

ПОРЯДОК анкетирования пациентов в ООО «БиоТест»

Общие положения.

Настоящий порядок (далее Порядок) регулирует отношения в ООО «БиоТест» (далее, учреждение), связанные с проведением анкетирования пациентов в целях изучения их мнения и оценки их удовлетворенности качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой учреждением, отделением, отдельным специалистом.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 г. №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- другими нормативными документами, регламентирующими работу медицинской организации в области качества, доступности и безопасности медицинской помощи;
- Уставом учреждения.

Основные термины, используемые в настоящем Порядке.

Анкетирование — психологический вербально - коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета. Респондент - лицо, отвечающее на вопросы анкеты.

1. Цель и задачи анкетирования пациентов

Цель анкетирования - изучение мнения пациентов и оценки их удовлетворенности качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой учреждением, отделением, отдельным специалистом.

Проведение анкетирования в учреждении преследует решение следующих задач:

Выявление зон неэффективности в качестве медицинской помощи, оказываемой отделениями, специалистами;

Определение структуры и удельного веса тех или иных проблем в качестве оказываемой медицинской помощи (грубое и невнимательное отношение к пациенту; снижение доступности тех или иных исследований, процедур; и т.д.);

Выявление недостатков в учреждении оказываемой медицинской помощи (неправильное распределение потоков пациентов; неудобное время приёма специалистов; проблемы с выбором врача и т.д.);

Оценка внедрения новых организационных решений в деятельность учреждения или отделения;

Принятие адекватных мер по устранению выявленных недостатков и привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушения;

Разработка профилактических мер по повышению качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

2. Ответственные за организацию анкетирования

Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, назначается приказом руководителя учреждения. Лицом ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования является заместитель генерального директора по медицинской части. Функции по непосредственной подготовке анкет, проведению и анализу анкетирования возлагаются приказом руководителя учреждения на уполномоченное структурное подразделение. В своей деятельности лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, и руководитель уполномоченного структурного подразделения руководствуются настоящим Порядком и другими нормативными документами в области обеспечения и контроля качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

3. Организация анкетирования

Информация по вопросам, связанным с планированием и организацией проведения анкетирования лицом, ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования, выносится на рассмотрение руководителю учреждения. Руководителем учреждения: текущий год; конкретные цели и задачи, при необходимости в них вносится соответствующая корректировка; отдельным

решением; планируется поведение анкетирования; принимаются необходимые решения; помощи, оказываемой учреждением в целом, её отделениями, отдельными специалистами; анкетированием пациентов.

Плановое анкетирование пациентов учреждения по общим вопросам удовлетворенности качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи проводится не реже 1 раз в 6 месяцев. Внеплановое анкетирование может проводиться по отдельным вопросам медицинской помощи или среди специально отобранных по тем или иным признакам пациентам. Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, обеспечивает контроль за отбором и подготовкой к проведению анкетирования непосредственных исполнителей анкетирования. Перед проведением анкетирования респондентов информируют о его целях и важности, порядке заполнения анкет, обратив внимание на анонимность ответов. При проведении анкетирования необходимо обеспечить максимально самостоятельное принятие решения респондентом по ответам на те, или иные вопросы анкеты. Организаторами и исполнителями анкетирования обеспечивается персональное, уважительное обращение к респонденту.

Анкета может быть заполнена респондентом самостоятельно или под его диктовку исполнителем анкетирования. Исполнитель анкетирования имеет право разъяснить респонденту отдельные формулировки анкеты. Обработка анкет и первичный анализ по итогам анкетирования выполняется сотрудниками того отделения (уполномоченного подразделения), которое готовило и проводило анкетирование под руководством руководителя отделения. По результатам анкетирования пациентов уполномоченное отделение осуществляет оценку удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в соответствии с утверждённой методикой. Контроль за обработкой анкет, проведением первичного анализа анкетирования и оценкой удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи обеспечивает лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования в учреждении. Результаты проведённого анализа выносятся на рассмотрение руководителю учреждения.

4. Ответственность за выполнение настоящего Порядка

Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования в учреждении; руководитель уполномоченного структурного подразделения; иные сотрудники медицинской организации, привлечённые к анкетированию в установленном порядке, несут ответственность за выполнение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.