



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Ставропольского края
«Пятигорская городская клиническая больница № 2»

ПРИКАЗ

от 12.01.2026 года

г. Пятигорск

№ 69 -ОД

Об утверждении Положения о проведении
социологического опроса (анкетирования) и организации проведения социологиче-
ского опроса (анкетирования) пациентов ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2»
об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи

В целях изучения удовлетворенности граждан доступностью и качеством условий предоставления медицинским услуг ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2», в соответствии со ст.79.1 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и на основании приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации № 201н от 04.05.2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации № 442 от 13.07. 2018 г. «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентов о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет», в редакции приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.01.2020 г. № 52, приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.03.2025 г. № 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», приказа Министерства здравоохранения Ставропольского края от 24.07.2017 г. № 01-05/550 «Об организации проведения анкетирования Ставропольского края по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых медицинских услуг», рекомендаций общественного совета по здравоохранению Министерства здравоохранения Ставропольского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить заместителя главного врача по экспертизе качества оказания медицинской помощи и внутреннему контролю безопасности медицинской деятельности Н.В. Хурхурову ответственной за организацию проведения независимой оценки качества (анкетирования) в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2».
3. Заведующим отделениями Г.В. Секирской, А.А. Бондаренко, Л.Г. Орловой, Д.И. Тагировой, Л.С. Бакумцевой, А.Л. Масловскому, Э.О. Матаеву, В.С. Бобровскому, Л.Г. Яневской, О.В. Сардак, Т.А. Мятниковой, Ю.В. Штефе, И.С. Шевченко, Т.Г. Сычевой организовать анкетирование пациентов в подразделениях об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощью в количестве не менее 30 анкет в квартал, информировать пациентов о возможности участия в интерактивном анкетировании на официальном сайте ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2».

4. Заведующим отделениями инфекционного стационара Л.В. Мартыновой, Х.М. Унашхотловой, С.В. Брусникиной, Е.Н. Кокоевой информировать пациентов о возможности участия в интерактивном анкетировании на официальном сайте ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2».
5. Старшим медицинским сестрам отделений О.А. Песоцкой, Э.А. Ваян, А.А. Голяндиной, С.А. Якубович, З.З. Магомедовой, О.В. Прядкиной, Т.Б. Семеновой, С.А. Щегловой, Н.Н. Поповой, Е.П. Рыжовой, О.Н. Бутковой, О.О. Браславцевой, И.В. Долженко, Е.В. Еловиковой, А.Н. Допира, О.В. Ярош, Н.Н. Гурман, Н.Г. Вакаловой, С.А. Ленченко, В.В. Немченко, И.М. Михайличенко, Н.Г. Луценко, О.Н. Хиценко, А.Ш. Данилян, Э.Л. Вардапедян, Т.Ф. Мусиенко, А.С. Блажец ежеквартально к 25 числу последнего месяца квартала предоставлять заполненные анкеты на бумажных носителях в организационно-методический кабинет.
6. Заведующему организационно-методическим кабинетом Э.Г. Логвиновой проводить анализ анкетирования к 5 числу следующего за квартал месяца.
- 6.1. Анализ анкетирования по подразделениям представлять ежеквартально на врачебную комиссию по контролю качества и безопасности медицинской деятельности оказания.
7. Утвердить Положение о проведении социологического опроса (анкетирования) в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (Приложение к приказу).
8. Считать утратившим силу приказ главного врача ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» от 09.01.2025 г. № 75-ОД «Об утверждении Положения о проведении социологического опроса (анкетирования) и организации проведения социологического опроса (анкетирования) пациентов ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи.
9. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

В.Г. Вартанов

ПОЛОЖЕНИЕ

О проведении социологического опроса (анкетирования) пациентов в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края

«Пятигорская городская клиническая больница № 2»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение регулирует порядок проведения анкетирования в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (далее – Медицинская организация) с целью изучения мнения пациентов о качестве и доступности медицинской помощи, оказываемой Медицинской организацией.
- 1.2 Анкетирование проводится на основании законодательства Российской Федерации и настоящего Положения.

2. Терминология, используемая в настоящем Положении

- 2.1 В настоящем Положении используются следующие термины:

Анкетирование – коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов – «анкета».

Респондент – лицо, отвечающее на вопросы анкеты.

3. Задачи анкетирования

- 3.1 Основными задачами анкетирования являются:

- определение наличия проблем в качестве оказываемой медицинской помощи Медицинской организации, путем проведения анализа полученных данных от респондентов;
- анализ структуры проблем качества и доступности медицинской помощи;
- рассмотрение структуры проблемы конкретного респондента-пациента, группы респондентов, всех респондентов в зависимости от видов медицинских услуг и в целом;
- выявление иных проблем, влияющих на качество и доступность медицинской помощи для пациентов, в частности ожидание медицинской помощи, грубое или невнимательное отношение к пациенту со стороны медицинского персонала и другое;
- оценка организационной деятельности медицинской помощи;
- оценка мер повышения качества и доступности медицинской помощи, внедряемых в Медицинской организации;
- выявление невыполнения норм труда медицинским персоналом;
- разработка мер устранения недостатков качества, доступности и мер повышения качества оказания медицинской помощи.

4. Организация анкетирования

- 4.1 Анкетирование в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» осуществляется на основании настоящего Положения и приказа главного врача о проведении анкетирования.
- 4.2 Может быть предусмотрено анкетирование всех респондентов, получающих медицинскую помощь, респондентов, получающих конкретные медицинские услуги, опрос пациентов-респондентов дневного стационара и (или) круглосуточного стационара, конкретных отделений, поликлиники.
- 4.3 Для каждого из категорий респондентов разрабатывается опросный лист (Анкета), в которую включены вопросы по следующим показателям:
 - показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»;

- показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»;
- показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
- показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»;
- показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

4.4 Анкетирование проводится на постоянной основе.

4.5 Ответственное лицо организует работу по проведению анкетирования пациентов в учреждении, передавая анкеты в структурные подразделения по мере необходимости

5. Порядок проведения анкетирования

5.1 Анкеты находятся в свободном доступе в районе поста медицинской сестры.

5.2 Пациент самостоятельно отвечает на поставленные вопросы в анкете.

5.3 В случае, если пациент в силу своего заболевания не может самостоятельно заполнить анкету, то с его слов ее заполняет медицинский персонал, о чем делается отметка на анкете.

5.4 Если у пациента возникают вопросы по заполнению анкеты и отдельным формулировкам вопросов анкеты, то ответственный должен разъяснить пациенту порядок заполнения и формулировки поставленного вопроса.

5.5 После заполнения анкеты пациент опускает анкету в ящик.

6. Анкетирование в электронной форме на сайте

6.1 Анкетирование может проводиться в электронной форме пациентами-посетителями сайта ГБУЗ СК «Пятигорская ГKB № 2».

6.2 На официальном сайте учреждения размещаются анкеты с вопросами как для пациентов стационара, так и для пациентов поликлиники.

7. Анализ результатов анкетирования и их применения при организации медицинской деятельности

7.1 Ответственное лицо проводит анализ данных, выводит количественные показатели удовлетворенности и неудовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи, исходя из общего количества опрошенных.

7.2 Итогом анкетирования и анализа, проведенного ответственным лицом по результатам анкетирования, является письменный отчет.

7.3 Письменный отчет направляется главному врачу не реже 1 раза в квартал.

7.4 Данные, содержащиеся в отчете, учитываются при организации медицинской деятельности в ГБУЗ СК «Пятигорская ГKB № 2».