

УТВЕРЖДЕНО

приказом руководителя

ООО «Медицинская клиника «ДоктороФ»

от «» _____ 20__ г. № _____

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации и проведении анкетирования получателей медицинских услуг в целях оценки качества условий оказания услуг и удовлетворенности обслуживанием

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, принципы, формы и порядок организации анкетирования получателей медицинских услуг в ООО «Медицинская клиника «ДоктороФ», ОГРН 1238600006446, ИНН 8602311110, КПП 860201001, адрес места нахождения: 628412, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, г. Сургут, ул. Энгельса, зд. 12, лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01350-86/01062076 от 15.02.2024, предоставленная Департаментом здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры (далее — Медицинская организация), порядок сбора, обработки и анализа результатов анкетирования, а также порядок принятия мер по выявленным замечаниям.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.03.2025 № 118н;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н — в части показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями;
- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н — в части методических подходов к выявлению и обобщению мнения получателей услуг;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в применимой части.

1.3. Анкетирование проводится в целях обеспечения получателям медицинских услуг возможности выразить мнение о качестве условий оказания услуг Медицинской организацией и получения Медицинской организацией информации для совершенствования организации обслуживания пациентов.

1.4. Анкетирование, проводимое Медицинской организацией в соответствии с настоящим Положением, не является самостоятельным проведением Медицинской организацией независимой оценки качества условий оказания услуг в порядке статьи 79.1 Федерального закона № 323-ФЗ.

1.5. Наряду с вопросами о качестве условий оказания услуг анкеты могут содержать дополнительные вопросы об организации приема, взаимодействии с работниками, понятности предоставленной информации и рекомендаций, условиях пребывания в стационаре, питании, оснащении и субъективной удовлетворенности пациента результатом оказанной медицинской помощи.

1.6. Ответы на дополнительные вопросы используются для внутреннего анализа деятельности Медицинской организации и не являются экспертизой качества медицинской помощи, контролем качества и безопасности медицинской деятельности либо подтверждением наличия или отсутствия дефектов медицинской помощи.

1.7. Анкетирование не заменяет установленный порядок подачи и рассмотрения обращений, жалоб, заявлений и претензий. Для получения официального ответа пациент вправе направить обращение по каналам связи, указанным на официальном сайте Медицинской организации.

2. Цели и задачи анкетирования

2.1. Анкетирование проводится для:

- оценки открытости, полноты и доступности информации о Медицинской организации;
- оценки комфортности условий предоставления медицинских услуг;
- оценки времени ожидания предоставления медицинской услуги;
- оценки доступности услуг для лиц, которым необходимы специальные условия доступности;
- оценки доброжелательности и вежливости работников;
- оценки доброжелательности и вежливости при дистанционном взаимодействии;
- оценки удобства навигации внутри Медицинской организации;
- определения общей удовлетворенности условиями оказания услуг;
- определения готовности пациентов рекомендовать Медицинскую организацию;
- получения информации об удовлетворенности организацией врачебного приема и обслуживания;
- выявления повторяющихся организационных недостатков;
- определения направлений совершенствования работы Медицинской организации.

3. Принципы проведения анкетирования

3.1. Анкетирование осуществляется на принципах добровольности, доступности, объективности обработки результатов, минимизации собираемой информации и соблюдения законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.2. Участие или отказ от участия в анкетировании не влияет на объем, порядок, качество и условия оказания пациенту медицинской помощи.

3.3. Для заполнения анкеты не требуется обязательного указания фамилии, имени, отчества, телефона, адреса электронной почты, номера медицинской карты, диагноза,

сведений о проведенном лечении или иных сведений, непосредственно идентифицирующих пациента.

3.4. Ответы на анкеты не должны связываться с медицинской документацией конкретного пациента с целью его идентификации.

3.5. Работники Медицинской организации не вправе оказывать воздействие на пациента при выборе вариантов ответа.

3.6. Пациент вправе отказаться от участия в анкетировании либо от ответа на отдельный вопрос.

3.7. Возраст, пол, способ оплаты и иные дополнительные сведения, используемые исключительно для статистического анализа, при наличии их в анкете предоставляются пациентом добровольно.

4. Формы и порядок проведения анкетирования

4.1. Основной формой проведения анкетирования является электронная анкета, размещенная на официальном сайте Медицинской организации.

4.2. Дополнительно доступ к электронной анкете может предоставляться с использованием QR-кода, размещенного в помещениях Медицинской организации.

4.3. При необходимости Медицинская организация вправе использовать бумажную форму анкеты.

4.4. Использование бумажной формы не заменяет необходимость обеспечения технической возможности выражения мнения пациентами на официальном сайте.

4.5. Электронная форма анкетирования должна быть доступна без взимания платы, обязательной регистрации или обязательного входа в личный кабинет.

4.6. Анкета должна корректно отображаться и функционировать на основных типах пользовательских устройств, включая мобильные устройства.

4.7. Возможность анкетирования должна сохраняться при использовании предусмотренной официальным сайтом версии для лиц с нарушением зрения.

4.8. После успешной отправки электронной формы пациенту отображается сообщение о принятии анкеты.

4.9. В Медицинской организации используются:

Приложение № 1 — Анкета для оценки качества условий и удовлетворенности обслуживанием в амбулаторных условиях;

Приложение № 2 — Анкета для оценки качества условий и удовлетворенности обслуживанием в стационарных условиях.

4.10. Выбор формы анкеты определяется условиями, в которых пациент получал медицинские услуги.

5. Требования к содержанию анкет

5.1. Анкеты должны обеспечивать возможность выражения мнения по основным критериям качества условий оказания услуг:

- открытость, полнота и доступность информации;
- комфортность условий;
- время ожидания;
- доступность услуг для лиц, которым необходимы специальные условия доступности;
- доброжелательность и вежливость работников;
- доброжелательность и вежливость при дистанционном взаимодействии;
- удобство навигации;
- общая удовлетворенность условиями оказания услуг;
- готовность рекомендовать Медицинскую организацию.

5.2. В анкеты могут включаться дополнительные вопросы, необходимые для внутренней оценки организации обслуживания.

5.3. Дополнительные вопросы не являются экспертизой качества медицинской помощи.

5.4. Анкеты не должны предусматривать обязательное предоставление сведений о диагнозе, анамнезе, проведенном лечении, номере медицинской карты или иных сведений о состоянии здоровья, не требующихся для целей анкетирования.

5.5. Изменение состава вопросов осуществляется путем утверждения новой редакции соответствующего приложения к настоящему Положению.

6. Сбор и систематизация результатов

6.1. Ответы, поступившие посредством электронной формы, сохраняются в используемой Медицинской организацией информационной системе либо ином предусмотренном техническом решении.

6.2. При использовании бумажных анкет ответственное лицо переносит результаты в электронную сводную форму без внесения сведений, позволяющих непосредственно идентифицировать пациента.

6.3. Для систематизации используется **Сводная форма результатов анкетирования** согласно Приложению № 3.

6.4. Результаты амбулаторного и стационарного анкетирования учитываются и анализируются отдельно.

6.5. Первичные ответы используются только в объеме, необходимом для проведения анализа.

6.6. Сводные результаты формируются преимущественно в обезличенном статистическом виде.

7. Периодичность анализа

7.1. Обработка и анализ результатов проводятся **ежеквартально**.

7.2. Отчетными периодами являются:

- I квартал — с 1 января по 31 марта;
- II квартал — с 1 апреля по 30 июня;
- III квартал — с 1 июля по 30 сентября;
- IV квартал — с 1 октября по 31 декабря.

7.3. Сводная форма за квартал формируется ответственным лицом не позднее **15-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным кварталом**.

7.4. По окончании календарного года ответственное лицо формирует **годовую сводную форму**, включающую результаты четырех кварталов, динамику основных показателей, выявленные повторяющиеся замечания и информацию о принятых мерах.

7.5. Отдельный полугодовой отчет не составляется, если иное не установлено приказом руководителя.

7.6. Внеплановый анализ проводится при выявлении:

- повторяющихся негативных оценок по одному организационному вопросу;
- существенного ухудшения показателей по сравнению с предыдущими периодами;
- повторяющихся замечаний о длительном ожидании;
- проблем доступности;
- сведений о возможном нарушении прав пациентов;
- системных замечаний к работе персонала;
- иных обстоятельств, требующих оперативной оценки.

8. Порядок анализа результатов

8.1. При анализе учитываются:

- количество заполненных анкет;
- количество амбулаторных и стационарных анкет;
- распределение ответов по каждому вопросу;
- количество и доля положительных оценок;
- количество и доля нейтральных оценок;
- количество и доля отрицательных оценок;
- динамика показателей относительно предыдущих отчетных периодов;
- повторяющиеся замечания и проблемные направления.

8.2. Медицинская организация не устанавливает искусственный интегральный «рейтинг качества», если необходимость его расчета не установлена внутренним решением руководителя или нормативными требованиями.

8.3. Сам по себе отдельный отрицательный ответ пациента не является достаточным основанием для вывода о наличии организационного или медицинского нарушения.

8.4. При анализе учитывается совокупность ответов, их повторяемость, характер замечаний и иные имеющиеся объективные сведения.

8.5. Ответы, указывающие на возможные нарушения качества и безопасности медицинской деятельности, при необходимости передаются руководителю или уполномоченному им лицу для рассмотрения в порядке внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

9. Меры по результатам анкетирования

9.1. По результатам квартального, годового либо внепланового анализа Медицинская организация при необходимости принимает организационные и корректирующие меры.

9.2. Меры могут включать:

- актуализацию информации на официальном сайте;
- актуализацию информации в помещениях клиники;
- изменение порядка записи пациентов;
- корректировку расписания и организации приема;
- мероприятия по сокращению времени ожидания;
- изменение порядка информирования пациентов;
- улучшение навигации;
- улучшение бытовых и санитарных условий;
- совершенствование условий пребывания в стационаре;
- совершенствование условий доступности;
- корректировку алгоритмов работы администраторов;
- проведение инструктажа или дополнительного обучения работников;
- корректировку стандартов взаимодействия с пациентами;
- устранение технических недостатков сайта и электронной записи;
- изменение организационных процессов госпитализации;
- иные мероприятия, направленные на устранение выявленных недостатков.

9.3. При необходимости принятия конкретных мер ответственное лицо формирует **План корректирующих мероприятий** согласно Приложению № 4.

9.4. В Плане указываются выявленная проблема, мероприятие, ответственное лицо, срок выполнения и результат.

9.5. План утверждается руководителем Медицинской организации либо уполномоченным им лицом.

9.6. Ответственное лицо осуществляет контроль исполнения мероприятий.

9.7. Информация о выполнении мероприятий отражается в следующей квартальной или годовой сводной форме.

9.8. Если за отчетный период недостатки, требующие корректирующих мероприятий, не выявлены, это отражается в Сводной форме результатов анкетирования.

9.9. Результаты анкетирования не являются единственным и достаточным основанием для привлечения работника Медицинской организации к дисциплинарной ответственности.

10. Персональные данные и конфиденциальность

10.1. При организации анкетирования Медицинская организация соблюдает принцип минимизации объема обрабатываемых персональных данных.

10.2. Электронная анкета не должна требовать обязательного предоставления сведений, непосредственно идентифицирующих пациента.

10.3. При наличии технической возможности ответы не объединяются с медицинской информационной системой, электронной медицинской картой или личным кабинетом пациента с целью идентификации респондента.

10.4. Если при использовании официального сайта или формы анкетирования обрабатываются IP-адреса, файлы cookie, идентификаторы устройств, сведения о сессиях либо иная информация, относящаяся к персональным данным, такая обработка осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Политикой Медицинской организации в отношении обработки персональных данных.

10.5. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации посредством сети Интернет соблюдаются требования законодательства Российской Федерации к записи, систематизации, накоплению, хранению, уточнению и извлечению персональных данных.

10.6. При использовании сторонней информационной системы или привлечении подрядчика условия обработки персональных данных должны быть предварительно проверены ответственным за организацию обработки персональных данных.

10.7. При поручении обработки персональных данных третьему лицу соответствующие обязанности, требования конфиденциальности и безопасности обработки определяются договором или иным предусмотренным законом документом.

10.8. Первичные результаты хранятся в течение срока, необходимого для достижения целей обработки и формирования установленной настоящим Положением отчетности, после чего уничтожаются либо обезличиваются в порядке, предусмотренном локальными актами Медицинской организации.

10.9. Сводные формы, годовые результаты и планы мероприятий хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Медицинской организации.

11. Ответственные лица

11.1. Ответственное лицо за организацию анкетирования назначается приказом руководителя Медицинской организации.

11.2. Ответственное лицо:

- контролирует наличие анкеты на официальном сайте;

- контролирует ее техническую работоспособность;
- осуществляет или организует сбор результатов;
- формирует квартальные и годовые сводные формы;
- выявляет повторяющиеся замечания;
- готовит предложения по корректирующим мероприятиям;
- контролирует исполнение утвержденных мероприятий;
- представляет результаты руководителю.

11.3. Работник или подрядчик, осуществляющий техническое сопровождение сайта, обеспечивает работоспособность формы и своевременное устранение технических неисправностей.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты утверждения приказом руководителя.

12.2. Изменения и дополнения утверждаются приказом руководителя Медицинской организации.

12.3. Положение и приложения подлежат актуализации при изменении законодательства Российской Федерации или порядка организации анкетирования.

12.4. Приложения № 1–4 являются неотъемлемой частью настоящего Положения.

Приложение № 1

АНКЕТА

для оценки качества условий и удовлетворенности обслуживанием в медицинской организации в амбулаторных условиях

Наименование медицинского учреждения:

Общество с ограниченной ответственностью «Медицинская клиника «ДоктороФ», ОГРН 1238600006446, ИНН 8602311110, КПП 860201001, адрес места нахождения: 628412, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, г. Сургут, ул. Энгельса, зд. 12, лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01350-86/01062076 от 15.02.2024, предоставленная Департаментом здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры

Анкетирование проводится анонимно.

1. Возраст пациента

- ☐ до 18 лет
☐ 18–24 года

- ☐ 25–34 года
- ☐ 35–44 года
- ☐ 45–59 лет
- ☐ 60 лет и старше

2. Пол

- ☐ Мужской
- ☐ Женский

3. Социальная категория

- ☐ Работающий
- ☐ Работающий пенсионер
- ☐ Неработающий
- ☐ Учащийся / студент
- ☐ Инвалид
- ☐ Безработный
- ☐ Домохозяйка
- ☐ Другое

4. На каких условиях Вы получали медицинские услуги?

- ☐ Платно
- ☐ За счет ДМС

5. Как Вы узнали о медицинской организации?

- ☐ По рекомендации
- ☐ Из рекламы
- ☐ Через интернет
- ☐ Через страховую компанию / ДМС
- ☐ Другое

6. Как Вы записались на прием к врачу?

- ☐ По телефону
- ☐ При личном обращении
- ☐ Через интернет
- ☐ Записал лечащий врач
- ☐ Другое

7. Насколько доступной, полной и понятной для Вас была информация о клинике, врачах, услугах, стоимости и графике работы?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не могу оценить

8. Перед посещением врача Вы заходили на официальный сайт медицинской организации?

- ☐ Да
- ☐ Нет

9. Врач принял Вас во время, установленное по записи?

- ☐ Да, вовремя
- ☐ С задержкой до 15 минут
- ☐ С задержкой 16–30 минут
- ☐ С задержкой более 30 минут

10. Насколько комфортными были условия ожидания приема: наличие свободных мест, туалета, питьевой воды, чистота и другие условия?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Затрудняюсь ответить

11. Насколько удобна навигация внутри клиники: указатели, поиск кабинетов и необходимых помещений?

- ☐ Полностью удобна
- ☐ Скорее удобна
- ☐ Скорее неудобна
- ☐ Неудобна
- ☐ Не могу оценить

12. Если для Вас актуальны специальные условия доступности, насколько удобно организовано получение услуг в клинике?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)

- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не применимо

13. Как Вы оцениваете общение с администратором / регистратором, его доброжелательность, вежливость и заинтересованность?

- ☐ С вниманием и участием
- ☐ Доброжелательно
- ☐ Удовлетворительно
- ☐ С безразличием
- ☐ С раздражением или грубостью

14. Если Вы взаимодействовали с сотрудниками клиники дистанционно — по телефону, через сайт или мессенджеры, — насколько Вы удовлетворены качеством и вежливостью общения?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не взаимодействовал(а)

15. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащего врача?

- ☐ С вниманием и участием
- ☐ Доброжелательно
- ☐ Удовлетворительно
- ☐ С безразличием
- ☐ С раздражением или грубостью

16. Удовлетворены ли Вы качеством организации врачебного приема?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Затрудняюсь ответить

17. Насколько ясны Вам рекомендации врача, цель назначенных исследований или процедур?

- ☐ Полностью ясны
- ☐ В основном ясны
- ☐ Ясны частично

- ☐ Не ясны
- ☐ Не применимо

18. Насколько Вы в целом удовлетворены условиями оказания медицинских услуг в клинике?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию своим друзьям и родственникам?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да
- ☐ Скорее нет
- ☐ Нет

20. Готовы ли Вы оставить комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и медицинских работниках после посещения?

- ☐ Готов(а)
- ☐ Пока не готов(а)
- ☐ Не готов(а)

Приложение № 2

АНКЕТА

для оценки качества условий и удовлетворенности обслуживанием в медицинской организации в стационарных условиях

Наименование медицинского учреждения:

Общество с ограниченной ответственностью «Медицинская клиника «ДоктороФ», ОГРН 1238600006446, ИНН 8602311110, КПП 860201001, адрес места нахождения: 628412, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, г. Сургут, ул. Энгельса, зд. 12, лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01350-86/01062076 от 15.02.2024, предоставленная Департаментом здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры

Анкетирование проводится анонимно.

1. Возраст пациента

- ☐ до 18 лет
- ☐ 18–24 года
- ☐ 25–34 года
- ☐ 35–44 года
- ☐ 45–59 лет
- ☐ 60 лет и старше

2. Пол

- ☐ Мужской
- ☐ Женский

3. Социальная категория

- ☐ Работающий
- ☐ Работающий пенсионер
- ☐ Неработающий
- ☐ Учащийся / студент
- ☐ Инвалид
- ☐ Безработный
- ☐ Домохозяйка
- ☐ Другое

4. На каких условиях Вы получали медицинские услуги?

- ☐ Платно
- ☐ За счет ДМС

5. Насколько доступной и понятной была для Вас информация о клинике, условиях госпитализации, подготовке, услугах и порядке пребывания в стационаре?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не могу оценить

6. Насколько Вы удовлетворены временем ожидания при оформлении и госпитализации?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не могу оценить

7. Удовлетворены ли Вы условиями нахождения в стационаре: чистотой помещений, доступом к туалету, питьевой воде и необходимыми бытовыми условиями?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли Вы качеством питания в стационаре: объемом порции, свежестью продуктов, подачей и вкусовыми качествами?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не пользовался(ась) питанием

9. Насколько удобна навигация внутри клиники: указатели, поиск помещений, палат и кабинетов?

- ☐ Полностью удобна
- ☐ Скорее удобна
- ☐ Скорее неудобна
- ☐ Неудобна
- ☐ Не могу оценить

10. Если для Вас актуальны специальные условия доступности, насколько удобно организовано получение услуг и пребывание в клинике?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не применимо

11. Как Вы оцениваете общение с администратором / регистратором, его доброжелательность, вежливость и заинтересованность?

- ☐ С вниманием и участием
- ☐ Доброжелательно
- ☐ Удовлетворительно
- ☐ С безразличием
- ☐ С раздражением или грубостью

12. Если Вы взаимодействовали с сотрудниками клиники дистанционно — по телефону, через сайт или мессенджеры, — насколько Вы удовлетворены качеством и вежливостью общения?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не взаимодействовал(а)

13. Как Вы оцениваете отношение к Вам лечащих врачей?

- ☐ С вниманием и участием
- ☐ Доброжелательно
- ☐ Удовлетворительно
- ☐ С безразличием
- ☐ С раздражением или грубостью

14. Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медицинского персонала?

- ☐ С вниманием и участием
- ☐ Доброжелательно
- ☐ Удовлетворительно
- ☐ С безразличием
- ☐ С раздражением или грубостью

15. Насколько ясны Вам рекомендации врача, цель назначенных исследований или процедур?

- ☐ Полностью ясны
- ☐ В основном ясны
- ☐ Ясны частично

- ☐ Не ясны
- ☐ Не применимо

16. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением медицинской организации?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Не могу оценить

17. Удовлетворены ли Вы результатами оказания медицинской помощи на момент заполнения анкеты?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)
- ☐ Результат пока невозможно оценить

18. Насколько Вы в целом удовлетворены условиями оказания медицинских услуг в стационаре?

- ☐ Полностью удовлетворен(а)
- ☐ Скорее удовлетворен(а)
- ☐ Скорее не удовлетворен(а)
- ☐ Не удовлетворен(а)

19. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию своим друзьям и родственникам?

- ☐ Да
- ☐ Скорее да
- ☐ Скорее нет
- ☐ Нет

20. Готовы ли Вы оставить комментарий о качестве обслуживания в медицинской организации и медицинских работниках после посещения?

- ☐ Готов(а)
- ☐ Пока не готов(а)
- ☐ Не готов(а)

Приложение № 3

Сводная форма результатов анкетирования

ООО «Медицинская клиника «ДоктороФ»

Вид отчета:

- ☐ кварталный
- ☐ годовой
- ☐ внеплановый

Отчетный период: _____

Ответственное лицо: _____

1. Общие сведения

Показатель

Значение

Общее количество полученных
анкет

Амбулаторные анкеты

Стационарные анкеты

Дата формирования отчета

2. Результаты по вопросам

№ вопро са	Оценивае мый показател ь	Количес тво ответов	Положит ельные, %	Нейтральн ые, %	Отрицате льные, %	Не применим о / не могу оценить, %	Динамика

3. Выявленные замечания

№	Направление	Содержание выявленной проблемы	Повторяемос ть	Требуется меры
				Да / Нет

4. Общая оценка результатов

Основные положительные тенденции:

Основные проблемные направления:

Изменения относительно предыдущего периода:

Требуется разработка корректирующих мероприятий:

- ☐ Да
☐ Нет

Если меры не требуются, основание:

5. Информация о ранее утвержденных мероприятиях

Мероприятие	Срок	Статус	Результат
		Выполнено / в работе / не выполнено	

Ответственное лицо: _____ / _____

Дата: «» _____ 20__ г.

Приложение № 4

План корректирующих мероприятий по результатам анкетирования

ООО «Медицинская клиника «ДоктороФ»

Отчетный период: _____

Основание: результаты анкетирования за _____

№	Выявленная проблема	Источник / показатель	Корректирующее мероприятие	Ответственное лицо	Срок исполнения	Отметка о выполнении	Результат
1							
2							

Итоги контроля исполнения

Выполнено в полном объеме:

- ☐ Да
☐ Нет
☐ Частично

Невыполненные / перенесенные мероприятия и причины:

Дополнительные меры:

Ответственный за контроль: _____

Дата контроля: «» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ООО «Медицинская клиника «ДокторoФ»

_____ / _____

«» _____ 20__ г.