

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер П -124-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 1 из 8

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

БУ «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»

Елизарьева Е.М.

(подпись)

« 28 » марта 2025 г.

М. П

**Положение
об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности
медицинской помощи в бюджетном учреждении
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Нефтеюганский районный комплексный центр социального
обслуживания населения»**

1. Основные положения

1.1. Настоящее положение регулирует порядок проведения анкетирования в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение) для получения обратной связи от получателей социальных услуг (их законных представителей) о качестве и доступности социально-медицинских услуг, оказываемых учреждением.

1.2. Анкетирование проводится в соответствии с приказом Федерального Фонда обязательного медицинского страхования от 28.04.2023 № 76 «Об утверждении Методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций».

В настоящем положении используются следующие термины:

респондент – лицо, отвечающее на вопросы анкеты (приложение);

анкетирование – метод проведения выборочных опросов удовлетворенностью респондентов оказанием социально-медицинских услуг, при котором общение между участниками исследования и респондентом осуществляется в соответствии с разработанным опросным листом (анкетой), при этом вид анкетирования может быть:

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер П -124-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 2 из 8

очным, что предусматривает заполнение опросного листа (анкеты) респондентом, при котором респондент самостоятельно читает вопросы и ответы к ним и выбирает соответствующие его мнению ответы в присутствии работников учреждения;

заочным, что предусматривает заполнение опросного листа (анкеты) при телефонном опросе респондента, при этом работник учреждения собственноручно фиксирует ответы, при этом респондент на слух воспринимает вопросы опросного листа (анкеты) и варианты ответов к ним, самостоятельно респондентом без присутствия работников учреждения.

2. Цели и задачи осуществления анкетирования

2.1. Цель анкетирования – изучение мнения получателей социальных услуг (их законных представителей) и оценка их удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемым учреждением.

2.2. Основными задачами проведения анкетирования являются:

определение наличия проблем в качестве оказываемой медицинской помощи учреждением путем проведения анализа полученных данных от респондентов;

анализ структуры проблем качества и доступности социально-медицинских услуг;

рассмотрение структуры проблемы конкретного респондента-получателя социальных услуг (законного представителя), группы респондентов, всех респондентов в зависимости от видов социально-медицинских услуг и в целом;

выявление иных проблем, влияющих на качество и доступность социально-медицинских услуг для получателей социальных услуг (их законных представителей), грубое или невнимательное отношение к получателю социальных услуг (их законным представителем) со стороны медицинского персонала и другое;

оценка организационной деятельности социально-медицинских услуг;

оценка мер повышения качества и доступности социально-медицинских услуг;

разработка мер устранения недостатков качества и доступности и мер повышения качества социально-медицинских услуг.

3. Организация анкетирования

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер П -124-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 3 из 8

3.1. Опрос (анкетирование) может проводиться:

в отделении-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов (далее отделение-интернат);

на сайте учреждения с возможностью заполнения опросного листа (анкеты) в электронном виде, при этом анкета может содержать QR-код.

3.2. Анкетирование в учреждении осуществляется на основании настоящего Положения, утвержденного приказом директора учреждения.

3.3. Для каждого из категорий респондентов разрабатывается опросный лист, который отражает структуру опроса респондентов исходя из получаемой или полученной ими медицинской помощи (социально-медицинской услуги). Также разрабатывается единый опросный лист по качеству, доступности и безопасности медицинской помощи для всех респондентов.

3.4. Ответственное лицо организует работу по разработке опросных листов для респондентов с учетом мнения персонала учреждения, оказываемой помощи учреждением, требований порядков и стандартов оказания медицинской помощи по разделам.

3.5. Анкетирование может быть, как плановым, так и внеплановым. Анкетирование должно проводиться в учреждении не реже 1 раза в квартал.

3.6. Ответственное лицо направляет руководителю учреждения предложения о проведении анкетирования респондентов, проекты опросных листов, проект приказа об утверждении формы опросного листа и назначении ответственных в структурных подразделениях за проведение опроса получателей социальных услуг (законных представителей).

3.7. Ответственное лицо организует работу по проведению анкетирования получателей социальных услуг (законных представителей) в учреждении, передавая опросные листы в структурные подразделения учреждения.

3.8. После передачи опросных листов, ответственными за проведение анкетирования являются руководители структурных подразделений, назначенные приказом руководителя учреждения.

5. Порядок проведения анкетирования

5.1. Опросный лист выдается получателю социальных услуг (законному представителю) ответственным лицом за опрос в структурном подразделении учреждения.

5.2. Получатель социальных услуг (законный представитель) самостоятельно отвечает на поставленные вопросы в анкете.

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер П -124-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025 Страница 4 из 8

5.3. В случае, если получатель социальных услуг (законный представитель) в силу своего заболевания не может самостоятельно заполнить анкету, то с его слов её заполняет медицинский персонал, о чем делается отметка на анкете.

5.4. Если у получателя социальных услуг (законного представителя) возникают вопросы по заполнению анкеты и отдельным формулировкам вопросов анкеты, то ответственный должен разъяснить получателю социальных услуг (законному представителю) порядок заполнения и суть формулировки поставленного вопроса.

5.5. После заполнения анкеты ПСУ передаёт её ответственному за опрос в подразделении, для дальнейшей передачи ответственному лицу за проведение анкетирования.

6. Анкетирование в электронной форме на сайте учреждения

6.1. Учреждением может проводиться анкетирование в электронной форме получателей социальных услуг (их законных представителей) – посетителей сайта учреждения.

6.2. На сайте учреждения размещается раздел анкетирования с вопросами утвержденной анкеты.

6.3. При заполнении электронной формы анкеты на сайте учреждения, получатель социальных услуг (законный представитель) – посетитель сайта соглашается с передачей данных заполненной формы в учреждение, для учета данных при организации медицинской помощи и улучшения качества оказания медицинских услуг.

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

7.1. После заполнения опросных листов респондентами, они передаются ответственному лицу для проведения анализа полученных данных.

7.2. Ответственное лицо проводит анализ полученных данных из опросных листов и форм, заполненных в электронном виде на сайте учреждения, выводит количественные показатели неудовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи исходя из общего количества опрошенных.

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

7.4. В письменном отчете ответственное лицо указывает количественные показатели удовлетворенности/неудовлетворенности пациентов качеством и

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер П -124-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025
			Страница 5 из 8

доступностью медицинской помощи, указывает конкретные проблемы, которые выявлены по результатам анкетирования пациентов, с учетом этих данных даёт рекомендации по их устранению.

7.5. Письменный отчет направляется руководителю учреждения и руководителю комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности учреждения.

7.6. Данные содержащиеся в отчете учитываются при организации медицинской деятельности в учреждении.

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер П -124-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025
			Страница 6 из 8

Приложение
к положению

**Анкета
для оценки качества медицинской деятельности**

Уважаемый получатель социальных услуг!

С целью контроля качества оказываемых услуг и совершенствования организации медицинской деятельности, администрация учреждения обращается к Вам с просьбой ответить на вопросы анкеты, выбрав подходящий Вам вариант или вписав нужный ответ

№ п/п	Вопрос	ВАРИАНТЫ ОТВЕТА				
		1 - НЕ удовлетворен	2– скорее НЕ удовлетворен	3 – скорее удовлетворен	4 – удовлетворен	5 – абсолютно удовлетворен
1.	Удовлетворены ли Вы качеством социально-медицинских услуг					
2.	Оцените профессионализм медицинского персонала					
3.	Оцените уровень информации об организации социально - медицинских услуг на информационных стендах (полнота, доступность и пр.)					
4.	Оцените уровень комфортности учреждения (наличие сидячих мест перед кабинетами, доступ к питьевой воде и пр.)?					
5.	Удовлетворены ли Вы организацией и порядком оказания медицинской помощи?					
6.	Оцените, насколько Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием медицинских кабинетов					
7	Оцените уровень оснащенности учреждения медицинским оборудованием и медицинскими					

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»			Идентификационный номер П -124-2025	
	Документированная информация			Издание № 1	
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025	Страница 7 из 8	

	инструментами					
9.	Как Вы оцениваете отношение к Вам врачебного персонала:					
	с искренней заботой и вниманием					
	с раздражением и грубостью					
	с равнодушием и безразличием					
10.	Как Вы оцениваете отношение к Вам среднего медицинского персонала					
	с искренней заботой и вниманием					
	с раздражением и грубостью					
	с равнодушием и безразличием					
11.	Обращались ли Вы для решения возникших вопросов к администрации учреждения? (выбрать 1 вариант ответа)	ДА			НЕТ	
	Если обращались, то оцените уровень эффективности оказанной помощи, решения проблемы					
12.	Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в учреждении для повышения качества медицинской помощи. Укажите, пожалуйста, наиболее важные факторы					
	повышение доступности медицинской помощи					
	повышение квалификации медицинского персонала					
	более внимательное отношение к получателю социальных услуг					
	другое					

Благодарим Вас за ответы!

Дата заполнения анкеты «__» _____ 20__ г

	Бюджетное учреждение «Нефтеюганский районный комплексный центр социального обслуживания населения»		Идентификационный номер П -124-2025
	Документированная информация		Издание № 1
	СМК	Положение об анкетировании получателей социальных услуг о качестве и доступности медицинской помощи	Дата введения в действие: 28.03.2025
			Страница 8 из 8

Исполнитель:

Старшая медицинская
сестра СМО

Целева Н.А.

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

расшифровка подписи

Согласовано:

Заместитель директора

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Гущо О.В.

расшифровка подписи

Ознакомлены:

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Конюшенко В.Г.

расшифровка подписи

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Вольвач В.Х.

расшифровка подписи

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Рыбакова О.Г.

расшифровка подписи

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Рассказова Н.В.

расшифровка подписи

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Дворяшина Е.А.

расшифровка подписи

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Щедрова А.А.

расшифровка подписи

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Шарипова З.Г.

расшифровка подписи

28.03.2025

дата

[Signature]

личная подпись

Хисамова Г.И.

расшифровка подписи

дата

личная подпись

расшифровка подписи