

Утверждаю:
Главный врач ГБУЗ СК «ДГБ»
_____ И.А.Катанов

Приложение № 1
к приказу № 38/1

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке обеспечения анкетирования для общественной оценки эффективности и результативности деятельности ГБУЗ СК «ДГБ» города-курорта Кисловодска».

Ответственной за анкетирование в стационаре является главная медицинская сестра.

Ответственной за анкетирование в поликлинике является старшая медицинская поликлиники.

Предварительно ознакомившись с содержанием анкеты и технологией ее заполнения, в день анкетирования разъясняет медицинским сестрам, работающим на приеме с врачами и отделениях, цель опроса и содержание анкеты, порядок ее заполнения. Обеспечивают медицинских сестер бланками анкет, резервом ручек или карандашей для заполнения анкеты пациентами. Медицинские сестры раздают анкеты всем обратившимся на прием в день анкетирования (в течение всего рабочего дня) с просьбой заполнить ее и сдать регистраторам при выходе из поликлиники, или постовым медицинским сестрам. Регистраторы и постовые медицинские сестры собирают заполненные анкеты и передают их старшей сестре поликлиники и главной медицинской сестре стационара после окончания рабочего дня. Главная медицинская сестра стационара и старшая медицинская сестра поликлиники могут лично присутствовать и контролировать проведение анкетирования (раздачу, разъяснение, заполнение и сбор анкет) до его окончания. В случае нежелания пациента заполнять должны объяснить, что анкетирование проводится с целью решения вопросов по улучшению медицинского обслуживания населения.

В конце анкетирования проводится сверка количества записавшихся на прием пациентов и заполненных анкет: численность тех и других должна быть одинакова в день анкетирования.

Кроме того, пациент может воспользоваться правом заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в любое время, воспользовавшись информационной системой «Интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК «ДГБ»г. Кисловодска и/или при посещении поликлиники, стационара, в местах, отведенных для голосования.

Каждый вопрос имеет несколько вариантов пронумерованных ответов. Прочитав вопрос, пациент должен выбрать и отметить вариант ответа, выражающий его мнение по данному вопросу.

Заполненные анкеты передаются медицинским статистикам, которые обрабатывают результаты, заполняют сводную таблицу, суммируя варианты ответов на поставленные вопросы. Сводную информацию передают в МЗ СК ежеквартально.

В случае заполнения анкет в информационной системе «интернет» на официальном сайте ГБУЗ СК» ДГБ» г. Кисловодска, расчет производится с помощью программного продукта. Результаты анкетирования на сайте в свободном доступе.

Результаты анализа проведенного анкетирования предоставляются заместителю главного врача по медицинской части и заместителю главного врача по поликлинической работе, для проведения мониторинга.

Заместитель главного врача по медицинской части и заместитель главного врача по поликлинической работе проводят мониторинг анкетирования, результаты сопоставляют с результатами анкетирования, проводимые ФОМС, страховыми компаниями и т.д.

О результатах проведенного анкетирования ежеквартально докладывают главному врачу, для принятия управленческих решений.