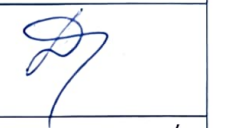
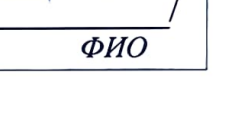


**ПРАВИЛА
анкетирования пациентов**

**КГП на ПХВ
«Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА**

КБП-ПРВ.007.26

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура ПРАВИЛА анкетирования пациентов	Код: КБП-ПРВ.007.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 2 из 10

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА			
Код	КБП-ПРВ.007.26		
Название документа:	Правила анкетирования пациентов		
Утверждены:	Приказом директора КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА № 14-О от 05.01.2026 г.		
Разработчик:	Должность	ФИО	Подпись
	Нач. ВАиБП	Камбарбаев А.И.	
	Врач эксперт	Коньргазина Б.М.	
Согласовано:	Зам. директора по медицинской части и стратегическому развитию	Маралбаев А.Р.	
	Зам. директора по контролю качества медицинских услуг	Джамединов К.М.	
	Заместитель директора по АХР и сестринскому делу	Баспакова Г.С.	
Версия: 3 от 06.01.2026		Копия № ____ / ____ / подпись ФИО	

г. Семей, 2026

Дата последнего пересмотра
Дата следующего пересмотра

2026
2029

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура ПРАВИЛА анкетирования пациентов	Код: КБП-ПРВ.007.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 3 из 10

Оглавление

- 1 Назначение
- 2 Область применения
- 3 Термины, определения и сокращения
- 4 Ответственность
- 5 Ресурсы/оснащение
- 6 Описание
- 7 Документирование
- 8 Ссылки
- 9 Приложения
- Лист регистрации изменений*
- Лист ознакомления*

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура ПРАВИЛА анкетирования пациентов	Код: КБП-ПРВ.007.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 4 из 10

1. Назначение

Определение степени удовлетворенности пациентов качеством оказываемой медицинской помощи и сбор рекомендаций для улучшения качества медицинской помощи в КГП на ПХВ «Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА (далее - БСМП).

2. Область применения

Выполнение правил обязательно для всех подразделений БСМП, кроме реанимации.*

3. Термины, определения и сокращения

Определение

Анкетирование – это метод сбора данных, используемый в рамках конкретного социального исследования и предполагающий самостоятельное заполнение анкет целевыми группами респондентов и возврат анкет интервьюеру. Цель анкетирования – изучение мнения респондентов.

Проведение анкетирования позволяет определять и отслеживать в динамике, по конкретным организациям здравоохранения, возрастному составу и социальному статусу граждан, среди которых проводится анкетирование:

- удовлетворенность граждан медицинской помощью, оказанной в амбулаторно-поликлинических и стационарных условиях;
- удовлетворенность граждан медицинской помощью, оказанной врачами, средними медицинскими работниками, проведенным обследованием, выполненными медицинскими процедурами;
- уровень доступности различных видов медицинской помощи;
- удовлетворенность граждан организацией оказания медицинской помощи;
- наличие нарушений при оказании гражданам платных медицинских услуг;
- уровень информированности граждан об их правах при оказании медицинской помощи;
- частоту обращаемости граждан за медицинской помощью в организации здравоохранения различных организационно-правовых форм;
- некоторые другие вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи.

Анкетирование – письменная форма опроса, осуществляющаяся, как правило, заочно, т.е. без прямого и непосредственного контакта интервьюера с респондентом.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура ПРАВИЛА анкетирования пациентов	Код: КБП-ПРВ.007.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 5 из 10

Анкета – лист бумаги (или любой другой носитель информации) на котором напечатаны вопросы, ответы респондента, которые имеют целью увеличение знаний для решения какой-либо проблемы.

Анализ анкет – это обработка полученных данных при проведении письменного опроса с помощью разработанной анкеты.

Протокол – это набор правил и процедур, регулирующих порядок осуществления связи.

Ящик для обращений и предложений – это ящик для официального заявления с просьбой об устранении какого-либо беспорядка, несправедливости в письменном виде.

4. Ответственность

4.1. Ответственность за анкетирование пациентов лежит на враче-эксперте Отдела менеджмента качества и безопасности пациентов (ОМКиБП), специалистах ЗОЖ, специалистах по аудиту.

4.2. Ответственность за информирование:

- пациентов о процессе анкетирования лежит на старших медсестрах отделений;
- руководства об анализе анкет на ОМКиБП и Отделе стратегии и управления рисками.

5. Ресурсы: Анкеты

6. Описание

6.1. Анкетирование

6.1.1. Анкетирование проводится специалистами ОМКиБП, специалистами ЗОЖ, внутреннего аудита, СМК, психологом.

6.1.2. Анкетирование проводится среди пациентов 15 лет и старше и у лиц по уходу за больными с разъяснением цели проведения анкетирования и правил заполнения анкеты.

6.1.3. Анкета предоставляется на казахском, русском языках, при необходимости – на английском языке.

6.1.4. Анкетирование проводится анонимно на добровольной основе по форме * «Анкета удовлетворенности пациента» два раза в месяц (см. Приложение 1).

6.1.5. Анкеты раздаются всем 100 % пациентам, подлежащим анкетированию, используя один или все нижеуказанные методы:

- при поступлении стационарного пациента, анкета выдается сотрудником Приемно-диагностического отделения с разъяснением, что заполнить анкету можно в любое время пребывания в стационаре и опустить в ящик для сбора жалоб и обращений;

- сотрудник ОМКиБП при обходе раздает анкеты в отделениях (не реже, чем раз в 2 недели);
- бланки анкет находятся в палате поступающего пациента;
- бланки анкет размещены в местах наибольшего посещения пациентами (у стола справок, диспетчерской, постов и т.д.).

6.1.6. Заполненные пациентами анкеты опускаются в ящики «Обратная связь» (далее - ящик).

6.1.7. Ящики должны быть установлены в каждом клиническом отделении, в холлах на всех этажах, в общих зонах.

6.1.8. Изъятие анкет со всех ящиков проходит два раза в месяц специалистами

ОМКиБП с участием членов комиссии по вскрытию накопительного ящика.

6.1.9. Средний медицинский персонал при поступлении пациента (во время проведения первичного осмотра либо при обучении пациента правилам поведения в стационаре) объясняет цель и возможность анкетирования.

6.2. Процедура анализа анкет

6.2.1. Специалистами отделов, уполномоченных проводить анкетирование, на основании анкет проводится анализ.

6.2.2. Таблица анализа анкет ведется в программе Microsoft Excel.

6.2.3. Каждая анкета нумеруется ручкой в правом верхнем углу анкеты, номер анкеты вносится в первой строке таблицы.

6.2.4. Специалистами ОМКиБП результаты анкетирования данных о степени удовлетворенности пациентов заполняются в таблицу (Приложение 2) и оформляются в виде отчетов и диаграмм.

6.2.5. Анкеты хранятся в ОМКиБП до 2 лет, а затем уничтожаются.

6.2.6. Ежемесячно результаты анкетирования доводятся до сведения всех клинических подразделений, электронная версия размещается на сервере.

6.2.4. Ежеквартально анализ суммарной (общей) удовлетворенности пациентов доводится до сведения Руководства больницы и заведующих всеми клиническими отделениями в бумажном варианте или электронно на сервере, а также докладывается на Совете по качеству.

6.3. Фокусное анкетирование

6.3.1. По инициативе любого подразделения, должностного лица или комиссии больницы возможно проведение фокусного добровольного анкетирования на определенную тему.

6.3.2. Ответственность за сбор данных, анализ, сохранение конфиденциальности сведений и распространение результатов фокусного анкетирования несет инициатор.

6.4. Принятые меры

6.4.1. На основании анализа анкетирования пациентов ОМКиБП подает рекомендации для системного устранения недостатков и улучшения процессов:

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура ПРАВИЛА анкетирования пациентов	Код: КБП-ПРВ.007.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 7 из 10

- Руководству, если риск чрезвычайный, высокий, средний затрагивает деятельность нескольких подразделений, либо требует финансовых затрат.
- Непосредственно задействованным подразделениям, включая компании по аутсорсингу.
- Результаты анкетирования с проектом корректирующих мер рассматриваются на очередном заседании Совета по качеству с участием заинтересованных структурных подразделений, включая компании по аутсорсингу.

6.4.2. ОМКиБП проводит мониторинг выполнения корректирующих мер.

6.4.3. Результаты исполнения корректирующих мер рассматриваются Руководством ежеквартально по инициативе ОМКиБП.

7. Документирование

7.1. Анкета удовлетворенности пациента (на каз. и русск. яз.).

7.2. Таблица анализа анкет

8. Нормативные ссылки

8.1. Положение о комиссии по вскрытию накопительного ящика «Для жалоб и обращений».

8.2. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 21 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-299/2020. «Об утверждении правил аккредитации в области здравоохранения»

8.3. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № ҚР ДСМ – 111 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций»

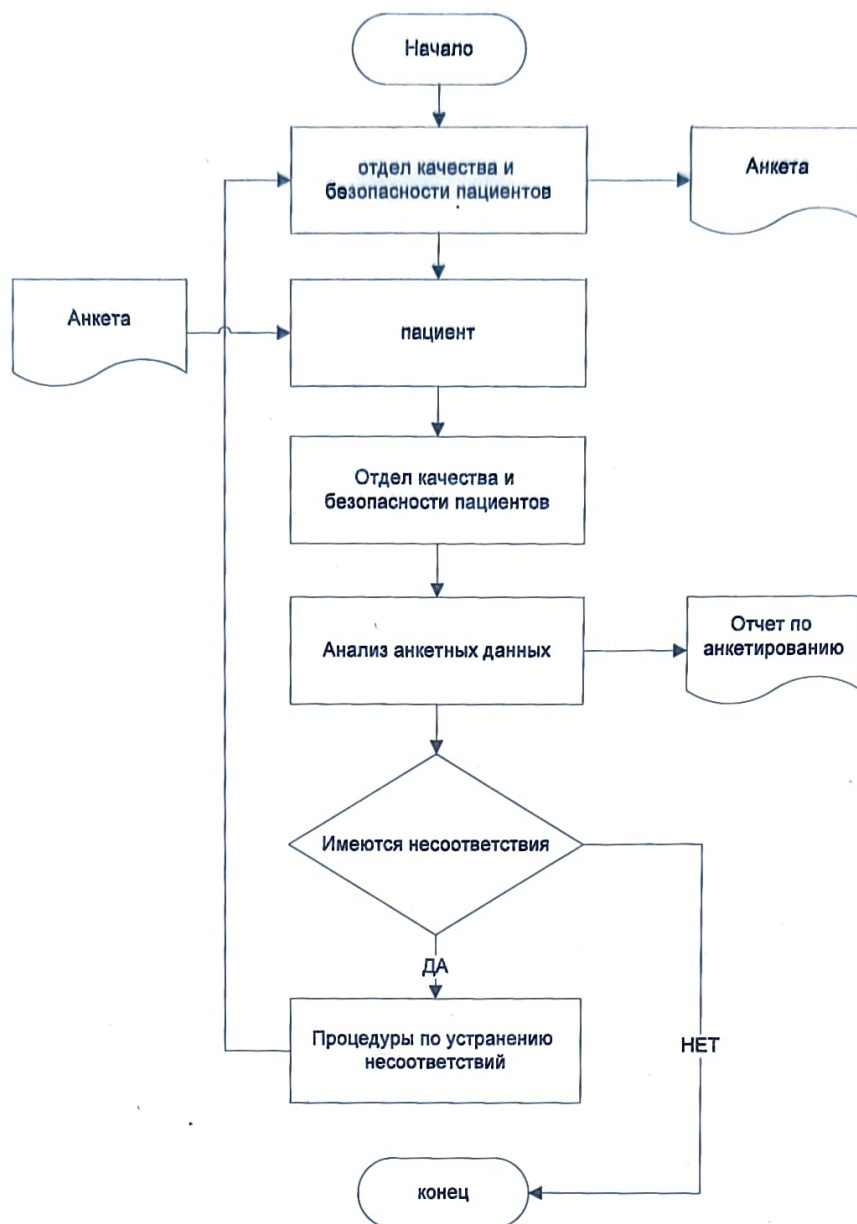
8.4. Стандарты аккредитации Международной объединенной комиссии (Joint Commission International Accreditation Standards for Hospital – 7th Edition) для больниц, 7-е издание, Глава 9: Повышение качества и безопасность пациента, 2021., США.

9. Приложения

9.1. Приложение 1. Анкета удовлетворенности пациента (на каз. и русск. яз.).

9.2. Приложение 2. Таблица анализа анкет

9.3. Схема



КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура ПРАВИЛА анкетирования пациентов	Код: КБП-ПРВ.007.26
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница 9 из 10

Лист регистрации изменений

№ версии	Раздел		Документ об утверждении, номер, название	Дата утверждения изменений	ФИО
	Номер, название раздела	Номер пункта			
1	2	3	4	5	6

