*Приложение 1*

*к приказу от 11.01.2021г. №\_\_\_\_*

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Центр красоты и

здоровья «Аспазия»

\_\_\_\_\_\_\_ Драгункина О.В.

«11» января 2021г

**Порядок**

**анкетирования пациентов медицинской организации**

**ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия»**

**1. Общие положения**

1.1.Настоящий порядок (далее Порядок) регулирует отношения в медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия», связанные с проведением анкетирования пациентов в целях изучения их мнения и оценки их удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией, подразделением медицинской организации, отдельным специалистом.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- з[аконом](garantF1://12091967.0) Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- [законом](garantF1://12091967.0) Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- [законом](garantF1://10006035.0) Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- [приказом](garantF1://70090416.0) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 г. N 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;

- приказом Министерства здравоохранения РФ от 04.05.2018 г. № 203н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

- другими нормативными документами, регламентирующими работу медицинской организации в области качества, доступности и безопасности медицинской помощи;

- Уставом настоящей организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия».

**2. Основные термины, используемые в настоящем Порядке**

*Анкети́рование* — психологический вербально-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. Цель и задачи анкетирования пациентов ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия»**

3.1. Цель анкетирования - изучение мнения пациентов и оценки их удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия», подразделением медицинской организации, отдельным специалистом.

3.2. Проведение анкетирования в медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия» преследует решение следующих задач.

1. Оценка доброжелательности, вежливости работников медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия»; удовлетворенности условиями оказания услуг.
2. Оценка открытости, полноты и доступности информации о деятельности медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия», размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет
3. Выявление зон неэффективности в качестве медицинской помощи, оказываемой подразделениями, специалистами.
4. Оценка условий оказания медицинской помощи.
5. Оценка соблюдения прав пациентов в медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия».
6. Определение структуры и удельного веса тех или иных проблем в качестве оказываемой медицинской помощи (грубое и невнимательное отношение к пациенту; снижение доступности тех или иных исследований, процедур; и т.д.).
7. Выявление недостатков в ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия», оказываемой медицинской помощи (неправильное распределение потоков пациентов; неудобное время приёма специалистов; проблемы с выбором врача и т.д.).
8. Оценка внедрения новых организационных решений в деятельность медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия».
9. Принятие адекватных мер по устранению выявленных недостатков и привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушения.
10. Разработка профилактических мер по повышению качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

**4. Ответственные за организацию, проведение и анализ анкетирования в ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия»**

4.1. Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, назначается приказом руководителя медицинской организации. Лицом ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования является заместитель руководителя медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия» по медицинской части (или другой уполномоченный заместитель, например, заместитель по организационно-методической работе).

4.2. Функции по непосредственной подготовке анкет, проведению и анализу анкетирования возлагаются приказом руководителя организации на уполномоченное структурное подразделение (центр здоровья/отделение профилактики/организационно-методический отдел, иное подразделение).

4.3.В своей деятельности лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, и руководитель уполномоченного структурного подразделения руководствуются настоящим Порядком и другими нормативными документами в области обеспечения и контроля качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

**5. Организация анкетирования в ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия»**

5.1. Анкетирование осуществляется в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг в соответствии с требованиями [Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации](http://base.garant.ru/12191967/)».

5.2. Организация и проведение анкетирования для решения задач, указанных в пункте 3.2 раздела 3 настоящего Порядка, осуществляются в медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия» в соответствии с настоящим Порядком.

5.3. Информация по вопросам, связанным с планированием и организацией проведения анкетирования лицом, ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования, выносится на рассмотрение врачебной комиссии.

5.4.В медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия»:

- рассматривается и утверждается план проведения анкетирования пациентов;

- перед проведением анкетирования рассматриваются и обсуждаются его конкретные цели и задачи, при необходимости в них вносится соответствующая корректировка;

- рассматриваются все планируемые к использованию анкеты и утверждаются отдельным решением;

- принимается решение о целевой аудитории респондентов, среди которых планируется поведение анкетирования;

- определяются сроки проведения анкетирования и сроки представления итогов анкетирования на врачебную комиссию;

- рассматриваются итоги анкетирования, в зависимости которых принимаются необходимые решения в рамках полномочий врачебной комиссии или формулируются и вносятся предложения руководителю медицинской организации для принятия соответствующих решений;

- рассматривается оценка удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия» в целом, её подразделениями, отдельными специалистами;

- рассматриваются и обсуждаются иные вопросы, связанные с анкетированием пациентов.

5.5. Плановое анкетирование пациентов медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия» по общим вопросам удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи проводится не реже 1 раза в квартал.

5.6. Внеплановое анкетирование может проводиться по отдельным вопросам медицинской помощи (например, организации лекарственного обеспечения) или среди специально отобранных по тем или иным признакам подразделений (например, на деятельность того или иного подразделения в течение определённого времени поступило несколько жалоб и необходимо получить дополнительную информацию).

5.7. Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, обеспечивает контроль за отбором и подготовкой к проведению анкетирования непосредственных исполнителей анкетирования.

5.8. Перед проведением анкетирования респондентов информируют о его целях и важности, порядке заполнения анкет, обратив внимание на анонимность ответов.

5.9. При проведении анкетирования необходимо обеспечить максимально самостоятельное принятие решения респондентом по ответам на те или иные вопросы анкеты.

5.10. Организаторами и исполнителями анкетирования обеспечивается персональное, уважительное обращение к респонденту.

5.11. Анкета может быть заполнена респондентом самостоятельно или под его диктовку исполнителем анкетирования. Исполнитель анкетирования имеет право разъяснить респонденту отдельные формулировки анкеты.

5.12. Обработка анкет и первичный анализ по итогам анкетирования выполняется сотрудниками того подразделения (уполномоченного подразделения), которое готовило и проводило анкетирование (центр здоровья, отделение профилактики, организационно-методический отдел, иное подразделение) под руководством руководителя подразделения.

5.13. По результатам анкетирования пациентов уполномоченное подразделение осуществляет оценку удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в соответствии с утверждённой методикой.

5.14. Контроль за обработкой анкет, проведением первичного анализа анкетирования и оценкой удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи обеспечивает лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования в медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия».

5.15. Результаты проведённого анализа выносятся на рассмотрение врачебной комиссии медицинской организации.

**6.Ответственность за выполнение настоящего Порядка**

6.1. Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования в медицинской организации ООО «Центр красоты и здоровья «Аспазия»; руководитель уполномоченного структурного подразделения; иные сотрудники медицинской организации, привлечённые к анкетированию в установленном порядке, несут ответственность за выполнение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.