



ГКП «Областная станция скорой и неотложной медицинской помощи» на ПХВ  
Управление здравоохранения Актыбинской области

ГКП на ПХВ «Областная станция скорой неотложной медицинской помощи»			
Наименование структурного подразделения:	Все структурные подразделения организации		
Название документа:	Стандарт операционных процедур: <i>Н-11</i> Правила анкетирования пациентов		
Утвержден:	Приказом главного врача № <i>10</i> от « <i>6</i> » января 2023 г.		
Разработчик:	Должность	ФИО	
	Врач-эксперт	Балмагамбетова Г.Ж. Абдуллаева А.З.	
Согласовано:	Заместитель главного врача по медицинской части	Неталиева Д.П.	<i>Гли</i>
	Заместитель главного врача по ОМП	Кушетова Г.А.	<i>К</i>
Версия № 1	Дата следующего пересмотра « _____ » 2026 год		

Актобе 2023г.





## Правила анкетирования пациентов

1. **Цель:** изучение мнения респондентов

2. **Область применения:** служба поддержки пациентов и внутренней экспертизы и ГКП на ПХВ «Областная станция скорой неотложной медицинской помощи» (далее - ОССНМП).

3. **Ответственные:** сотрудники СПиВЭ ОССНМП

4. **Определение:**

Анкетирование – это метод сбора данных, используемый в рамках конкретного социального исследования.

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 врачами, средними медицинскими работниками, проведенным обследованием, выполненными медицинскими процедурами;

- уровень доступности различных видов медицинской помощи;

- уровень информированности граждан об их правах при оказании медицинской помощи;

- некоторые другие вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи.

5. **Ресурсы:**

1) Персонал;

2) Данные ИОДО;

6. **Документирование:**

1) Формализованная карта вызова МИС «АДИС»

7. **Процедуры:**

При проведении анкетирования пациентов необходимо соблюдать следующие этапы и условия:

1) Лицам, непосредственно осуществляющим анкетирование, рекомендуется предварительно называть гражданину цель проведения анкетирования и инициатора проведения анкетирования.

2) Анкетирование граждан проводится после предварительного получения их добровольного устного согласия;