

Приказ № _____

г. Смоленск

«03» февраля 2026г

**Об утверждении формы анкетирования пациентов для
оценки удовлетворенности пациентов организацией оказания медицинских услуг
в ООО «КЛИНИК ПАРК-М»**

В целях повышения эффективности системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, совершенствования методологии оценки удовлетворенности пациентов, а также приведения инструментов анкетирования в соответствие с современными подходами к сбору обратной связи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить новую форму анкетирования (чек-листа) для оценки удовлетворенности пациентов организацией оказания медицинских услуг в Медицинской организации (далее – Чек-лист) согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным лицом за организацию и методическое обеспечение процесса сбора данных с использованием утвержденного Чек-листа заместителя Генерального директора Медицинской организации – Аленину А.А.
3. Ответственному лицу:
 - 3.1. Обеспечить внедрение утвержденного Чек-листа в практику работы Медицинской организации, организовав проведение выборочного анкетирования пациентов не реже одного раза в месяц.
 - 3.2. Организовать тиражирование, распространение, сбор и хранение заполненных Чек-листов (первичных материалов опроса) в течение срока, установленного внутренними регламентами Медицинской организации, но не менее одного года.
 - 3.3. Ежеквартально проводить свод и анализ данных, полученных с помощью Чек-листа, рассчитывая интегральные показатели удовлетворенности по разделам «Регистратура» и «Лечебно-диагностические кабинеты», а также общий средний балл.
 - 3.4. Представлять сводный отчет с результатами анализа и предложениями по улучшению работы Генеральному директору ООО «КЛИНИК ПАРК-М» – Выражейкину Александру Борисовичу в срок до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.
4. Признать утратившим силу с момента подписания настоящего приказа Приказ Генерального директора ООО «КЛИНИК ПАРК-М» № 14/МД от «09» января 2023 г. «Об оценке удовлетворенности населения медицинской помощью в ООО «КЛИНИК ПАРК-М»».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

А.Б. Выражейкин

С приказом ознакомлены:

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Главный врач:	Минакова О.Е.		
Заместитель Генерального директора	Аленина А.А.		

Приложение №1 к Приказу № ____ от «03» февраля 2026г. Об организации внутреннего контроля соответствия обработки персональных данных в ООО «КЛИНИК ПАРК-М» требованиям законодательства в сфере обработки персональных данных

г. Смоленск
«03» февраля 2026г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный
директор
ООО «КЛИНИК ПАРК-М»
_____ А.Б. Выражейкин

**Чек-лист
для оценки удовлетворенности пациентов
организацией оказания медицинских услуг в ООО «КЛИНИК ПАРК-М»**

№ п/п	Вопрос	Оценка (от 1 до 10)
1.	Как Вы оцениваете организацию работы регистратуры, личные и профессиональные качества ее сотрудников п 10-балльной шкале?	
	Вежливость персонала	
	Техническая обеспеченность регистратуры	
	Информированность сотрудников по вопросам работы Медицинской организации	
	Как Вы оцениваете организацию работы колл-центра, личные и профессиональные качества ее сотрудников п 10-балльной шкале?	
	Вежливость персонала	
	Качество связи	
	Информированность сотрудников по вопросам работы Медицинской организации	
	Как Вы оцениваете организацию работы кабинета врача, кабинета диагностики, процедурного кабинета, манипуляционного кабинета, личные и профессиональные качества их сотрудников (врач, медицинская сестра) по 10-балльной шкале?	
	Вежливость персонала	
	Техническая обеспеченность	
	Соблюдение принципов этики и деонтологии	
	Степень профессионализма медицинского персонала	

Инструкция по заполнению:

Выставляйте в графе «Оценка» баллы от 1 до 10 по каждому из пунктов, где:

- 1 – абсолютно не удовлетворен;
- 10 – полностью удовлетворен.

Дата заполнения « ____ » _____ 202__ г.

**Благодарим за обратную связь!
Вы помогаете нам становиться лучше!**