

# ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

## ПРИКАЗ

24.07. 2012г.

№ 47

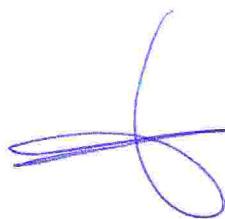
г. Салехард

### Об утверждении Стандарта качества предоставления государственной услуги «Оказание скорой медицинской помощи»

В целях повышения качества государственной услуги, обеспечения ее доступности и стандартизации, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства ЯНАО от 23 марта 2011 года № 127-П «О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления государственной услуги «Оказание скорой медицинской помощи».
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель  
директора департамента



А.В. Долгополов

УТВЕРЖДЕН  
приказом  
Департамента здравоохранения  
Ямало-Ненецкого автономного округа  
от «14» 09 2012г. № 44

**Стандарт качества предоставления  
государственной услуги «Оказание скорой медицинской помощи»,**

**1. Цель оказания государственной услуги.**

1.1. Оказание круглосуточной скорой медицинской помощи взрослому и детскому населению на дому, в общественных местах, в местах происшествий и в пути следования в стационар при состояниях, угрожающих здоровью или жизни граждан или окружающих их лиц, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, несчастными случаями, травмами и отравлениями, осложнениями беременности и при родах.

**2. Потенциальные потребители государственной услуги:**

2.1. любое физическое лицо при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях и заболеваниях, а так же родовспоможении), независимо от пола, расы, национальности, языка, гражданства, места жительства, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости и иных обстоятельств.

3. Основные показатели, характеризующие состав, качество и (или) объем оказания государственных услуг.

- число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами не более 25% по результатам ведомственного и внешнего контроля качества;

- показатель удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг (не менее 80%);

- отсутствие обоснованных жалоб на качество оказываемой медицинской помощи.

Методики расчета данных показателей, единицы измерения, значения показателей качества, источники информации о значении показателя (исходные данные для расчета) представлены в виде таблиц в приложении к настоящему стандарту.

4. Основные правовые акты, регулирующие отношения, связанные с оказанием услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

- Федеральный закон от 21 ноября 2012 года № 323-ФЗ «Об основах



охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 26 марта 1999 года № 100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01 ноября 2004 года № 179 «Об утверждении Порядка оказания скорой медицинской помощи»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 октября 2002 года № 313 «Об утверждении отраслевого стандарта «Салоны автомобилей скорой медицинской помощи и их оснащение. Общие технические требования».

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01 декабря 2005 года № 752 «Об оснащении санитарного автотранспорта»;

- Закон ЯНАО от 10.01.2007 N 12-ЗАО «О здравоохранении в Ямало-Ненецком автономном округе»;

- Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, бесплатной медицинской помощи, на соответствующий финансовый год.

5. Условия предоставления государственной услуги:

5.1. В рамках оказания государственной услуги выполняются круглосуточное оказание своевременной и качественной медицинской помощи, в соответствии со стандартами медицинской помощи, заболевшим и пострадавшим, находящимся вне лечебно-профилактических учреждений, при катастрофах и стихийных бедствиях.

5.2. Установление диагноза, осуществление лечебных мероприятий, способствующих стабилизации или улучшению состояния здоровья пациента, транспортировка в лечебно - профилактическое учреждение при наличии медицинских показаний.

5.3. Оказание медицинской помощи больным и пострадавшим, обратившимся за помощью непосредственно в отделение скорой медицинской помощи, в кабинет по обслуживанию больных и пострадавших.

5.4. Обеспечение сортировки больных (пострадавших) и установление последовательности оказания скорой медицинской помощи при массовых заболеваниях, отравлениях, травмах и других чрезвычайных ситуациях.

5.5. Осуществление своевременной транспортировки (а также перевозки по заявке медицинских работников) больных, в том числе инфекционных, пострадавших и рожениц, нуждающихся в экстренной стационарной помощи.

6. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение и иные характеристики
Здание	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении);</li> <li>- состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным;</li> <li>- здание оборудовано водопроводом, системой централизованного отопления, имеет горячее водоснабжение и канализацию, оборудовано системой принудительной вентиляции;</li> <li>- здание обеспечено телефонной связью</li> </ul>
Температурно-влажностный режим	Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18-20 град. С и относительной влажности 40 - 60%
Состав помещений	<p>В учреждении имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- кабинеты врачей;</li> <li>- приемное отделение;</li> <li>- помещения для оказания медицинской помощи;</li> <li>- служебные и бытовые помещения;</li> <li>- гардероб для верхней одежды посетителей;</li> <li>- санузлы.</li> </ul>
Предметы и оборудование	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в учреждении имеется исправная мебель, соответствующая мощности учреждения;</li> <li>- учреждение обеспечено исправным медицинским оборудованием, необходимым для диагностики, лечения и реабилитации больных в соответствии со стандартами медицинской помощи;</li> <li>- в учреждении имеется необходимый мягкий инвентарь в соответствии с законодательством РФ;</li> <li>- в учреждении имеются холодильники</li> </ul>



Автомобильный транспорт	Учреждение обеспечено автомобильным транспортом специального назначения, используемым для перевозки больных (пострадавших) в соответствии с установленными нормами по техническому состоянию автомобилей, медицинскому оснащению, соответствующему табелю оснащения автомобилей скорой медицинской помощи, санитарному содержанию автомобилей соответствующим требованиям СанПиНам
Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеются рабочие места сотрудников, оборудованные персональными компьютерами
Обеспечение медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами	Обеспечение медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами производится в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории ЯНАО, бесплатной медицинской помощи на соответствующий год

#### 7. Требования к безопасности оказания государственной услуги:

Параметры	Значение и иные характеристики
Разрешительные документы	Учреждение имеет лицензию на право осуществления медицинской деятельности и иные правоустанавливающие документы.
Учредительные документы	Учреждение действует на основании Устава и в соответствии с законодательством РФ.
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова полиции и обеспечено постом круглосуточной охраны.
Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано: - установками автоматической пожарной сигнализации; - средствами извещения о пожаре; - первичными средствами пожаротушения.

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметры	Значение и иные характеристики
Информация у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается информация о наименовании учреждения
Информация в здании учреждения	В здании учреждения размещается информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>- о программе государственных гарантий;</li> <li>- о составе услуг, оказываемых учреждением (в том числе платных медицинских услуг - с указанием цен);</li> <li>- об адресах и телефонах исполнительного органа государственной власти автономного округа в сфере управления здравоохранением округа;</li> <li>- информация о приеме главного врача и его заместителей, а также специалистов вышестоящего органа управления здравоохранением округа.</li> </ul>
Информация в сети Интернет	На официальном сайте департамента здравоохранения автономного округа <a href="http://depzdrav.yanao.ru">http://depzdrav.yanao.ru</a> и/или сайте учреждения размещаются следующие сведения об учреждении: <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование;</li> <li>- информация об адресе и контактных телефонах;</li> <li>- информация о составе услуг, оказываемых учреждением, в том числе платных медицинских услуг – с указанием цен.</li> </ul>
Наличие и ведение книги обращений	В учреждении имеется книга обращений, которая предоставляется посетителям учреждения по их требованию. Ведение книги обращений и работа с обращениями осуществляется в соответствии с приложением № 1 к Порядку проведения оценки качества предоставляемых государственных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденного постановлением Правительства ЯНАО от 15 апреля 2011 года № 205-П.

9. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметры	Значение и иные характеристики
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 75% по занятым должностям.
Образовательный уровень	Медицинские работники учреждения имеют специальное профессиональное образование
Профессиональная переподготовка и повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
Навыки работы с персональным компьютером	Административно-управленческий персонал учреждения и медицинские работники, занимающиеся медицинской статистикой, имеют навыки работы с компьютерами



Приложение  
к стандарту качества предоставления  
государственной услуги  
«Оказание скорой медицинской помощи»

**Показатели, характеризующие качество предоставления государственной  
услуги «Оказание скорой медицинской помощи»**

№	Наименование показателя	Методика расчета	Значения показателей	Источник информации о значении показателя (исходные данные для её расчёта)
1.	Количество обоснованных жалоб	Число пациентов за отчетный период – число обоснованных жалоб/число пациентов за отчетный период	Показатель должен стремиться к 1,0	По результатам работы комиссий уполномоченных органов по рассмотрению обращений физических лиц (протоколы заседаний соответствующих комиссий)
2.	Среднее время приезда бригады скорой медицинской помощи			Статистические данные согласно приказу Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 02 декабря 2009 года № 942
2.1.	В случаях угрожающих жизни больного	Статистические данные	не более 20 минут	
2.2.	В иных случаях	Статистические данные	не более 60 минут	
3.	Уровень летальности больных в присутствии бригады скорой медицинской помощи	Статистические данные	не более 10% от общего числа вызовов с летальным исходом	Статистические данные согласно приказу Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 02 декабря 2009 года № 942