

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПРИКАЗ

16.09. 2012г.

№ 19

г.Салехард

Об утверждении Стандарта качества предоставления государственной услуги «Оказание первичной медико-санитарной помощи»

Во исполнение окружной целевой программы «Административная реформа в Ямало-Ненецком автономном округе на 2009-2011 годы», утвержденной постановлением Администрации Ямало-Ненецкого автономного округа от 16 апреля 2009 года № 184-А, постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 23.03.2011г. № 127-П "О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственного задания", в соответствии с Положением о департаменте здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 02 июля 2010 года №142-ПГ, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления государственной услуги «Оказание первичной медико-санитарной помощи».
2. Контроль за исполнение настоящего приказа за собой.

И.о. директора департамента



Н.Е. Юдина

**Стандарт качества предоставления
государственной услуги "Оказание первичной медико-санитарной помощи"**

1. Цель оказания государственной услуги: лечение, облегчение состояния больных, нуждающихся в оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях, условиях дневного стационара.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации и иностранные граждане, нуждающиеся в оказании первичной медико-санитарной помощи при заболеваниях, требующих специальных методов диагностики, лечения и реабилитации в амбулаторных условиях, условиях дневного стационара, в стационарных условиях с круглосуточным наблюдением.

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

- для стационарной круглосуточной первичной медико-санитарной помощи:

оказание медицинской помощи в соответствии с утвержденными федеральными стандартами (при их отсутствии с региональными, утвержденными Департаментом здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа (далее - ЯНАО);

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

отсутствие нарушений санитарно-эпидемиологического режима;

показатель удовлетворенности потребителей качеством и доступностью услуг (не менее 80%); удельный вес отсутствия обоснованных жалоб на качество медицинской помощи; удельный вес выписанных из стационара с выздоровлением/улучшением состояния (не менее 75%);

- для первичной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара:

оказание медицинской помощи в соответствии с утвержденными федеральными стандартами (при их отсутствии с региональными, утвержденными Департаментом здравоохранения ЯНАО);

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

отсутствие нарушений санитарно-эпидемиологического режима;

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

удельный вес отсутствия обоснованных жалоб на качество медицинской помощи; удельный вес выписанных из стационара с выздоровлением/улучшением состояния (не менее 75%);

- для первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях:

оказание медицинской помощи в соответствии с утвержденными федеральными стандартами (при их отсутствии с региональными, утвержденными Департаментом здравоохранения ЯНАО);

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

отсутствие нарушений санитарно-эпидемиологического режима;

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

Методики расчета данных показателей, единицы измерения, значения показателей качества, источники информации о значении показателя (исходные данные для расчета) представлены в виде таблиц в приложении № 1 к данному стандарту.

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

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 30 марта 1995 года № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;
- Федеральный закон от 8 января 1998 года № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;
- Федеральный закон от 22 июня 1998 года № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;
- Федеральный Закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;
- Федеральный Закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 октября 2009 года № 808н «Об утверждении Порядка оказания акушерско-гинекологической помощи»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3 декабря 2009 года № 946н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическими заболеваниями»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15 декабря 2009 года № 991н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи пострадавшим с сочетанными, множественными и изолированными травмами, сопровождающимися шоком»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20 октября 2002 года № 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению РФ»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 года № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 07 декабря 2005 года № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29 июля 2005 года № 487 «Об утверждении Порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;
- Приказ министерства здравоохранения и социального развития РФ от 17 января 2008 года № 14н «О Порядке ведения Федерального регистра медицинских работников-врачей терапевтов участковых, врачей-педиатров участковых, медицинских сестер участковых»;
- Приказ министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29 июня 2009 года № 377 «О неотложных мерах по обеспечению гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи»;
- приказ Минздрава СССР от 15 сентября 1988 года № 710 «Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медсанчастей, поликлиник, амбулаторий»;

- приказ Минздрава РФ от 05 августа 2003 года № 330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации»;
- приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24 сентября 2008 года № 513н «Об утверждении положения о врачебной комиссии медицинской организации»;
- СанПиН 2.1.3.2630-10 «Общие требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;
- Приказ Минздрава СССР от 31 июля 1978 года № 720 «Об улучшении медицинской помощи больным с хирургическими заболеваниями и усилении мероприятий по борьбе с ВБИ»;
- Приказ Минздрава РФ от 26 ноября 1997 года № 345 «О совершенствовании мероприятий по профилактике внутрибольничных инфекций в акушерских стационарах»;
- СанПиН 2.1.7.2790-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами»;
- СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических мероприятий»;
- СП 1.1.2193-07 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий». Изменения и дополнения №1 к СП 1.1.1058-01;
- СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»;
- СанПиН 2.1.4.1074-07 «Вода питьевая. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества»;
- СанПиН 2.6.1.2523-09 «Нормы радиационной безопасности»;
- СП 3.1./3.2.1379-03 «Общие требования по профилактике инфекционных и паразитарных болезней на территории РФ»;
- СН 2.2.4/2.1.8.562-96 «Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки»;
- СанПиН 2.2.1./2.1.1.1278-03 «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий»;
- СанПиН 2.2.4.548-96 «Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений»;
- СП 2.2.21327-03 «Гигиенические требования к организации технологических процессов, производственному оборудованию и рабочему инструменту»;
- Концепция по профилактике внутрибольничных инфекций от 06 сентября 1999 года;
- Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 10 января 2007 года N 12-ЗАО «О здравоохранении»;
- Территориальная программа государственных гарантий оказания гражданам РФ, проживающим на территории Ямало-Ненецкого автономного округа бесплатной медицинской помощи на соответствующий финансовый год.

5. Условия предоставления государственной услуги.

В рамках оказания государственной услуги выполняются диагностические, лечебные, реабилитационные мероприятия в соответствии с утвержденными стандартами медицинской помощи, профилем заболевания и фазой его течения; осуществляется выполнение лечебных процедур со стороны среднего медицинского персонала и уход со стороны младшего медицинского персонала. Наблюдение пациента осуществляется лечащим врачом. Осмотр пациента заведующим отделением осуществляется при поступлении в учреждение, а также в течение периода лечения в учреждении; периодичность осмотра заведующим отделением зависит от тяжести состояния больного.

При наличии медицинских показаний для пациентов проводятся консультации специалистов, отсутствующих в отделении. В сложных для установления диагноза и назначения лечения случаях назначается консилиум.

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

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание	<ul style="list-style-type: none">- учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении);- состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным;- здание оборудовано водопроводом, системой централизованного отопления, имеет горячее водоснабжение и канализацию, оборудовано системой принудительной вентиляции;- здание обеспечено телефонной связью
Состав помещений	<p>В учреждении имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none">- кабинеты врачей;- приемное отделение;- палаты для пребывания больных;- помещения для оказания медицинской помощи;- параклинические помещения;- помещения для подразделения физиотерапии;- помещения для централизованных стерилизационных подразделений;- пищеблок;- служебные и бытовые помещения;- гардероб для верхней одежды посетителей;- санузлы.
Предметы и оборудование	<ul style="list-style-type: none">- в учреждении имеется исправная мебель, соответствующая мощности учреждения;- учреждение обеспечено исправным медицинским оборудованием, необходимым для диагностики, лечения и реабилитации больных в соответствии со стандартами медицинской помощи;- в учреждении имеется необходимый мягкий инвентарь в соответствии с федеральным законодательством;- учреждение обеспечено столовой посудой и столовыми приборами;- в учреждении имеется технологическое (кухонное, прачечное и т.п.) оборудование;- в учреждении имеются холодильники
Автомобильный транспорт	Учреждение обеспечено автомобильным транспортом в соответствии с установленными нормами

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
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%
Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеются рабочие места сотрудников, оборудованные персональными компьютерами, не менее одного из которых подключено к сети Интернет

7. Требования к безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Разрешительные документы	Учреждение имеет лицензию на право осуществления медицинской деятельности
Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции и обеспечено охраной в ночное время
Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано: - установками автоматической пожарной сигнализации; - средствами извещения о пожаре; - первичными средствами пожаротушения

8. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация у входа в учреждение	У входа в учреждение размещается информация о наименовании учреждения

Информация в здании учреждения	В здании учреждения размещается информация: - о программе государственных гарантий; - о составе услуг, оказываемых учреждением (в том числе для платных - с указанием цен); - об адресах и телефонах вышестоящего органа управления здравоохранением округа; - информация о режиме приема главного врача и его заместителей, а также специалистов вышестоящего органа управления здравоохранением области
Информация в сети Интернет	На официальном сайте департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа http://depzdrav.yanao.ru и/или сайте учреждения размещаются следующие сведения об учреждении: - наименование; - информация об адресе и контактных телефонах; - информация о составе услуг, оказываемых учреждением, в том числе платных - с указанием цен
Наличие и ведение книги обращений	В учреждении имеется книга обращений, которая предоставляется посетителям учреждения по их требованию.

9. Иные требования к организации работы учреждений:

Параметр	Значение, иная характеристика
Организация питания	В стационарном отделении предоставляется питание в соответствии с нормами, утвержденными приказом Минздрава РФ от 05 августа 2003 года № 330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации».

10. Требования к кадровому обеспечению предоставления государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 75% по занятым должностям
Образовательный уровень	Все 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 № 1
к стандарту качества предоставления государственной услуги
«Оказание первичной медико-санитарной помощи»

**Показатели, характеризующие качество оказания государственной услуги
"Оказание первичной медико-санитарной помощи" в условиях круглосуточного
стационара**

№ п/п	Показатели качества государственной услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги (работы)	Значение показателей	Источник информации о значении показателя качества государственной услуги (исходные данные для её расчета)
1	2	3	4	5
1	Оказание медицинской помощи в соответствии с утвержденными федеральными стандартами, а при их отсутствии, с региональными стандартами, утвержденными Департаментом здравоохранения ЯНАО	Наличие нарушений (отклонений), выявленных по результатам работы комиссий, уполномоченных органов, результатам рассмотрения обращений граждан	Показатель должен стремиться к 0,0 (но не более 10% от всех пролеченных больных за отчетный период)	Протоколы заседания соответствующих комиссий Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов
2	Число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами по результатам проведения вневедомственного и внутриведомственного контроля качества	Число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами*100/число проведенных экспертиз качества оказания медицинской помощи	Не более 25%	Акты по проведению экспертизы качества оказания медицинской помощи, уполномоченных органов
3	Отсутствие нарушений санитарно-эпидемиологического режима (фактов внутрибольничного заражения)	Количество нарушений, зафиксированных уполномоченными органами	Показатель должен стремиться к 0,0	Акты уполномоченных органов по проверке соблюдения требований санитарно-эпидемиологического режима
4	Удовлетворенность потребителей качеством и доступностью услуг	Число удовлетворенных качеством и доступностью*100/общее число анкетированных или опрошенных потребителей	Не менее 80%	Данные анкетирования или специальных опросов, телефонных

		услуг		опросов
5	Отсутствие обоснованных жалоб на качество оказываемой медицинской помощи	Число больных за отчетный период - число обоснованных жалоб на качество медицинской помощи/число больных за отчетный период	Показатель должен стремиться к 1,0	По результатам работы комиссии Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов по рассмотрению обращений физических лиц (протоколы заседаний соответствующих комиссий)
6	Исходы лечения: удельный вес выписанных из стационара с выздоровлением или улучшением состояния	Число больных, выписанных из стационара с выздоровлением/улучшением состояния * 100 /общее число выписанных из стационара независимо от исхода	Не менее 75%	Данные из электронных медицинских карт в медицинской информационной системе ЛПУ

**Показатели, характеризующие качество оказания государственной услуги
"Оказание первичной медико-санитарной помощи" в условиях дневного стационара**

№ п/п	Показатели качества государственной услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги (работы)	Значение показателей	Источник информации о значении показателя качества государственной услуги (исходные данные для её расчета)
1	2	3	4	5
1	Оказание медицинской помощи в соответствии с утвержденными федеральными стандартами, а при их отсутствии, с региональными стандартами, утвержденными Департаментом здравоохранения ЯНАО	Наличие нарушений (отклонений), выявленных по результатам работы комиссий, уполномоченных органов, результатам рассмотрения обращений граждан	Показатель должен стремиться к 0,0 (но не более 10% от всех пролеченных больных за отчетный период)	Протоколы заседания соответствующих комиссий Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов
2	Число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами по результатам	Число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами*100/число проведенных экспертиз качества оказания медицинской помощи	Не более 25%	Акты по проведению экспертизы качества оказания медицинской помощи, уполномоченных

	проведения вневедомственного и внутриведомственног о контроля качества			органов
3	Отсутствие нарушений санитарно- эпидемиологическог о режима (фактов внутрибольничного заражения)	Количество нарушений, зафиксированных уполномоченными органами	Показатель должен стремиться к 0,0	Акты уполномоченных органов по проверке соблюдения требований санитарно- эпидемиологическог о режима
4	Удовлетворенность потребителей качеством и доступностью услуг	Число удовлетворенных качеством и доступностью*100/общее число анкетированных или опрошенных потребителей услуг	Не менее 80%	Данные анкетирования или специальных опросов, телефонных опросов
5	Отсутствие обоснованных жалоб на качество оказываемой медицинской помощи	Число больных за отчетный период - число обоснованных жалоб на качество медицинской помощи/число больных за отчетный период	Показатель должен стремиться к 1,0	По результатам работы комиссии Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов по рассмотрению обращений физических лиц (протоколы заседаний соответствующих комиссий)
6	Исходы лечения: удельный вес выписанных из стационара с выздоровлением или улучшением состояния	Число больных, выписанных из стационара с выздоровлением/улучшени ем состояния * 100 /общее число выписанных из стационара независимо от исхода	Не менее 75%	Данные из электронных медицинских карт в медицинской информационной системе ЛПУ

**Показатели, характеризующие качество оказания государственной услуги
"Оказание первичной медико-санитарной помощи" в амбулаторно-
поликлинических условиях**

№ п/ п	Показатели качества государственной услуги (работы), единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги (работы)	Значение показателей	Источник информации о значении показателя качества государственной услуги (исходные данные для её расчета)
1	2	3	4	5

1	Оказание медицинской помощи в соответствии с утвержденными федеральными стандартами, а при их отсутствии, с региональными стандартами, утвержденными Департаментом здравоохранения ЯНАО	Наличие нарушений (отклонений), выявленных по результатам работы комиссий, уполномоченных органов, результатам рассмотрения обращений граждан	Показатель должен стремиться к 0,0 (но не более 10% от всех пролеченных больных за отчетный период)	Протоколы заседания соответствующих комиссий Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов
2	Число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами по результатам проведения вневедомственного и внутриведомственного контроля качества	Число случаев оказания медицинской помощи с выявленными дефектами*100/число проведенных экспертиз качества оказания медицинской помощи	Не более 25%	Акты по проведению экспертизы качества оказания медицинской помощи, уполномоченных органов
3	Отсутствие нарушений санитарно-эпидемиологического режима (фактов внутрибольничного заражения)	Количество нарушений, зафиксированных уполномоченными органами	Показатель должен стремиться к 0,0	Акты уполномоченных органов по проверке соблюдения требований санитарно-эпидемиологического режима
4	Удовлетворенность потребителей качеством и доступностью услуг	Число удовлетворенных качеством и доступностью*100/общее число анкетированных или опрошенных потребителей услуг	Не менее 80%	Данные анкетирования или специальных опросов, телефонных опросов
5	Отсутствие обоснованных жалоб на качество оказываемой медицинской помощи	Число больных за отчетный период - число обоснованных жалоб на качество медицинской помощи/число больных за отчетный период	Показатель должен стремиться к 0,0	По результатам работы комиссии Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов по рассмотрению обращений физических лиц (протоколы заседаний соответствующих комиссий)