

# ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

## ПРИКАЗ

16.04. 2012г.

№ 14

г.Салехард

### **Об утверждении Стандарта качества предоставления государственной услуги «Направление на оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской 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 «Направление на оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи».

2. Контроль за исполнение настоящего приказа за собой.

И.о. директора департамента



Н.Е. Юдина

**Стандарт качества предоставления государственной услуги «Направление на  
оказание специализированной,  
в том числе высокотехнологичной медицинской помощи»**

1. Цель оказания государственной услуги: направление на оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи в специализированные учреждения за пределами ЯНАО.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации, проживающие (постоянно или преимущественно) на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, обратившиеся в государственные учреждения за получением направления на оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи.

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

- отсутствие замечаний по своевременности направления на оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи (не более 15%);
- наличие необоснованных направлений на оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи (не более 10%);
- 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:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02 апреля 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05 октября 2005 года № 617 «О порядке направления граждан органами исполнительной власти субъектов российской федерации в сфере здравоохранения к месту лечения при наличии медицинских показаний»;
- Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, бесплатной медицинской помощи на соответствующий финансовый год;
- Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 19 августа 2010 года № 197-П «Об утверждении порядка отбора и направления граждан российской федерации, постоянно проживающих на территории Ямало-Ненецкого автономного округа, в федеральные медицинские организации и медицинские организации других субъектов российской федерации для оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи за счет средств окружного бюджета»

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"> <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>
Состав помещений	<p>В учреждении имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- кабинеты врачей;</li> <li>- приемное отделение;</li> <li>- палаты для пребывания больных;</li> <li>- помещения для оказания медицинской помощи;</li> <li>- параклинические помещения;</li> <li>- помещения для подразделения физиотерапии;</li> <li>- помещения для централизованных стерилизационных подразделений;</li> <li>- пищеблок;</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 федеральным законодательством;</li> <li>- учреждение обеспечено столовой посудой и столовыми приборами;</li> <li>- в учреждении имеется технологическое (кухонное, прачечное и т.п.) оборудование;</li> <li>- в учреждении имеются холодильники</li> </ul>
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 специализированном сайте, посвященном вопросам здравоохранения <a href="http://depzdrav.yanao.ru">http://depzdrav.yanao.ru</a>  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. Ведение книги обращений и работа с обращениями осуществляется в соответствии с приложением № 1 к Порядку проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг ЯНАО стандартам качества государственных услуг ЯНАО, утвержденного постановлением Правительства ЯНАО от 20.12.2010 года № 469-П.

9. 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 государственной услуги  
Направление на оказание специализированной,  
в том числе высокотехнологичной медпомощи

**Показатели, характеризующие качество оказания государственной услуги  
по направлению на оказание специализированной, в том числе  
высокотехнологичной медпомощи**

№ 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	Отсутствие замечаний по своевременности направлению на оказание специализированной медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи	Число замечаний/ общее число направлений за отчетный период	Показатель должен стремиться к 0,0 (не более 15%)	По результатам работы комиссии Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов по рассмотрению обращений физических лиц (протоколы заседаний соответствующих комиссий)
2	Наличие необоснованных направлений на оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи	Число вернувшихся пациентов в связи с необоснованным направлением * 100 /общее число направленных пациентов	Не более 10%	По результатам работы комиссии Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов по рассмотрению обращений физических лиц (протоколы заседаний соответствующих комиссий)
3	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