

# ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

## ПРИКАЗ

14.07. 2012г.

№ 24

г.Салехард

### Об утверждении Стандарта качества предоставления государственной услуги «Оказание специализированной 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 Стандарта качества предоставления государственной услуги «Оказание специализированной медицинской помощи».
2. Контроль за исполнение настоящего приказа за собой.

И.о. директора департамента



Н.Е. Юдина

**Стандарт качества предоставления  
государственной услуги  
"Оказание специализированной медицинской помощи"**

1. Цель оказания государственной услуги: лечение, облегчение состояния больных, нуждающихся в оказании специализированной медицинской помощи в амбулаторных условиях и стационарных условиях с круглосуточным наблюдением.

2. Потенциальные потребители государственной услуги: граждане Российской Федерации и иностранные граждане, нуждающиеся в оказании специализированной медицинской помощи при заболеваниях, требующих специальных методов диагностики, лечения и реабилитации в амбулаторных условиях, в стационарных условиях с круглосуточным наблюдением.

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

- для стационарной круглосуточной специализированной медицинской 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 специализированной медицинской 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:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;



- Федеральным законом от 22 июня 1998 года № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 года № 715 «Об утверждении перечня социально значимых заболеваний и перечня заболеваний, предоставляющих опасность для окружающих»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 6 декабря 2010 года № 1074н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям с ревматическими болезнями»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 17 ноября 2010 года № 1007н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям при хирургических заболеваниях»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 июня 2010 года № 415н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению при заболеваниях гастроэнтерологического профиля»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 6 июля 2009 года № 389н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с острыми нарушениями мозгового кровообращения»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 19 августа 2009 года № 599н «Об утверждении Порядка оказания плановой и неотложной медицинской помощи населению Российской Федерации при болезнях системы кровообращения кардиологического профиля»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 октября 2009 года № 808н «Об утверждении Порядка оказания акушерско-гинекологической помощи»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3 декабря 2009 года № 944н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению при онкологических заболеваниях»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3 декабря 2009 года № 946н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическими заболеваниями»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 8 декабря 2009 года № 966н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с урологическими заболеваниями»;
- Приказом 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»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 30 декабря 2009 года № 1044н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с сердечно-сосудистыми заболеваниями, требующими диагностики или лечения с применением хирургических и/или рентгенэндоваскулярных методов»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 4 февраля 2010 года № 60н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с аллергическими заболеваниями и болезнями, ассоциированными с иммунодефицитами»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 27 февраля 2010 года № 115н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению Российской Федерации при заболеваниях глаза, его придаточного аппарата и орбиты»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 1 марта 2010 года № 116н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с эндокринными заболеваниями»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 16 марта 2010 года № 151н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным дерматовенерологического профиля и больным лепрой»;



- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31 марта 2010 года № 201н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению при травмах и заболеваниях костно-мышечной системы»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 апреля 2010 года № 206н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению с заболеваниями толстой кишки, анального канала и промежности колопроктологического профиля»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 7 апреля 2010 года № 222н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с бронхо-легочными заболеваниями пульмонологического профиля»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 апреля 2010 года № 228н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям при заболеваниях эндокринной системы»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 16 апреля 2010 года № 243н «Об организации оказания специализированной медицинской помощи»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 20 апреля 2010 года № 255н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям с онкологическими заболеваниями»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 4 мая 2010 года № 315н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с ревматическими болезнями»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 1 июня 2010 года № 409н «Об утверждении Порядка оказания неонатологической медицинской помощи»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 3 июня 2010 года № 418н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям при уроandroлогическими заболеваниями»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 24 июня 2010 года № 474н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению по профилю "диетология"»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 20 октября 2002 года № 350 «О совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи населению РФ»;

- Приказом 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»;

- Приказом министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29 июня 2009 года № 377 «О неотложных мерах по обеспечению гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи»;

- Приказом Минздрава СССР от 15 сентября 1988 года № 710 «Об утверждении таблиц оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медсанчастей, поликлиник, амбулаторий»;

- Приказом Минздрава РФ от 05 августа 2003 года № 330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации»;

- Приказом 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»

- Законом автономного округа от 10 января 2007 года № 12-ЗАО «О здравоохранении в Ямало-Ненецком автономном округе»;

- Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам РФ, проживающим на территории автономного округа бесплатной медицинской помощи, утверждаемая ежегодно.

#### 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 официальном сайте департамента здравоохранения ЯНАО <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.

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



**Показатели, характеризующие качество оказания государственной услуги  
"Оказание специализированной медицинской 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 пролеченны х 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 внутриведомственног о 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- 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	Показатель должен стремиться к 1,0	По результатам работы комиссии Департамента здравоохранения ЯНАО,

		отчетный период		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 специализированной медицинской 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 1,0	По результатам работы комиссии Департамента здравоохранения ЯНАО, уполномоченных органов по рассмотрению обращений физических лиц (протоколы заседаний соответствующих комиссий)