



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.01.2013

№ 28

Об утверждении стандартов качества бюджетных (муниципальных) услуг
в области здравоохранения

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статьей 45 Устава городского округа Стрежевой, на основании Положения о стандартах качества муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа Стрежевой за счёт средств местного бюджета, утвержденного постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 16.10.2012 № 695, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам городского округа Стрежевой

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги по оказанию медицинской помощи в условиях стационара в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница», согласно приложению 1.

1.2. Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги по оказанию амбулаторно-поликлинической помощи в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница», согласно приложению 2.

1.3. Стандарт качества патологоанатомических услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница», согласно приложению 3.

1.4. Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги по обеспечению препаратами и компонентами крови медицинской помощи в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница», согласно приложению 4.

1.5. Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги по обеспечению медицинским уходом и присмотром отдельных категорий детей в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница», согласно приложению 5.

1.6. Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги по предоставлению скорой медицинской помощи в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница», согласно приложению 6.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа Стрежевой от 01.03.2010 № 150 «Об утверждении стандартов качества бюджетных (муниципальных) услуг в области здравоохранения».

3. Настоящее постановление распространяет действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2013.

4. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги по оказанию медицинской помощи в условиях стационара в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница»

1. Разработчиком стандарта качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги по стационарному лечению в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница» является Администрация городского округа Стрежевой, в лице структурного подразделения отдела экономического анализа и прогноза.

2. Наименование бюджетной (муниципальной) услуги – оказание медицинской помощи в условиях стационара в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница».

3. Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги – Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница» (далее МБУЗ «Городская больница»).

4. Место нахождения поставщика бюджетной (муниципальной) услуги - Томская область, город Стрежевой, улица Строителей, 1.

5. Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги – лица, нуждающиеся в оказании медицинской помощи, диагностике, лечении и/или консультации в условиях стационара, включая иностранных граждан, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи.

6. Сфера применения стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги. Настоящий стандарт распространяется на услуги в области здравоохранения, предоставляемые населению МБУЗ «Городская больница», и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставления услуг по оказанию медицинской помощи в условиях стационара, проведения комплекса мероприятий по диагностике и лечению потребителя бюджетной (муниципальной) услуги в условиях дневного стационара; проведение комплекса мероприятий по диагностике и лечению потребителя бюджетной (муниципальной) услуги в условиях круглосуточного стационара и сестринского ухода.

7. Термины, определения и аббревиатуры.

Термины и определения, используемые в настоящем стандарте, закреплены отраслевым стандартом ОСТ 91500.01.0005 2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12.

8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной (муниципальной) услуги:

8.1 Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

8.2 Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

8.3 Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;

8.4 Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;

8.5 Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

8.6 Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

8.7 Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;

8.8 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

9. Объем бюджетной (муниципальной) услуги:

Объем бюджетной (муниципальной) услуги равен количеству законченных случаев проведенных больными в отделении стационара.

10. Результат оказания бюджетной (муниципальной) услуги.

Оказание стационарной медицинской помощи в соответствии с федеральными (региональными) стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме), клиническими протоколами и рекомендациями.

11. Порядок и требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги.

11.1 Продолжительность оказания услуги.

- продолжительность предоставления бюджетной (муниципальной) услуги определяется федеральными стандартами оказания медицинской помощи;

- срок предоставления бюджетной (муниципальной) услуги определяется в соответствии с областной Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Томской области на соответствующий год.

11.2 Требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги:

1) размещение потребителя по палатам (на 2-6 мест), с выделением одного койко-места при соблюдении условий, отвечающих санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности. При отсутствии мест допускается (на срок не более 2 суток) размещение больных вне палаты (коридорная госпитализация).

2) обеспечение потребителя бюджетной (муниципальной) услуги мягким инвентарем, соответствующим санитарно-гигиеническим нормам (подушка, одеяло, матрац; комплект постельного белья: наволочка, простыня, пододеяльник, полотенце; пижама и/или халат). Нательное белье, предоставляемое потребителю бюджетной (муниципальной) услуги, должно соответствовать его размеру.

3) создание необходимых условий для пребывания и лечения потребителя бюджетной (муниципальной) услуги в стационаре (наличие гардероба, санузла, столовой, помещений для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований; помещения для посещения пациентов родственниками и предусмотренные графики для этого, укомплектование необходимой мебелью, в том числе медицинской);

4) диагностика и лечение потребителя бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с федеральными (региональными) стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме);

5) обеспечение необходимыми для проведения лечения лекарственными средствами в соответствии с федеральными (региональными) стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме);

б) выполнение, по назначению лечащего врача, средним медицинским персоналом исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги (медицинскими сестрами) следующих действий:

- проведение медицинских процедур (инъекции внутримышечные и внутривенные, забор биологических материалов для лабораторных исследований, термометрия, тонометрия и т.п.);

- выдача лекарственных средств и контроль за их приемом;

- круглосуточное наблюдение за потребителем бюджетной (муниципальной) услуги;

- оформление медицинской документации;

Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, очистительные клизмы и другие) и оказание помощи при выполнении других процедур (прием, внутреннее введение лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другие) должны осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения вреда пациентам.

7) обеспечение ухода за потребителем бюджетной (муниципальной) услуги, находящимся в тяжелом состоянии, младшим медицинским персоналом исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги (младшими медицинскими сестрами):

- смена нательного и постельного белья;
- кормление;
- профилактика пролежней;
- обтирание;
- обмывание;

8) обеспечение трехразовым питанием (по медицинским показаниям – четырехразовым и/или лечебным);

9) осмотр потребителя бюджетной (муниципальной) услуги лечащим врачом-специалистом согласно федеральным (региональным) стандартам оказания медицинской помощи при соответствующей патологии, предоставление медицинской документации о проведенном обследовании, результатах лечения и рекомендаций по окончании предоставления бюджетной (муниципальной) услуги в виде выписки из медицинской карты стационарного больного;

10) осмотр заведующим отделением исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги при поступлении потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, согласно федеральным (региональным) стандартам оказания медицинской помощи при соответствующей патологии;

11) осмотр потребителя бюджетной (муниципальной) услуги врачами других специальностей при выявлении сопутствующей патологии и согласно федеральным (региональным) стандартам оказания медицинской помощи при соответствующей патологии;

12) административный обход помещений отделений стационара исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги один раз в месяц главным врачом, заместителем главного врача, главной медицинской сестрой;

13) направление потребителя бюджетной (муниципальной) услуги для проведения медико-социальной экспертизы при наличии у них признаков стойкой утраты трудоспособности;

14) соблюдение санитарно-эпидемиологических норм:

- ежедневная влажная уборка;
- проветривание помещений;
- осуществление их текущей и заключительной дезинфекции, в соответствии с требованиями СНИП и СанПИН.

15) передача выписки из истории болезни потребителя бюджетной (муниципальной) услуги после прекращения его пребывания в стационаре в амбулаторно-поликлиническое учреждение.

11.3 Требования к порядку предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

В стационар с круглосуточным пребыванием госпитализируются больные, нуждающиеся в круглосуточном наблюдении медицинским персоналом, проведением интенсивной терапии, осуществлении изоляции по эпидемическим показаниям. Госпитализация в стационар осуществляется при наличии медицинских показаний:

- направлению врача лечебно-профилактического учреждения;
- скорой медицинской помощи;
- при самостоятельном обращении больного (экстренные показания).

Плановая госпитализация осуществляется при наличии у больного паспорта, страхового медицинского полиса, результатов диагностического исследования (клинический минимум), которые должны быть проведены в амбулаторных условиях. Время ожидания определяется очередью на плановую госпитализацию, но не может превышать одного месяца.

Госпитализация по экстренным показаниям (состояния, угрожающие жизни пациента; состояния, требующие экстренных и срочных оперативных вмешательств; состояния, требующие коррекции в отделениях реанимации и интенсивной терапии; состояния, угрожающие жизни и здоровью окружающих). Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренной госпитализации.

Госпитализация осуществляется согласно порядкам оказания медицинской помощи при соответствующей патологии.

11.4 Требования к работникам, предоставляющим бюджетную (муниципальную) услугу.

Работники, предоставляющие бюджетную (муниципальную) услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Кадровый состав должен соответствовать рекомендуемым нормативам министерства здравоохранения Российской Федерации. Работники медицинского учреждения обеспечиваются спецодеждой.

11.5 Требования к помещению предоставления бюджетной (муниципальной) услуги, оборудованию и инвентарю, необходимому для предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

- исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, обеспеченных коммунально-бытовыми услугами и оснащенных телефонной связью.

- исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть оснащен медицинским и технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими установленным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество услуг по оказанию медицинской помощи;

- оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

11.6 Требования, обеспечивающие доступность бюджетной (муниципальной) услуги для потребителя.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги обеспечивает потребителя бюджетной (муниципальной) услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей:

- сведения о наименовании исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы;

- перечне основных видов предоставляемой медицинской помощи;

- о видах медицинской помощи, оказываемой бесплатно;

- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;

- об условиях предоставления и получения этих услуг;

- настоящий Стандарт

11.7 Порядок информирования о правилах предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) размещения настоящего Стандарта на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу: <http://admstrj.tomsk.ru>;

2) публикации информации о медицинских учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Учреждения по адресу: <http://strjmed.ru>;

3) информационных стендов.

Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги и/или его законный представитель имеют право лично получить имеющуюся информацию о состоянии здоровья потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

12. Основания для отказа в предоставлении бюджетной (муниципальной) услуги:

1) Отсутствие направления врача лечебно-профилактического учреждения (отсрочка до предоставления направления);

2) Отсутствие показаний для госпитализации.

13. Оценка качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

13.1 При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с требованиями стандартов (федеральные и региональные стандарты) и её своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

13.2 Основные критерии-индикаторы, используемые при оценке качества муниципальной услуги по предоставлению стационарной помощи:

Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Объем оказания медицинской помощи (федеральные и региональные стандарты оказания медицинской помощи по различным нозологиям)	стандарт	соответствие
Средняя длительность лечения больного: -взрослого	день	13,2
-дети	день	11,4
Летальность	Чел.	1,3 человека на 1000 выбывших из стационара в год
Отсутствие обоснованных жалоб от населения	%	100

14. Порядок контроля за предоставлением бюджетной (муниципальной) услуги.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги (далее учреждение), предоставляющий медицинские услуги в соответствии с настоящим Стандартом, должен иметь внутреннюю и внешнюю систему контроля за деятельностью учреждения.

Контроль качества медицинской помощи (далее - ККМП) проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения медицинской документации, медицинской карты стационарного или амбулаторного больного с возможным использованием других медицинских документов. Контролю могут подлежать незаконченные случаи, при необходимости с проведением очной экспертизы пациента. Контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

Обязательному контролю (экспертные случаи) подлежат:

1) случаи летальных исходов в стационаре;

2) случаи мертворождения;

- 3) все медицинские осложнения: в том числе септические осложнения после манипуляций, операций;
- 4) случаи внутрибольничного инфицирования и осложнений;
- 5) случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста и детей (кроме врожденных уродств и травм);
- 6) случаи многократной госпитализации больных (более 3-х раз) по поводу одного и того же заболевания в течение года по вине медицинской организации;
- 7) случаи заболеваний с удлинненными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности) на 30% и более, в целях выяснения их обоснованности;
- 8) случаи впервые выявленных онкологических заболеваний в далекозашедшей стадии (III-IV стадии);
- 9) случаи запущенных форм туберкулеза;
- 10) случаи поздней госпитализации по вине амбулаторно - поликлинических учреждений;
- 11) случаи послеродовых осложнений матери и плода;
- 12) случаи расхождения клинического и патологоанатомического диагнозов;
- 13) случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

Выборочному контролю подлежат все прочие случаи оказания медицинской помощи с использованием статистического метода «случайной» выборки.

ККМП конкретному больному предусматривает сопоставление оказанной медицинской помощи формализованным картам протоколов ведения больных.

Внутренний контроль за соответствие предоставляемых услуг стандартам осуществляют руководители учреждений.

При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются критерии-индикаторы, указанные в пункте 13.2 настоящего стандарта.

15. Порядок обжалования действия (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу.

15.1 С целью обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу, потребитель бюджетной (муниципальной) услуги имеет право обратиться:

- к руководителю исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги;
- в Администрацию городского округа Стрежевой;
- в Департамент здравоохранения Томской области;
- в комиссию при Департаменте здравоохранения Томской области, рассматривающую случаи нарушения медицинскими работниками качества и этапности оказания медицинской помощи, а также нарушения ими медицинской этики и деонтологии;
- в суд.

15.2 Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим стандартом;
- 3) затребование с потребителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не утвержденной руководителем Учреждения в установленном порядке.

15.3 Потребитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

15.4 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии). Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения рассматриваются непосредственно Мэром городского округа, в соответствии с постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 06.11.2012 №753 «Об

утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме потребителя.

15.5 Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

15.6 Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

15.7 По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в опубликованном выпуске газеты, документах, возврата потребителю денежных средств, взимание которых не утверждено руководителем Учреждения в установленном порядке;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

15.8 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю в письменной форме и по желанию потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

15.9 В случае установления в ходе, а также по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения (преступления) должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15.10 Положения настоящего стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Ответственность за качество оказания медицинских услуг.

Работа учреждений в области качества медицинских услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пациента в соответствии с федеральными (региональными) стандартами, непрерывное повышение качества. В каждом учреждении здравоохранения должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления медицинских услуг.

Руководители медицинских учреждений несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководители медицинских учреждений обязаны:

1) Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания медицинских услуг и стандарта качества.

6) Потребители бюджетной (муниципальной) услуги обязаны полностью выполнять требования, назначения, режим учреждения, рекомендации работников учреждения во время оказания муниципальной услуги и после выписки из стационара, иначе претензии, в случае не достижения критериев качества медицинской помощи, возникновение осложнений, включая ухудшение здоровья, летальный исход не принимаются, ответственность полностью ложится на потребителя.

7) В случае нарушения режима учреждения потребитель бюджетной (муниципальной) услуги выписывается из стационара с отметкой в медицинской карте и листке нетрудоспособности, претензии не принимаются.

8) Потребители бюджетной (муниципальной) услуги обязаны предоставлять полную информацию медицинским работникам о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, оперативных вмешательствах и других обстоятельствах истории жизни и заболеваний, необходимых для обеспечения качества оказания медицинской услуги, иначе претензии, в случае не достижения критериев качества медицинской помощи, неэффективности лечения, возникновение осложнений, включая ухудшение здоровья, летальный исход не принимаются, ответственность полностью ложится на потребителя.

9) Потребители бюджетной (муниципальной) услуги обязаны предоставлять письменное согласие на проведение лечебно-диагностических мероприятий работниками учреждения и обработку персональных данных для обеспечения качества предоставляемой муниципальной (бюджетной) услуги в рамках федеральных (региональных) стандартов оказания медицинской помощи, иначе ответственность ложится на потребителя, претензии не принимаются.

10) Потребители бюджетной (муниципальной) услуги в обязательном порядке уведомляются о возможности осложнений при проведении бюджетной (муниципальной) услуги, что не является виной учреждения и медицинских работников, а может быть обусловлено различными обстоятельствами (состояние здоровья, вредные привычки, индивидуальные особенности, некурабельность заболевания, аллергические реакции и т.п.).

**Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги
по оказанию амбулаторно-поликлинической помощи в Муниципальном
бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница»**

1. Разработчиком стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг по оказанию амбулаторно-поликлинической помощи в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница» является Администрация городского округа Стрежевой, в лице структурного подразделения отдела экономического анализа и прогноза.

2. Наименование бюджетной (муниципальной) услуги - оказание амбулаторно-поликлинической помощи.

3. Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги - Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница» (далее МБУЗ «Городская больница»).

4. Место нахождения поставщика бюджетной (муниципальной) услуги – Томская область, город Стрежевой, улица Строителей, 1.

5. Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги – лица, нуждающиеся в мероприятиях по профилактике, диспансерному наблюдению и лечению заболеваний.

6. Сфера применения стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги - настоящий стандарт распространяется на услуги в области здравоохранения, предоставляемые населению МБУЗ «Городская больница», и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставления услуг по оказанию амбулаторно-поликлинической помощи включая мероприятия по профилактике, диспансерному наблюдению населения, лечению заболеваний в амбулаторно-поликлинических учреждениях, на дому и в дневных стационарах.

7. Термины, определения и аббревиатуры.

Термины и определения, используемые в настоящем стандарте, закреплены отраслевым стандартом ОСТ 91500.01.0005 2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12.

8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной (муниципальной) услуги:

8.1 Закон Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

8.2 Федеральный закон от 30.03.1995 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

8.3 Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

8.4 Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

8.5 Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

8.6 Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;

8.7 Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;

8.8 Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском

страховании в Российской Федерации»;

8.9 Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

8.10 Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 291 "О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;

8.11 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

9. Объем бюджетной (муниципальной) услуги:

Объем бюджетной (муниципальной) услуги равен количеству законченных случаев.

10. Результат оказания бюджетной (муниципальной) услуги.

Оказание стационарной медицинской помощи в соответствии с федеральными (региональными) стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме).

11. Порядок и требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги.

11.1 Продолжительность оказания услуги.

- организация приема потребителей бюджетной (муниципальной) услуги в учреждении должна обеспечивать удобный и непрерывный в течение рабочего дня график работы регистратуры, участковых или дежурных врачей и специалистов узкой специализации.

- с целью уменьшения очередности в первую половину установленного времени приема принимаются первичные больные, во вторую половину - назначается явка повторных больных. Ветераны Великой Отечественной войны принимаются вне очереди.

- время ожидания приема у врача должно быть не более 1 часа, исключение допускается только в случаях, отвлекающих врача от его плановых обязанностей (оказание экстренной помощи другому пациенту по срочному вызову или жизненным показаниям), о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы медицинским персоналом.

- продолжительность бюджетной (муниципальной) услуги определяется федеральными стандартами оказания медицинской помощи;

- срок предоставления бюджетной (муниципальной) услуги определяется в соответствии с областной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Томской области на соответствующий год.

11.2 Требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги:

1) Создание необходимых условий для обеспечения посещения потребителем бюджетной (муниципальной) услуги соответствующих врачей-специалистов;

2) Оформление медицинской документации (амбулаторная карта, больничный лист, выдача справок и т.п.) и содействие в сборе всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния организма обратившегося за медицинской помощью потребителя бюджетной (муниципальной) услуги.

3) Обеспечение наличия у исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги (в поликлиническом отделении) санитарно-бытовых и административно-хозяйственных помещений (регистратура, гардероб, санузел), кабинетов врачей и кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований, укомплектование необходимой мебелью (в том числе медицинской) указанных помещений, а также мест для размещения потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, ожидающего приема у врача-специалиста;

4) Проведение диагностики, лечения и профилактики заболеваний в соответствии с федеральными (региональными) стандартами оказания медицинской помощи при

соответствующем виде патологии (нозологической форме), включая консультации врачей-специалистов, выписку рецептов на лекарственные средства, прививки, оказание неотложной медицинской помощи потребителю бюджетной (муниципальной) услуги;

5) Выполнение назначений врача средним медицинским персоналом исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги (медицинскими сестрами);

6) Осмотр заведующим отделения исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги потребителя бюджетной (муниципальной) услуги при возникновении вопросов по установлению диагноза, объема диагностических исследований и выбору лекарственных средств, по направлению лечащего врача;

7) Направление потребителя бюджетной (муниципальной) услуги к врачам других специальностей при выявлении сопутствующей патологии и по медицинским показаниям;

8) Направление потребителя бюджетной (муниципальной) услуги на госпитализацию с целью проведения диагностических исследований и лечения, требующих стационарного режима;

9) Направление потребителя бюджетной (муниципальной) услуги для проведения медико-социальной экспертизы при наличии у него признаков стойкой утраты трудоспособности;

10) Организация учета потребителей бюджетной (муниципальной) услуги должна обеспечивать четкое ведение и обязательное хранение в регистратуре амбулаторной карты. Записи в карте должны вестись своевременно.

11.3 Требования к порядку предоставления бюджетной (муниципальной) услуги):

1) предоставление бюджетной (муниципальной) услуги осуществляется:

- при личном обращении потребителя услуги в регистратуру поликлиники МБУЗ «Городская больница», при наличии паспорта и полиса обязательного медицинского страхования;

- с использованием единого портала по адресу в сети Интернет центра записи и регистрации заявки на сайте (www.strjmed.ru);

- через электронный терминал, установленный в холле поликлиники МБУЗ «Городская больница»

2) по экстренным показаниям при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья: высокая температура тела (38 и выше); острые внезапные боли любой локализации, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача - прием пациентов осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди.

3) на экстренные консультации и обследования потребителя бюджетной (муниципальной) услуги сопровождает медицинская сестра специалиста, выдавшего направление;

4) экстренная и неотложная помощь в праздничные и выходные дни осуществляется скорой медицинской помощью, дежурными врачами по профилю заболевания.

При невозможности посещения поликлиники по медицинским показаниям потребитель бюджетной (муниципальной) услуги может получить медицинскую помощь или услугу на дому.

Показаниями для вызова медицинского работника на дом к потребителю бюджетной (муниципальной) услуги являются:

1) острые и внезапные ухудшения состояния здоровья (высокая температура от 38 и выше)

2) состояния, угрожающие окружающим;

3) тяжелые хронические заболевания при невозможности передвижения пациента;

4) заболевания женщин после 20 недель беременности;

5) острые и обострения хронических заболеваний детей.

Также на дому осуществляется:

- 1) патронаж (наблюдение) детей в возрасте до года, в том числе наблюдение за выздоровлением детей;
- 2) патронаж (наблюдение) хронических диспансерных больных;
- 3) лечение на дому при наличии медицинских показаний

11.4 Требования к работникам, оказывающим бюджетную (муниципальную) услугу.

- учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. В состав учреждений входит медицинский (врачи, фельдшеры, медицинские сестры и другие) и вспомогательный персонал.

- работники, оказывающие бюджетную (муниципальную) услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей;

- у каждого медицинского работника должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

- к медицинской деятельности не допускаются лица, лишенные права этой деятельности приговором суда, не имеющие соответствующего образования.

11.5 Требования к месту предоставления бюджетной (муниципальной) услуги, оборудованию и инвентарю, необходимому для оказания бюджетной (муниципальной) услуги:

- на территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 мест для парковки автотранспортных средств, из них не менее двух мест – для парковки специальных транспортных средств инвалидов. Доступ потребителей к парковочным местам является бесплатным.

- исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, обеспеченных коммунально-бытовыми услугами и оснащенных телефонной связью;

- вход в помещение Учреждения оборудуется пандусом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

- центральный вход в здание Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании и режиме работы Учреждения.

- исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть оснащен медицинским и технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими установленным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество бюджетных (муниципальных) услуг по оказанию медицинской помощи;

- оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке;

- по возможности Учреждения обеспечивается наличие аптечных пунктов в зданиях поликлиники.

11.6 Требования, обеспечивающие доступность бюджетной (муниципальной) услуги:

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги обеспечивает потребителя бюджетной (муниципальной) услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей:

- сведения о наименовании поставщика бюджетной (муниципальной) услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы;

- перечне основных видов предоставляемой медицинской помощи;

- о видах медицинской помощи, оказываемой бесплатно;

- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;

- об условиях предоставления и получения этих услуг;

- настоящий Стандарт.

11.7 Порядок информирования о правилах предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения настоящего Стандарта на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу: <http://admstrj.tomsk.ru>;

2) публикации информации о медицинских учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Учреждения по адресу: <http://strjmed.ru>;

3) информационных стендов.

Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги и/или его законный представитель имеют право в лично получить имеющуюся информацию о состоянии здоровья потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

12. Основания для отказа в предоставлении бюджетной (муниципальной) услуги:

- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования (за исключением экстренных показаний)

- отсутствия приема специалиста определенного профиля в Учреждении;

- несогласие получателя муниципальной услуги с предлагаемой датой и временем приема врача.

13. Оценка качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

Качество диагностических обследований, проводимых в амбулаторно - поликлинических учреждениях, должно определяться быстротой и точностью установления диагноза, что способствует выявлению заболеваний на ранних стадиях, их быстрому лечению и восстановлению здоровья получателей бюджетной (муниципальной) услуги.

13.1 При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с требованиями стандартов (федеральные и региональные стандарты) и её своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

13.2 Основные критерии-индикаторы, используемые при оценке качества муниципальной услуги по предоставлению стационарной помощи:

Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Доступность, в т.ч. время ожидания: ▪ прием участкового врача	день	при острых состояниях в день обращения, при состояниях, не требующих неотложной помощи – от 2-х до 10 дней от 1-го до 10 от 1-го до 10
▪ консультации узкого специалиста	день	
▪ проведение диагностического исследования	день	
Объем оказания медицинской помощи (федеральные и региональные стандарты оказания медицинской помощи по различным нозологиям)	стандарт	соответствие

Ежегодный объем профилактических осмотров:		
- детское население (0-14 лет)	%	не менее 95% от подлежащих
- подростки	%	не менее 95% от подлежащих
- ветераны и участники ВОВ	%	не менее 98% от подлежащих
- осмотр населения на туберкулез	%	не менее 95% от подлежащих
Отсутствие обоснованных жалоб от населения	%	100

14. Порядок контроля за предоставлением бюджетной (муниципальной) услуги.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги (далее Учреждение), предоставляющий медицинские услуги в соответствии с настоящим Стандартом, должен иметь внутреннюю и внешнюю систему контроля за деятельностью учреждения.

Контроль качества медицинской помощи (далее - ККМП) проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения медицинской документации, медицинской карты амбулаторного больного с возможным использованием других медицинских документов. Контролю могут подлежать незаконченные случаи, при необходимости с проведением очной экспертизы пациента. Контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

Обязательному контролю (экспертные случаи) подлежат:

- 1) случаи летальных исходов;
- 2) все медицинские осложнения: в том числе септические осложнения после манипуляций, операций;
- 3) случаи внутрибольничного инфицирования и осложнений;
- 4) случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста и детей (кроме врожденных уродств и травм);
- 5) случаи многократной госпитализации больных (более 3-х раз) по поводу одного и того же заболевания в течение года по вине медицинской организации;
- 6) случаи заболеваний с удлинёнными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности) на 30% и более, в целях выяснения их обоснованности;
- 7) случаи впервые выявленных онкологических заболеваний в далекозашедшей стадии (III-IV стадии);
- 8) случаи запущенных форм туберкулеза;
- 9) случаи поздней госпитализации по вине амбулаторно - поликлинических учреждений;
- 10) случаи послеродовых осложнений матери и плода;
- 11) случаи расхождения клинического и патологоанатомического диагнозов;
- 12) случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

Выборочному контролю подлежат все прочие случаи оказания медицинской помощи с использованием статистического метода «случайной» выборки.

ККМП конкретному больному предусматривает сопоставление оказанной медицинской помощи формализованным картам протоколов ведения больных.

Внутренний контроль за соответствие предоставляемых услуг стандартам осуществляют руководители учреждений.

При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются критерии-индикаторы, указанные в пункте 13.2 настоящего стандарта.

15. Порядок обжалования действия (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу.

15.1 С целью обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу, потребитель бюджетной (муниципальной) услуги имеет право обратиться:

- к руководителю исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги;
- в Администрацию городского округа Стрежевой;
- в Департамент здравоохранения Томской области;

- в комиссию при Департаменте здравоохранения Томской области, рассматривающую случаи нарушения медицинскими работниками качества и этапности оказания медицинской помощи, а также нарушения ими медицинской этики и деонтологии;

- в суд.

15.2 Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим стандартом;
- 3) затребование с потребителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не утвержденной руководителем Учреждения в установленном порядке.

15.3 Потребитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

15.4 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии). Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения рассматриваются непосредственно Мэром городского округа, в соответствии с постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 06.11.2012 №753 «Об утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме потребителя.

15.5 Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

15.6 Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

15.7 По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в опубликованном выпуске газеты, документах, возврата потребителю денежных средств, взимание которых не утверждено руководителем Учреждения в установленном порядке;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

15.8 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю в письменной форме и по желанию потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

15.9 В случае установления в ходе, а также по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения (преступления) должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15.10 Положения настоящего стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Ответственность за качество оказания медицинских услуг.

Работа учреждений в области качества медицинских услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пациента в соответствии с федеральными (региональными) стандартами, непрерывное повышение качества. В каждом учреждении здравоохранения должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления медицинских услуг.

Руководители медицинских учреждений несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководители медицинских учреждений обязаны:

1) Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания медицинских услуг и стандарта качества.

Стандарт качества патологоанатомических услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница»

1. Разработчиком стандарта качества предоставления патологоанатомических услуг в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница» является Администрация городского округа Стрежевой, в лице структурного подразделения отдела экономического анализа и прогноза.

2. Наименование бюджетной (муниципальной) услуги – патологоанатомические услуги.

3. Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги – Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница» (далее МБУЗ «Городская больница»).

4. Место нахождения поставщика бюджетной (муниципальной) услуги – Томская область, город Стрежевой, улица Строителей, 1.

5. Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги – население городского округа Стрежевой, а так же лица, находящиеся на территории городского округа.

6. Термины, определения и аббревиатуры.

Термины и определения, используемые в настоящем стандарте, закреплены отраслевым стандартом ОСТ 91500.01.0005 2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной (муниципальной) услуги:

7.1 Федеральный закон от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»;

7.2 Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;

7.3 Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

7.4 Приказ Министерства здравоохранения СССР от 04.04.1983 № 375 «О дальнейшем совершенствовании патологоанатомической службы в стране»;

7.5 Приказ Министерства здравоохранения СССР от 11.03.1988 № 203 «Об организации патологоанатомических бюро»;

7.6 Приказ Министерства здравоохранения и медицинской промышленности Российской Федерации от 29.04.1994 № 82 «О порядке проведения патологоанатомических вскрытий»;

8. Объем бюджетной (муниципальной) услуги – равен количеству диагностик заболевания, установления причин и механизма смерти больного.

9. Результат оказания бюджетной (муниципальной) услуги.

1) Установление непосредственной причины смерти;

2) Формулирование патологоанатомического диагноза и эпикриза;

3) Проведение клинко-патологоанатомических сопоставлений для оценки качества лечебно-диагностического процесса в медицинских учреждениях;

4) Предоставление заключения по результатам клинко-патологоанатомических сопоставлений в медицинское учреждение, где произошла смерть больного, в срок не более 30 рабочих дней с момента вскрытия;

5) Уточнение диагноза при проведении прижизненных патологоанатомических исследований биопсийного и операционного материала.

10. Порядок и требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги.

10.1 Продолжительность и срок предоставления услуги.

- срок предоставления заключений по материалам патологоанатомических вскрытий не должен превышать 30 рабочих дней с момента вскрытия;
- срок предоставления заключений по материалам прижизненных патологоанатомических исследований биопсийного и операционного материала не позднее десяти рабочих дней с момента доставки материала на исследование.
- продолжительность предоставления бюджетной (муниципальной) услуги определяется федеральными стандартами оказания медицинской помощи;

10.2 Требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги:

- 1) Прием трупов и (или) биопсийного, операционного материала;
- 2) Производство патологоанатомического наружного и внутреннего исследования трупа (аутопсия (или вскрытие)), установление непосредственной причины смерти, забор аутопсийного материала для гистологического исследования, производство клинко-патологоанатомических сопоставлений для оценки качества лечебно-диагностического процесса в медицинских учреждениях;
- 3) Выдача трупа лицам, осуществляющим погребение;
- 4) Проведение прижизненных патологоанатомических исследований биопсийного и операционного материала с целью уточненной диагностики заболеваний.

10.3 Требования к работникам, оказывающим бюджетную (муниципальную) услугу.

Работники, оказывающие бюджетную (муниципальную) услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей.

10.4 Требования к помещению предоставления бюджетной (муниципальной) услуги, оборудованию инвентарю, необходимому для предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

- помещения должны быть оснащены секционными столами, приточно-вытяжной вентиляцией, холодильным оборудованием.
- помещения должны быть оснащены оборудованием в соответствии с потребностью отделения для оказания муниципальной (бюджетной) услуги.
- оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке;
- поставщик бюджетной (муниципальной) услуги должен быть обеспечен необходимыми для проведения исследований расходными материалами, химическими реактивами, диагностическими препаратами, лабораторной посудой, средствами индивидуальной защиты в необходимом качественном ассортименте и объеме.

Помещения должны отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам пожарной безопасности, безопасности труда.

10.5 Порядок информирования о предоставляемой бюджетной (муниципальной) услуге.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) размещения настоящего Стандарта на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу: <http://admstrj.tomsk.ru>;
- 2) публикации информации о медицинских учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Учреждения по адресу: <http://strjmed.ru>;
- 3) информационных стендов.

Поставщик бюджетной (муниципальной) услуги обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании поставщика бюджетной (муниципальной) услуги и его местонахождении (месте его

государственной регистрации), о режиме работы, перечне основных видов медицинской помощи, предоставляемых поставщиком бюджетной (муниципальной) услуги.

11. Основания для отказа в предоставлении бюджетной (муниципальной) услуги:

- направления правоохранительных органов на проведение судебно-медицинского исследования;

- письменного заявления законных представителей в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 12.01.1996 №8-ФЗ (в ред. от 28.07.2012) «О погребении и похоронном деле».

12. Оценка качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

12.1 При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с требованиями стандартов (федеральные и региональные стандарты) и её своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

12.2 Система критериев-индикаторов качества муниципальной услуги по предоставлению патологоанатомического отделения включает в себя:

Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Полное и своевременное написание протокола вскрытия, оформление секционного случая	сутки	не более 30 суток (с момента вскрытия)
Своевременный просмотр биопсийного материала (цитологических препаратов) с качественным и/или микроскопическим описанием патологического процесса	%	100
Своевременное и качественное ведение медицинской документации (журнала приема и регистрации трупов, секционных журналов)	%	100
Соблюдение правил техники безопасности при работе с биологическим материалом и правил противопожарной безопасности	%	100
Качественная и своевременная уборка помещений	%	100
Отсутствие обоснованных жалоб от населения	%	100

13. Порядок контроля за предоставлением бюджетной (муниципальной) услуги.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги (далее Учреждение), предоставляющий медицинские услуги в соответствии с настоящим Стандартом, должен иметь внутреннюю и внешнюю систему контроля за деятельностью учреждения. Внутренний контроль за соответствие предоставляемых услуг стандартам осуществляют руководители учреждений.

При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются критерии-индикаторы, указанные в пункте 12.2 настоящего стандарта.

Руководитель Учреждения, несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели организации в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех работников, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников организации, осуществляющих руководство, исполнение услуги и контроль деятельности, влияющей на качество услуги.

14. Порядок обжалования действия (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу.

14.1 С целью обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу, потребитель бюджетной (муниципальной) услуги имеет право обратиться:

- к руководителю исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги;
- в Администрацию городского округа Стрежевой;
- в Департамент здравоохранения Томской области;
- в комиссию при Департаменте здравоохранения Томской области, рассматривающую случаи нарушения медицинскими работниками качества и этапности оказания медицинской помощи, а также нарушения ими медицинской этики и деонтологии;

- в суд.

14.2 Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим стандартом;
- 3) затребование с потребителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не утвержденной руководителем Учреждения в установленном порядке.

14.3 Потребитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

14.4 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

- 1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии). Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения рассматриваются непосредственно Мэром городского округа, в соответствии с постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 06.11.2012 №753 «Об утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

- 2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме потребителя.

14.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- 4) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

14.6. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

14.7. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в опубликованном выпуске газеты, документах, возврата потребителю денежных средств, взимание которых не утверждено руководителем Учреждения в установленном порядке;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

14.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю в письменной форме и по желанию потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

14.9. В случае установления в ходе, а также по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения (преступления) должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

14.10. Положения настоящего стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

15. Ответственность за качество предоставления бюджетных (муниципальных) услуг.

Работа учреждений в области качества медицинских услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителя бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с федеральными (региональными) стандартами, непрерывное повышение качества. В каждом учреждении здравоохранения должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления медицинских услуг.

Руководители Учреждения несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководители медицинских учреждений обязаны:

1) Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания медицинских услуг и стандарта качества.

**Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги
по обеспечению препаратами и компонентами крови медицинской помощи в
Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница».**

1. Разработчиком стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг по обеспечению препаратами и компонентами крови медицинской помощи в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница» является Администрация городского округа Стрежевой, в лице структурного подразделения отдела экономического анализа и прогноза.

2. Наименование бюджетной (муниципальной) услуги - обеспечение препаратами и компонентами крови медицинской помощи.

3. Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги - Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница» (далее МБУЗ «Городская больница»).

4. Место нахождения поставщика бюджетной (муниципальной) услуги - Томская область, город Стрежевой, улица Строителей, 1.

5. Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги - лица, находящиеся на лечении в медицинских учреждениях и нуждающиеся в препаратах и компонентах крови; лица, являющиеся донорами крови.

6. Термины, определения и аббревиатуры.

Термины и определения, используемые в настоящем стандарте, закреплены отраслевым стандартом ОСТ 91500.01.0005 2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной (муниципальной) услуги:

7.1 Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;

7.2 Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

7.3 Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

7.4 Закон Российской Федерации от 20.07.2012 № 125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»

7.5 Приказ Министерства здравоохранения СССР от 07.08.1985 № 1055 «Об утверждении форм первичной медицинской документации для учреждений службы крови»;

7.6 Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.07.2001 N 292 «Об использовании иммуноферментных тест-систем для выявления антител к ВИЧ в сыворотке крови человека»;

7.7 Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.09.2002 N 295 «Об утверждении Инструкции по проведению донорского прерывистого плазмафереза».

7.8 Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.05.2003 N 193 «О внедрении в практику работы службы крови в Российской Федерации метода карантинизации свежезамороженной плазмы»;

7.9 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.09.2011 № 1093н « Об утверждении административного регламента

Федерального медико-биологического агентства по исполнению государственной функции по контролю в сфере донорства крови и её компонентов»

8. Объем бюджетной (муниципальной) услуги – количество заготовленной, переработанной донорской крови.

9. Результат оказания бюджетной (муниципальной) услуги.

Обеспечение препаратами и компонентами крови МБУЗ «Городская больница», участвующей в реализации областной Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Томской области, в рамках федерального (регионального) стандарта оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме).

10. Порядок и требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуге.

10.1 Продолжительность и срок предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

Доставка препаратов и компонентов крови в профильные отделения осуществляется:

- в экстренных случаях - незамедлительно;
- в плановом порядке, согласно заявке на трансфузионные среды.
- продолжительность предоставления бюджетной (муниципальной) услуги определяется федеральными стандартами оказания медицинской помощи;
- срок предоставления бюджетной (муниципальной) услуги определяется в соответствии с областной Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Томской области на соответствующий год.

10.2 Требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги.

- медицинское освидетельствование доноров;
- забор крови у донора;
- переработка крови на компоненты;
- тестирование крови на инфекции;
- хранение компонентов крови;
- выдача препаратов и компонентов крови в профильные отделения на основе заявок на трансфузионные средства.
- обеспечение доноров бесплатным питанием в день сдачи крови либо денежной компенсацией на питание;

10.3 Требования к работникам, предоставляющим бюджетную (муниципальную) услугу.

- работники, оказывающие бюджетную (муниципальную) услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей;

10.4 Требования к помещению предоставления бюджетной (муниципальной) услуги, оборудованию и инвентарю, необходимому для предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

- поставщик бюджетной (муниципальной) услуги должен быть размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для получателя бюджетной (муниципальной) услуги, обеспеченных коммунально-бытовыми услугами и оснащенных телефонной связью;
- поставщик бюджетной (муниципальной) услуги должен быть оснащен медицинским и технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими установленным действующим законодательством требованиям и обеспечивающими надлежащее качество услуг;
- оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

- оказание бюджетной (муниципальной) услуги должно отвечать санитарно-гигиеническим, противопожарным нормам и правилам, правилам безопасности труда, а также требованиям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

10.5 Требования, обеспечивающие доступность бюджетной (муниципальной) услуги для потребителя.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги обеспечивает потребителя бюджетной (муниципальной) услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей:

- сведения о наименовании поставщика бюджетной (муниципальной) услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы;
- перечне основных видов предоставляемой медицинской помощи;
- о видах медицинской помощи, оказываемой бесплатно;
- о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- об условиях предоставления и получения таких услуг;
- настоящий Стандарт

10.6 Порядок информирования о предоставляемой бюджетной (муниципальной) услуге:

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения настоящего Стандарта на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу: <http://admstrj.tomsk.ru>;

2) публикации информации о медицинских учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Учреждения по адресу: <http://strjmed.ru>;

3) информационных стендов.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги обеспечивает потребителя бюджетной (муниципальной) услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании учреждения и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, перечне основных видов предоставляемой медицинской помощи;

- донор имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования.

11. Основания для отказа в предоставлении бюджетной (муниципальной) услуги:

- наличие медицинских противопоказаний;
- отсутствие регистрации по месту жительства в городском округе Стрежевой;
- отсутствие справки о благоприятном санитарно-эпидемиологическом окружении.

12. Оценка качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

12.1 При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с требованиями стандартов (федеральные и региональные стандарты) и её своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

12.2 Система критериев-индикаторов качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги по обеспечению препаратами и компонентами крови включает в себя:

Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Доля донорской крови проверенной на ВИЧ с обеспечением качества	%	100

Проведение контроля качества готовой продукции, выпускаемой организацией службы крови	л.	не менее 48 образцов в год (1% от выпущенной продукции, но не менее 4 образцов в месяц)
Переработка консервированной крови	%	не менее 90%

13. Порядок контроля за предоставлением бюджетной (муниципальной) услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу.

Персональная ответственность работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Внутренний контроль в Учреждении проводится ответственным лицом (лицами) назначенным приказом главного врача.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению потребителя.

При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются критерии-индикаторы, указанные в пункте 12.2 настоящего стандарта.

14. Порядок обжалования действия (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу.

14.1 С целью обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу, потребитель бюджетной (муниципальной) услуги имеет право обратиться:

- к руководителю исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги;
- в Администрацию городского округа Стрежевой;
- в Департамент здравоохранения Томской области;
- в комиссию при Департаменте здравоохранения Томской области, рассматривающую случаи нарушения медицинскими работниками качества и этапности оказания медицинской помощи, а также нарушения ими медицинской этики и деонтологии;
- в суд.

14.2 Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим стандартом;
- 3) затребование с потребителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не утвержденной руководителем Учреждения в установленном порядке.

14.3 Потребитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

14.4 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

- 1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии). Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения рассматриваются непосредственно Мэром городского округа, в соответствии с постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 06.11.2012 №753 «Об

утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме потребителя.

14.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

14.6. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

14.7. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в опубликованном выпуске газеты, документах, возврата потребителю денежных средств, взимание которых не утверждено руководителем Учреждения в установленном порядке;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

14.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю в письменной форме и по желанию потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

14.9. В случае установления в ходе, а также по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения (преступления) должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

14.10 Положения настоящего стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

15. Ответственность за качество оказания медицинских услуг.

Работа учреждений в области качества медицинских услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пациента в соответствии с федеральными (региональными) стандартами, непрерывное повышение качества. В каждом учреждении здравоохранения должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления медицинских услуг.

Руководители медицинских учреждений несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководители медицинских учреждений обязаны:

- 1) Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- 3) Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания медицинских услуг и стандарта качества.

Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги по обеспечению медицинским уходом и присмотром отдельных категорий детей в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница»

1. Разработчиком стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг по обеспечению медицинским уходом и присмотром отдельных категорий детей в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница» является Администрация городского округа Стрежевой, в лице структурного подразделения отдела экономического анализа и прогноза.

2. Наименование бюджетной (муниципальной) услуги - обеспечение медицинским уходом и присмотром отдельных категорий детей.

3. Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги - Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница» (далее МБУЗ «Городская больница»).

4. Место нахождения поставщика бюджетной (муниципальной) услуги - Томская область, город Стрежевой, улица Строителей, 1.

5. Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги – дети-сироты; безнадзорные дети; дети, оставшиеся без попечения родителей и/или находящиеся в трудной жизненной ситуации, нуждающиеся в постоянном уходе.

6. Сфера применения стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги - настоящий стандарт распространяется на услуги в области здравоохранения, предоставляемые на содержание детей, находящихся в трудной жизненной ситуации в условиях педиатрического отделения МБУЗ «Городская больница», и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставления услуг.

7. Термины, определения и аббревиатуры.

Термины и определения, используемые в настоящем стандарте, закреплены отраслевым стандартом ОСТ 91500.01.0005 2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12.

8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной (муниципальной) услуги:

8.1 Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

8.2 Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

8.3 Закон Томской области от 19.08.1999 № 28-ОЗ «О социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в Томской области».

9. Объем бюджетной (муниципальной) услуги.

Объем бюджетной (муниципальной) услуги равен количеству койко-дней, проведенных детьми в педиатрическом отделении МБУЗ «Городская больница».

10. Результат оказания бюджетной (муниципальной) услуги.

Обеспечение здоровья, адекватного роста и развития детей до их перевода в иные формы устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

11. Порядок и условия предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

11.1 Продолжительность оказания услуги.

Продолжительность нахождения получателя бюджетной (муниципальной) услуги, нуждающегося в постоянном уходе до определения формы дальнейшего жизнеустройства.

11.2 Требования к предоставлению бюджетной (муниципальной) услуги:

1) обеспечение круглосуточного ухода и обслуживания потребителя бюджетной (муниципальной) услуги;

2) контроль за нервно-психическим и физическим развитием потребителем бюджетной (муниципальной) услуги;

3) охрана прав потребителя бюджетной (муниципальной) услуги;

4) предоставление помещений, отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям, для круглосуточного пребывания и обслуживания;

5) предоставление мебели по возрастным стандартам;

6) организация рационального, сбалансированного (лечебного) по содержанию основных пищевых ингредиентов питания согласно принятым нормативам для потребителя бюджетной услуги раннего возраста;

7) обеспечение одеждой, обувью в соответствии с возрастными физиологическими особенностями потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, мягким инвентарем, соответствующим санитарно-гигиеническим нормам (подушка, одеяло, матрац; комплект постельного белья: наволочка, простыня, пододеяльник, полотенце):

- гигиенический уход за потребителем бюджетной услуги;

- работа с органами опеки и попечительства.

11.3 Требования к порядку предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

В педиатрическое отделение МБУЗ «Городская больница» с круглосуточным пребыванием госпитализируются дети, нуждающиеся в круглосуточном наблюдении медицинским персоналом. Госпитализация в стационар осуществляется при наличии:

- направление отдела опеки и попечительства Администрации городского округа Стрежевой;

- направление отдела участковых уполномоченных полиции и по делам несовершеннолетних (ОУУП и ПДН) МО МВД г. Стрежевой;

- при самостоятельном обращении.

11.4 Требования к работникам, предоставляющим бюджетную (муниципальную) услугу.

Работники, оказывающие бюджетную (муниципальную) услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей.

11.5 Требования к помещению предоставления бюджетной (муниципальной) услуги, оборудованию и инвентарю, необходимому для предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

- исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителя бюджетной услуги, обеспеченных коммунально-бытовыми услугами и оснащенных телефонной связью;

- исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть оснащен медицинским и технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими установленным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество услуг по оказанию бюджетной (муниципальной) услуги;

- оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

- оказание бюджетной (муниципальной) услуги должно отвечать санитарно-гигиеническим, противопожарным нормам и правилам, правилам безопасности труда.

12. Требования, обеспечивающие доступность бюджетной (муниципальной) услуги для потребителя.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги обеспечивает потребителя бюджетной (муниципальной) услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей:

- сведения о наименовании исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы;
- перечне основных видов предоставляемой медицинской помощи;
- об условиях предоставления и получения этих услуг;
- настоящий Стандарт.

Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги и/или его законный представитель имеют право в доступной форме получить имеющуюся информацию о состоянии здоровья получателя бюджетной (муниципальной) услуги.

13. Порядок информирования о правилах предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) размещения настоящего Стандарта на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу: <http://admstrj.tomsk.ru>;
- 2) публикации информации о медицинских учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Учреждения по адресу: <http://strjmed.ru>;
- 3) информационных стендов.

14. Основания для отказа в предоставлении бюджетной (муниципальной) услуги:

Основания для отказа в предоставлении бюджетной (муниципальной) услуге отсутствуют.

15. Оценка качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

15.1 При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с требованиями стандартов (федеральные и региональные стандарты) и её своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

15.2 Система индикаторов качества муниципальной услуги по обеспечению медицинским уходом и присмотром отдельных категорий детей включает в себя:

Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Объем оказания медицинской помощи (федеральные и региональные стандарты оказания медицинской помощи по различным нозологиям)	стандарт	соответствие
Отсутствие детского травматизма	%	100
Соблюдение санитарно-эпидемиологического режима	%	100

16. Порядок контроля за предоставлением бюджетной (муниципальной) услуги.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги (далее Учреждение), предоставляющий медицинские услуги в соответствии с настоящим Стандартом, должен иметь внутреннюю и внешнюю систему контроля за деятельностью учреждения.

Контроль качества медицинской помощи проводится по отдельным законченным случаям, как правило, путем изучения медицинской документации, медицинской карты амбулаторного больного с возможным использованием других медицинских документов. Контролю могут подлежать незаконченные случаи, при необходимости с проведением очной экспертизы пациента. Контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

Внутренний контроль за соответствие предоставляемых услуг стандартам осуществляют руководители учреждений.

При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются критерии-индикаторы, указанные в пункте 13.2 настоящего стандарта.

17. Порядок обжалования действия (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу.

17.1 С целью обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу, потребитель бюджетной (муниципальной) услуги имеет право обратиться:

- к руководителю исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги;
- в Администрацию городского округа Стрежевой;
- в Департамент здравоохранения Томской области;
- в комиссию при Департаменте здравоохранения Томской области, рассматривающую случаи нарушения медицинскими работниками качества и этапности оказания медицинской помощи, а также нарушения ими медицинской этики и деонтологии;
- в суд.

17.2 Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим стандартом;
- 3) затребование с потребителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не утвержденной руководителем Учреждения в установленном порядке.

17.3 Потребитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

17.4 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии). Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения рассматриваются непосредственно Мэром городского округа Стрежевой, в соответствии с постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 06.11.2012 №753 «Об утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме потребителя.

17.5 Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес

(адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

17.6 Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

17.7 По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в опубликованном выпуске газеты, документах, возврата потребителю денежных средств, взимание которых не утверждено руководителем Учреждения в установленном порядке;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

17.8 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю в письменной форме и по желанию потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

17.9 В случае установления в ходе, а также по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения (преступления) должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

17.10 Положения настоящего стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

18. Ответственность за качество оказания медицинских услуг.

Работа учреждений в области качества медицинских услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пациента в соответствии с федеральными (региональными) стандартами, непрерывное повышение качества. В каждом учреждении здравоохранения должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления медицинских услуг.

Руководители медицинских учреждений несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководители медицинских учреждений обязаны:

1) Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

2) Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- 4) Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания медицинских услуг и стандарта качества.

**Стандарт качества бюджетной (муниципальной) услуги
по предоставлению скорой медицинской помощи в Муниципальном бюджетном
учреждении здравоохранения «Городская больница»**

1. Разработчиком стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг по предоставлению скорой медицинской помощи в Муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница» является Администрация городского округа Стрежевой, в лице структурного подразделения отдела экономического анализа и прогноза.

2. Наименование бюджетной (муниципальной) услуги - предоставление скорой медицинской помощи населению городского округа Стрежевой, а так же лицам, находящимся на территории городского округа Стрежевой, вне зависимости от их пола, расы, национальности, гражданства, места жительства, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

3. Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги - Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница» (далее МБУЗ «Городская больница»).

4. Место нахождения поставщика бюджетной (муниципальной) услуги - Томская область, город Стрежевой, улица Строителей, 1.

5. Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги – лица, требующие срочного медицинского вмешательства (при несчастных случаях, травмах, отравлениях, а также при других состояниях и заболеваниях).

6. Термины, определения и аббревиатуры.

Термины и определения, используемые в настоящем стандарте, закреплены отраслевым стандартом ОСТ 91500.01.0005 2001 «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении», утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22.01.2001 № 12.

7. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление бюджетной (муниципальной) услуги:

7.1 Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

7.2 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.11.2004 № 179 «Об утверждении порядка оказания скорой медицинской помощи».

7.3 Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.03.1999 № 100 «О совершенствовании организации скорой медицинской помощи населению Российской Федерации».

8. Содержание бюджетной (муниципальной) услуги - экстренная и неотложная медицинская помощь, оказываемая гражданам, находящимся на территории городского округа Стрежевой.

9. Объем бюджетной (муниципальной) услуги.

- количество вызовов экстренной и неотложной скорой медицинской помощи.

10. Результат оказания бюджетной (муниципальной) услуги.

Выполнение федеральных (региональных) стандартов оказания медицинской помощи при оказании скорой медицинской помощи на территории городского округа Стрежевой.

11. Порядок и условия предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

11.1 Продолжительность оказания услуги.

1) Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен обеспечить ежедневный круглосуточный прием обращений (вызовов) потребителей и направление выездных бригад скорой медицинской помощи.

2) Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги, должен организовать прием вызовов посредством телефонной линии и при личном обращении потребителей. Время ожидания ответа оператора станции скорой медицинской помощи после установленного телефонного соединения не должно превышать 30 секунд.

3) Время прибытия бригады скорой медицинской помощи на место вызова, находящееся в пределах городского округа, с момента приема обращения оператором станции, в случаях угрожающих жизни больного (пострадавшего), не должно превышать 10 минут.

4) Продолжительность оказания бюджетной (муниципальной) услуги определяется федеральными стандартами оказания скорой медицинской помощи.

11.2 Требования к порядку предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

1) Предоставление бюджетной (муниципальной) услуги является бесплатным.

2) Для вызова бригады скорой медицинской помощи необходимо обратиться лично, по телефону «03» или единому телефону службы спасения.

В своем обращении необходимо указать следующую информацию:

- ФИО больного (пострадавшего), при наличии такой информации;
- возраст больного (пострадавшего);
- состояние больного (пострадавшего);
- контактный телефон;
- место нахождения (адрес) больного (пострадавшего).

Вызов, поступивший в МБУЗ «Городская больница», при наличии свободных профильных бригад, незамедлительно передается диспетчером бригаде для исполнения. В случаях поступления большого количества вызовов, превышающих наличие свободных бригад, в первую очередь обслуживаются вызовы, требующие срочного медицинского вмешательства при состояниях, угрожающих жизни. Срочность вызова определяется диспетчером самостоятельно.

3) Предоставление услуги осуществляется на месте, указанном при вызове бригады скорой медицинской помощи и в пути следования в лечебное учреждение при госпитализации больного (пострадавшего), на территории городского округа Стрежевой.

4) По прибытии на место вызова, медицинский персонал должен поздороваться и представиться больному (пострадавшему) и членам его семьи, уточнить по паспорту(по возможности) личность больного (пострадавшего).

5) Санитарная одежда (медицинский халат, костюм) медицинского персонала не должна иметь пятен и иных следов загрязнений. Внешний вид должен соответствовать принципам медицинской этики.

6) При осмотре больного руки медицинского работника, осуществляющего осмотр, должны быть чистыми, ногти коротко пострижены (длина ногтей не более 3-х миллиметров).

7) При проведении медицинских процедур используемые инструменты и материалы, должны быть стерильными. Используемые медицинские перчатки, шприцы, иглы, бинты а также средства одноразового использования должны быть извлечены из защитной упаковки непосредственно перед их применением.

8) При установлении диагноза заболевания (травмы) медицинский работник должен сообщить его больному (пострадавшему) и, при его согласии, членам его семьи, изложить план и возможные варианты действий по оказанию медицинской помощи (осуществлению медицинских процедур).

9) При использовании лекарственных препаратов медицинский работник должен узнать у больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о наличии противопоказаний и возможности их использования.

10) При отказе от осуществления отдельных действий и процедур медицинский работник должен предупредить больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением, а также получить отказ в письменном виде. При отказе от подписи необходимо повторно предупредить больного (пострадавшего) о возможных последствиях и рисках в присутствии 2-х свидетелей, а также получить их подписи и зафиксировать полные имена, год рождения и адрес регистрации.

11) Бригада скорой медицинской помощи при обращении к ним членов семьи больного и других лиц, находящихся в одном помещении с больным, должна провести их осмотр и, при необходимости, оказать им помощь.

12) По окончании медицинских процедур медицинский работник должен сообщить о необходимости госпитализации и указать предполагаемое отделение лечебного учреждения.

13) В случае отказа больного (пострадавшего) от госпитализации медицинский работник должен предупредить больного (пострадавшего) и (или) членов его семьи о возможных последствиях и рисках, связанных с таким решением;

14) В случае отказа больного (пострадавшего) от госпитализации медицинский работник должен предоставить ему на подпись документ об отказе от госпитализации. При отказе от подписи осуществляются мероприятия, предусмотренные пунктом 10 настоящего стандарта.

15) При необходимости амбулаторного лечения (наблюдения) медицинский сотрудник должен осуществить вызов участкового врача на дом к больному (пострадавшему).

16) Бригада скорой помощи, по просьбе больного (пострадавшего), должна оказать ему помощь (страховку) при его самостоятельном передвижении до машины скорой медицинской помощи. В случае неспособности больного (пострадавшего) самостоятельно передвигаться, бригада скорой медицинской помощи должна обеспечить переноску больного (пострадавшего) до машины скорой помощи на носилках.

17) При госпитализации медицинский сотрудник должен узнать у больного (пострадавшего) о лицах, кому может быть предоставлена информация о факте и месте его госпитализации.

18) Бригада скорой медицинской помощи при транспортировке больного в лечебное учреждение должна обеспечить проведение комплекса мероприятий по восстановлению и (или) поддержанию жизненно-важных функций организма.

В течение всего времени транспортировки в салоне машины скорой помощи с больным (пострадавшим) должен находиться медицинский работник. При желании сопровождать совершеннолетнего больного (пострадавшего) может 1 человек только с разрешения бригады скорой медицинской помощи.

При транспортировке больных (пострадавших) детей, организация, оказывающая услугу, должна предоставить отдельное место для сопровождения его родителем (членом семьи, законным представителем).

В случае вынужденной остановки (при поломке машины скорой помощи, дорожно-транспортном происшествии) бригадой скорой медицинской помощи должна быть вызвана другая машина скорой помощи для продолжения транспортировки больного в лечебное учреждение.

19) Больной (пострадавший), доставленный бригадой скорой медицинской помощи в лечебное учреждение, должен быть передан дежурному персоналу приемного отделения лечебного учреждения в течение 5 минут с момента прибытия машины скорой помощи в лечебное учреждение. С отметкой времени прибытия и подписи медицинского работника приемного отделения в карте вызова скорой помощи.

Бригада скорой помощи, по просьбе больного (пострадавшего), должна оказать ему помощь (страховку) при выходе из машины скорой медицинской помощи.

11.3 Требования к работникам, предоставляющим бюджетную (муниципальную) услугу.

1) Врачебная выездная бригада скорой медицинской помощи включает в свой состав 1 врача и (или) 2 фельдшеров (фельдшера и медицинскую сестру - анестезиста), санитаря и водителя.

2) Выездная бригада скорой медицинской помощи работает по графику. В свободное от вызовов время персонал выездной бригады скорой медицинской помощи обязан находиться в помещении станции скорой медицинской помощи.

3) Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, сертификат, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (не реже 1 раза в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации, врачебно-фельдшерскими конференциями, городскими научно-практическими конференциями, сдачей тематических зачетов. Водители автомобиля скорой медицинской помощи должны иметь профессиональную подготовку не ниже 2 класса.

4) У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

5) Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

11.4 Требования к помещению предоставления бюджетной (муниципальной) услуги, оборудованию и инвентарю, необходимому для предоставления бюджетной (муниципальной) услуги:

1) Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть размещен в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, обеспеченных коммунально-бытовыми услугами и оснащенных телефонной связью.

В составе станции скорой медицинской помощи, расположенной в приемном отделении стационара МБУЗ «Городская больница» должны быть предусмотрены:

- диспетчерская (для приема вызовов);
- отделение медицинской статистики с архивом;
- кабинет для приема амбулаторных больных;
- помещение для хранения медицинского оснащения бригад скорой медицинской помощи и подготовки к работе медицинских укладок;
- помещение для хранения запаса медикаментов, оборудованное пожарной и охранной сигнализацией;
- комнаты для отдыха и приема пищи для врачей, среднего медперсонала, водителей санитарных автомашин;
- отапливаемые гаражи и (или) крытые стоянки-боксы;

2) Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги должен быть обеспечен имуществом, оборудованием и инвентарем, необходимым для оказания скорой медицинской помощи.

3) Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

4) Скорая медицинская помощь оказывается с привлечением наземного санитарного автотранспорта «Скорой медицинской помощи», оснащенного в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 01.12.2005 № 752 «Об оснащении санитарного автотранспорта».

5) В салоне машины скорой помощи должен отсутствовать мусор. Использованные медицинские средства одноразового назначения должны находиться в закрытом контейнере (ящике, урне).

В салоне машины скорой помощи должен отсутствовать запах гари, бензина, табачного дыма.

Состояние автотранспорта должно подвергаться ежедневному техническому осмотру и ежемесячному освидетельствованию технической исправности автомобиля. Водители обязаны проходить ежедневный предрейсовый медицинский осмотр.

6) Оказание бюджетной (муниципальной) услуги должно отвечать санитарно-гигиеническим, противопожарным нормам и правилам, правилам безопасности труда

11.5 Требования, обеспечивающие доступность бюджетной (муниципальной) услуги для потребителя.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги обеспечивает потребителя бюджетной (муниципальной) услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей:

- сведения о наименовании исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы;
- перечне основных видов предоставляемой медицинской помощи;
- о видах медицинской помощи, оказываемой бесплатно;
- об условиях предоставления и получения этих услуг;
- настоящий Стандарт

11.6 Порядок информирования о правилах предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения настоящего Стандарта на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу: <http://admstrj.tomsk.ru>;

2) публикации информации о медицинских учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на официальном сайте Учреждения по адресу: <http://strjmed.ru>;

3) информационных стендов.

Потребитель бюджетной (муниципальной) услуги и/или его законный представитель имеют право в лично получить имеющуюся информацию о состоянии здоровья потребителя бюджетной (муниципальной) услуги, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

12. Основания для отказа в предоставлении бюджетной (муниципальной) услуги:

- повод для вызова бригады скорой помощи не входит в перечень услуг оказываемых скорой медицинской помощью.

13. Оценка качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

13.1 При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления бюджетной (муниципальной) услуги в соответствии с требованиями стандартов (федеральные и региональные стандарты) и её своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления бюджетной (муниципальной) услуги.

13.2 Система индикаторов качества муниципальной услуги по предоставлению скорой медицинской помощи включает в себя:

Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Среднее время ожидания обслуживания вызова	минута	Не более 10
Среднесуточное число бригад	бригада	Не менее 2

Наименование индикатора качества муниципальной услуги	Единица измерения	Значение индикатора
Стандарты качества услуг скорой медицинской помощи	Медицинский стандарт	соответствие
Отсутствие обоснованных жалоб	%	100

14. Порядок контроля за предоставлением бюджетной (муниципальной) услуги.

Исполнитель бюджетной (муниципальной) услуги (далее учреждение), предоставляющий медицинские услуги в соответствии с настоящим Стандартом, должен иметь внутреннюю и внешнюю систему контроля за деятельностью учреждения.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения, подразделяется на обязательный и выборочный. Обязательному контролю подлежат:

- 1) случаи летальных исходов в присутствии бригад скорой медицинской помощи;
- 2) случаи смерти на дому лиц трудоспособного возраста до прибытия бригады;
- 3) случаи с удлинёнными или укороченными сроками обслуживания больных бригадами скорой медицинской помощи;
- 4) случаи несвоевременного выезда бригад скорой медицинской помощи на выезд;
- 5) случаи пост инъекционных осложнений (осложнений у пациентов после уколов);
- 6) случаи расхождения диагнозов выставленных бригадой скорой медицинской помощи с клиническими;
- 7) все случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

Выборочному контролю подлежат случаи оказания скорой медицинской помощи с использованием статистического метода случайной выборки. Выборочный контроль проводится ответственными лицами путем изучения медицинской документации, контрольных выездов на обслуженные вызовы с последующим сравнением результатов в соответствии с нормами проверок. Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций.

Выявленные недостатки в оказании медицинской помощи анализируются по каждому врачу (фельдшеру) с ежемесячным обобщением и рассмотрением на подстанции или Медицинском совете учреждения с принятием мер к их устранению и вынесением дисциплинарных или административных взысканий.

При оценке качества предоставления бюджетной (муниципальной) услуги используются критерии-индикаторы, указанные в пункте 13.2 настоящего стандарта.

15. Порядок обжалования действия (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу.

15.1 С целью обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих бюджетную (муниципальную) услугу, потребитель бюджетной (муниципальной) услуги имеет право обратиться:

- к руководителю исполнителя бюджетной (муниципальной) услуги;
- в Администрацию городского округа Стрежевой;
- в Департамент здравоохранения Томской области;
- в комиссию при Департаменте здравоохранения Томской области, рассматривающую случаи нарушения медицинскими работниками качества и этапности оказания медицинской помощи, а также нарушения ими медицинской этики и деонтологии;
- в суд.

15.2 Потребитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим стандартом;
- 3) затребование с потребителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не утвержденной руководителем Учреждения в установленном порядке.

15.3 Потребитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

15.4 Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии). Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения рассматриваются непосредственно Мэром городского округа, в соответствии с постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 06.11.2012 №753 «Об утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой».

2) Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме потребителя.

15.5 Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства потребителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения потребителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых потребитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

15.6 Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у потребителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

15.7 По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в опубликованном выпуске газеты, документах, возврата потребителю денежных средств, взимание которых не утверждено руководителем Учреждения в установленном порядке;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

15.8 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, потребителю в письменной форме и по желанию потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

15.9 В случае установления в ходе, а также по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения (преступления) должностное

лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15.10 Положения настоящего стандарта качества бюджетной (муниципальной) услуги, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Ответственность за качество оказания медицинских услуг.

Работа учреждений в области качества медицинских услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пациента в соответствии с федеральными (региональными) стандартами, непрерывное повышение качества. В каждом учреждении здравоохранения должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления медицинских услуг.

Руководители медицинских учреждений несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководители медицинских учреждений обязаны:

16.1. Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

16.2. Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

16.3. Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

16.4. Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

16.5. Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания медицинских услуг и стандарта качества.

16.6. Потребители бюджетной (муниципальной) услуги обязаны полностью выполнять требования, назначения, режим учреждения, рекомендации работников учреждения во время оказания муниципальной услуги и после выписки из стационара, иначе претензии, в случае не достижения критериев качества медицинской помощи, возникновение осложнений, включая ухудшение здоровья, летальный исход не принимаются, ответственность полностью ложится на потребителя.

16.7. В случае нарушения режима учреждения потребитель бюджетной (муниципальной) услуги выписывается из стационара с отметкой в медицинской карте и листке нетрудоспособности, претензии не принимаются.

16.8. Потребители бюджетной (муниципальной) услуги обязаны предоставлять полную информацию медицинским работникам о состоянии здоровья, перенесенных заболеваниях, оперативных вмешательствах и других обстоятельствах истории жизни и заболеваний, необходимых для обеспечения качества оказания медицинской услуги, иначе претензии, в случае не достижения критериев качества медицинской помощи, неэффективности лечения, возникновение осложнений, включая ухудшение здоровья, летальный исход не принимаются, ответственность полностью ложится на потребителя.

16.9. Потребители бюджетной (муниципальной) услуги обязаны предоставлять письменное согласие на проведение лечебно-диагностических мероприятий работниками учреждения и обработку персональных данных для обеспечения качества предоставляемой муниципальной (бюджетной) услуги в рамках федеральных (региональных) стандартов оказания медицинской помощи, иначе ответственность ложится на потребителя, претензии не принимаются.

16.10. Потребители бюджетной (муниципальной) услуги в обязательном порядке уведомляются о возможности осложнений при проведении бюджетной (муниципальной) услуги, что не является виной учреждения и медицинских работников, а может быть обусловлено различными обстоятельствами (состояние здоровья, вредные привычки,

индивидуальные особенности, некурабельность заболевания, аллергические реакции и т.п.).