

**Стандарт государственной услуги
«Оказание медицинской помощи на койках сестринского ухода»**

1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ.

1.1 ЦЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Проведение поддерживающего лечения больных пожилого и старческого возраста, одиноких, страдающих хроническими заболеваниями и нуждающихся в медицинском и социальном уходе, а также инвалидов, не имеющих медицинских противопоказаний.

1.2 ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

прием, размещение больных и престарелых соответственно профилю заболевания и тяжести их состояния;

- квалифицированный сестринский уход за больными и престарелыми;
- социальное обслуживание больных и престарелых;
- своевременное выполнение врачебных назначений и процедур;
- медицинскую реабилитацию с элементами трудотерапии;
- динамическое наблюдение за состоянием больных и престарелых;
- своевременную диагностику осложнений или обострений хронических заболеваний;
- оформление одиноких престарелых граждан в дома-интернаты;
- ведение утвержденной медицинской документации, представление статистической отчетности и оперативной информации.

1.3 ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ:

Учреждения здравоохранения Тверской области, имеющие в своем составе койки сестринского ухода, получившие государственный заказ на оказание услуги, в соответствии с действующим законодательством.

1.4 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Население пожилого и старческого возраста, одинокие, страдающие хроническими заболеваниями и нуждающимися в медицинском и социальном уходе, а также инвалиды, не имеющих медицинских противопоказаний.

1.5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

- Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

- Отраслевой стандарт «Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения» (ОСТ 91500.01.0007-2001);
- Приказ Минздрава России от 03.08.1999 № 303 «О введении в действие отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ 91500.09.0001-1999)
- Приказ Минздрава России от 31.07.2000 № 299 «О введении в действие отраслевого стандарта «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования» (ОСТ 9100.01.0004-2000);
- Приказ Минздрава России от 22.01.2001 № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0005-2001);
- Приказ Минздрава России от 31.01.2001 № 18 «О введении в действие отраслевого стандарта «Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0006-2001);
- Приказ Минздрава России от 10.04.2001 № 113 «О введении в действие отраслевого классификатора «Простые медицинские услуги» (ОК ПМУ 91500.09.0001-2001);
- Приказ МЗ РФ от 01.02.1991 № 19 «Об организации домов сестринского ухода, хосписов и отделений сестринского ухода многопрофильных и специализированных больниц»;
- Типовые штатные расписания и таблицы оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ;
- Приказы Министерства здравоохранения и социального развития РФ о расчете натуральных норм питания, оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;
- Нормативы финансовых затрат на единицу объема медицинской помощи;
- Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений. СанПиН-2.1.7.728-99;
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) приказ Министерства РФ по ГОиЧС от 18.06.2003 № 313;
- Пособие по проектированию учреждений здравоохранения (к СНиП 2.08.02-89) утверждено директоров ГипроНИИЗдрава 19.12.1989;
- Отраслевые стандарты качества медицинской помощи, утвержденные приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ;
- Закон Тверской области от 24.06.1999 № 65-ОЗ-2 «О здравоохранении в Тверской области»;
- Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Тверской области, бесплатной медицинской помощи на соответствующий год
- другие правовые акты, регламентирующие оказание медицинской помощи.

1.6 ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Направление на госпитализацию, заявление, паспорт, страховой медицинский полис, пенсионное удостоверение, справка из Пенсионного фонда о размере установленных денежных выплат, амбулаторная карта со сведениями о флюорографии легких и профилактических прививках.

1.7 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ:

- Отсутствие документов, необходимых для получения государственной услуги;
- активные формы туберкулеза;
- венерические заболевания;
- острые инфекционные заболевания;
- психические заболевания.

2. СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ:

Требование	Характеристика
Информирование при личном обращении о получении услуги	Медицинские регистраторы, медицинские работники, сотрудники справочных служб во время работы учреждения в случае личного обращения пациентов предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания разъяснений не превышает 5 мин.
Телефонная консультация	Медицинские регистраторы, медицинские работники, сотрудники справочных служб во время работы учреждения в случае обращения пациентов по телефону предоставляют необходимые разъяснения об оказываемой государственной услуге. Время ожидания разъяснений не превышает 5 мин.
Информация у входа в здание	У входа в учреждение размещается: <ul style="list-style-type: none">• информация о наименовании учреждения;• информация о номерах телефонов учреждения;• информация о режиме работы учреждения.
Информация в помещении	В помещении учреждения в удобном для изучения месте размещается информация: <ul style="list-style-type: none">• о программе государственных гарантий;• перечень услуг, оказываемых учреждением, в том числе платных – с указанием цен;• перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги;• перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги;• о льготах, установленных для отдельных категорий потребителей услуг (если они установлены);• режим приема главного врача и его заместителей;• адреса и телефоны вышестоящего органа управления здравоохранением области;• о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу;• о сайте в сети Интернет, где размещается информация о

	<p>деятельности учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • стандарт государственной услуги.
Информация в сети Интернет	<p>На сайте Министерства здравоохранения и на сайте больничного учреждения а также сайте размещаются следующие сведения об учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наименование; • информация об адресе и контактных телефонах; • схема и маршруты проезда; • режим работы учреждения; • перечень услуг, оказываемых учреждением, в том числе платных – с указанием цен; • перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги; • перечень оснований для отказа в оказании государственной услуги; • о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу; • стандарт государственной услуги.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УДОБСТВУ И КОМФОРТНОСТИ:

Требования	Характеристика
Режим работы	Круглосуточный
Сроки ожидания услуги	Время ожидания плановой госпитализации – не более 14 дней.
Места ожидания оказания услуги	В учреждении устроены места для ожидания пациентами оказания услуги, оборудованные сидячими местами в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами для стационарных учреждений.
Условия оказания услуги	<ul style="list-style-type: none"> • количество коек не менее 10,32 на 10000 населения; • размещение в палатах на 4 человека и более; • оказание медицинской услуги производится в индивидуальном порядке; • при необходимости место оказания услуг ограждается от посторонних;

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям учреждения по их требованию. Отзывы и предложения рассматриваются еженедельно, при необходимости принимаются соответствующие меры с информированием потребителя.
Письменные обращения граждан	В учреждении организуется прием, регистрация и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.
Дополнительный сбор информации от потребителей	В учреждении оборудовано место (накопитель) для сбора замечаний и предложений от лиц, посещающих учреждение, проверка содержания которого осуществляется еженедельно.
Опросы потребителей	В учреждении производятся (не реже одного раза в год) опросы потребителей услуг с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг.

5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требование	Характеристика
Здание	<ul style="list-style-type: none"> • учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения; • здание, в котором располагается учреждение, не является аварийным и не требует капитального ремонта; • здание оборудовано системой централизованного отопления; • здание имеет системы водоснабжения и водоотведения не требующие капитального ремонта; • здание обеспечено надежным электроснабжением в соответствии с требованиями Ростехнадзора; • здание оборудовано лифтами в соответствии с требованиями СаНиП и Ростехнадзора; • здание имеет систему водостоков не требующую капитального ремонта; • здание обеспечено телефонной связью.
Прилегающая территория	<ul style="list-style-type: none"> • прилегающая территория ограждена, благоустроена и озеленена;
Состав помещений	<p>В учреждении имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • приемное отделение; • больничные палаты; • помещения для оказания медицинской помощи; • помещения для персонала; • помещения для лабораторной диагностики; • помещения для физиотерапии; • помещения для централизованных стерилизационных; • пищеблок; санитарно-гигиенические, туалетные комнаты; • служебные, бытовые и вспомогательные помещения.
Оборудование	<ul style="list-style-type: none"> • учреждение обеспечено исправной мебелью, в соответствии с мощностью учреждения; • учреждение обеспечено исправным медицинским оборудованием, необходимым для диагностики, лечения и реабилитации больных в соответствии со стандартами медицинской помощи; • учреждение обеспечено необходимым мягким инвентарем по действующим нормативам, установленным отраслевым министерством; • в учреждении имеется технологическое оборудование.
Автомобильный транспорт	<p>Учреждение обеспечено автомобильным транспортом (грузовым и легковым) в количестве, достаточном для обеспечения стабильной работы учреждения.</p>
Обеспечение медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами	<p>Обеспечение медикаментами, изделиями медицинского назначения и расходными материалами производится в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Тверской области, бесплатной медицинской помощи на соответствующий год, долгосрочной целевой программой «Развитие здравоохранения Тверской области на соответствующие годы»</p>
Температурно-влажностный режим	<ul style="list-style-type: none"> • учреждение оборудовано системами теплоснабжения, вентиляции и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного

	<p>режима в пределах 18-20 градусов Цельсия и относительной влажности 40-60 %;</p> <ul style="list-style-type: none"> • батареи центрального отопления оборудованы регуляторами подачи тепла.
Организация питания	В учреждении предоставляется питание в соответствии с нормами, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения российской Федерации от 05.08.2003 г. № 330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации»
Информатизация и компьютеризация	В учреждении имеется не менее 1 рабочего места сотрудника, оборудованного персональным компьютером, подключенного к сети Интернет

6. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требования	Характеристика
Учредительные документы	Устав учреждения соответствует действующему законодательству.
Разрешительные документы	Учреждение имеет лицензию на право осуществления медицинской деятельности.
Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка помещений производится ежедневно, в том числе санузлов – по мере загрязнения. У входа в здание установлено не менее одной урны для мусора.
Криминальная безопасность	Учреждение оборудовано кнопкой экстренного вызова милиции и/или обеспечено круглосуточной охраной.
Пожарная безопасность	Учреждение имеет план организационных мероприятий на случай пожара. Здание, в котором размещается учреждение, оборудовано: <ul style="list-style-type: none"> • дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения; • первичными средствами пожаротушения; • средствами индивидуальной защиты; • средствами, для организации эвакуации; • на видных местах размещена информация о запрете курения везде, за исключением мест специально отведенных для курения.

7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Требования	Характеристика
Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90 % .
Образовательный уровень	Все медицинские работники учреждения имеют высшее или среднее медицинское (фармацевтическое) образование
Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения. В период между плановым повышением квалификации специалисты учреждения посещают специализированные курсы, семинары, тренинги.
Навыки работы с персональным	Административно-управленческий персонал учреждения и медицинские работники, занимающиеся медицинской стати-

компьютером	стикой, являются уверенными пользователями компьютерной техникой
-------------	--

Приложение к стандарту

**ПОКАЗАТЕЛИ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения(%)	Оп x 100/О , где Оп - число опрошенных, полностью удовлетворенных качеством и доступностью услуг учреждения; О - общее число опрошенных.	Определяется по результатам опросов потребителей
Доля обоснованных жалоб потребителей(%)	Жо / Ж x 100 , где Жо - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде; Ж – общее число жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде	Определяется на основании анализа жалоб потребителей и сведений о принятых по ним мерах

Приложение к стандарту

Анкета

Пользователей государственной услугой

1. Каково на Ваш взгляд качество оказанной услуги?

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

2. Назовите положительные стороны в оказании услуги:

3. Назовите отрицательные стороны в оказании услуги:

4. Ваши пожелания и рекомендации по улучшению работы учреждения:
