

**Стандарт государственной услуги  
«Оказание скорой медицинской помощи»**

**1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ.**

**1.1 ЦЕЛЬ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**  
Стабилизация или улучшение состояния пациента при состояниях, угрожающих жизни или здоровью, вызванных внезапным заболеванием, обострением хронического заболевания, несчастным случаем, осложнениями во время беременности и родов, травмами и ранениями при авариях и катастрофах техногенного и природного происхождения и, при наличии медицинских показаний, транспортировка в соответствующее медицинское учреждение.

**1.2 ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:**

Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

- оказание квалифицированной медицинской помощи по профилю заболеваний в соответствии со стандартами медицинской помощи пациентам, требующим экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям;
- прием в круглосуточном режиме вызовов на оказание экстренной медицинской помощи населению;
- формирование и комплектование бригад специалистами, укладками с оборудованием, медицинским инструментарием и медикаментами;
- транспортировка бригад специалистов санитарным автотранспортом к месту назначения;
- транспортировка больных и пострадавших для оказания им специализированной и квалифицированной медицинской помощи;
- организация транспортировки больных и пострадавших, нуждающихся в лечении государственных учреждений Тверской области;
- эвакуация больных и пострадавших из лечебно-профилактических учреждений других районов;
- срочная доставка медицинских грузов (крови и ее компонентов, кровезаменителей и других медикаментов), необходимых для спасения жизни и лечения больных и пострадавших;
- проведение работ по предупреждению и ликвидации медико-санитарных последствий чрезвычайных ситуаций;

**1.3 ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ:**

Медицинские организации Тверской области, имеющее в своем составе отделение скорой медицинской помощи, получившее государственный заказ на оказание скорой медицинской помощи, в соответствии с действующим законодательством.

Медицинские организации Тверской области – станции скорой и неотложной медицинской помощи, получившие государственный заказ на оказание скорой медицинской помощи, в соответствии с действующим законодательством.

#### 1.4 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

Больные при состояниях, угрожающих жизни или здоровью, вызванных внезапными заболеваниями, обострениями хронических заболеваний, несчастными случаями, травмами и отравлениями, осложнениями при оперативных вмешательствах, требующих оказания скорой медицинской помощи.

#### 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"
- Закон Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- Федеральный закон от 30.03.1995 №38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;
- Федеральный закон от 08.01.1998 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 18.06.2001 №77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
- Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на соответствующие годы, утвержденные Правительством 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 ПМУ91500.09.0001-2001);
- 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;
- Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований. СанПиН 2.6.1.1192-03;
- 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 № 65-03-2 «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:

Удостоверение личности (паспорт).

#### 1.7 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ОКАЗАНИИ УСЛУГИ:

Отсутствуют.

#### 2. СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ:

| <b>Требование</b>       | <b>Характеристика</b>  |
|-------------------------|--|
| 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"> <li>• информация о наименовании учреждения;</li> <li>• информация о номерах телефонов организации;</li> <li>• информация о режиме работы учреждения.</li> </ul>  |
| Информация в помещении  | В помещении учреждения в удобном для изучения месте размещается информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>• о программе государственных гарантий;</li> <li>• перечень услуг, оказываемых учреждением, в том числе платных – с указанием цен;</li> <li>• перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель, в том числе относящийся к льготной категории, для получения государственной услуги;</li> <li>• режим приема главного врача и его заместителей;</li> <li>• адреса и телефоны вышестоящего органа управления здравоохранением области;</li> <li>• о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу;</li> <li>• о сайте в сети Интернет, где размещается информация о деятельности учреждения.</li> </ul> |
| Информация в сети Интернет                                      | На сайте Министерства здравоохранения размещаются следующие сведения об учреждении: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наименование;</li> <li>• информация об адресе и контактных телефонах;</li> <li>• схема и маршруты проезда;</li> <li>• режим работы учреждения;</li> <li>• перечень услуг, оказываемых учреждением, в том числе платных – с указанием цен;</li> <li>• перечень документов, которые должен представить (предъявить) потребитель для получения государственной услуги;</li> <li>• о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе организации, оказывающей государственную услугу.</li> </ul>  |
| Информация в общественных местах, средствах массовой информации | В общественных местах, средствах массовой информации, информационных буклетах в популярной форме размещается информация о номерах телефонов служб скорой медицинской помощи и случаях, в которых в данные службы следует обращаться   |

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К УДОБСТВУ И КОМФОРТНОСТИ:

| <b>Требования</b>     | <b>Характеристика</b>   |
|-----------------------|---|
| Режим приема вызовов  | Прием вызовов дежурным диспетчером осуществляется круглосуточно<br>диспетчер ведет запись всех поступивших вызовов                                  |
| Сроки ожидания услуги | Определяется:<br>Временем приема вызова (5 минут);<br>Своевременностью выезда бригады (4 минуты);<br>Своевременностью прибытия бригады (20 минут) . |

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕТА МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

| Требование                   | Характеристика  |
|------------------------------|---|
| Письменные обращения граждан | В учреждении организуется прием, регистрация и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.                                     |
| Опросы потребителей          | В учреждении производятся (не реже одного раза в год) опросы потребителей услуг и/или их родственников с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг. |

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

| Требования             | Характеристика   |
|------------------------|--|
| Здание                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения;</li> <li>• здание, в котором располагается учреждение, не является аварийным и не требует капитального ремонта;</li> <li>• здание оборудовано системой централизованного отопления;</li> <li>• здание имеет системы водоснабжения и водоотведения не требующие капитального ремонта;</li> <li>• здание обеспечено надежным электроснабжением в соответствии с требованиями Ростехнадзора;</li> <li>• здание оборудовано лифтами в соответствии с требованиями СанПиП и Ростехнадзора;</li> <li>• здание имеет систему водостоков не требующую капитального ремонта;</li> <li>• здание обеспечено телефонной связью.</li> </ul>  |
| Прилегающая территория | <ul style="list-style-type: none"> <li>• прилегающая территория ограждена, благоустроена и озеленена;</li> </ul>   |
| Состав помещений       | <p>В учреждении имеются следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• диспетчерская (для приема вызовов);</li> <li>• отдел связи (для осуществления взаимодействия между станцией и выездными бригадами скорой медицинской помощи);</li> <li>• отделение медицинской статистики с архивом;</li> <li>• кабинет для приема амбулаторных больных;</li> <li>• помещение для хранения медицинского оснащения бригад скорой медицинской помощи и подготовки к работе медицинских укладок;</li> <li>• помещение для хранения запаса медикаментов, оборудованное пожарной и охранной сигнализацией;</li> <li>• комнаты отдыха для врачей, среднего медперсонала, водителей санитарных автомашин;</li> <li>• помещение для приема пищи дежурным персоналом;</li> <li>• отапливаемый гаражи и крытые стоянки-боксы;</li> <li>• огороженная площадка с твердым покрытием для стоянки автомашин, соответствующая по размерам максимальному числу автомашин, работающих одновременно;</li> <li>• служебные, бытовые и вспомогательные помещения.</li> </ul> |
| Оборудование           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• учреждение обеспечено исправной мебелью для персонала учреждения, а также для приема</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>амбулаторных больных, в соответствии с мощностью учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• учреждение обеспечено исправным медицинским оборудованием, необходимым для диагностики и лечения больных в соответствии со стандартами медицинской помощи;</li> <li>• учреждение обеспечено необходимым мягким инвентарем по действующим нормативам, установленным отраслевым министерством;</li> <li>• в учреждении имеется технологическое оборудование.</li> </ul> |
| Оснащенность выездных бригад                                      | Выездные бригады обеспечиваются медицинской аппаратурой, оборудованием и санитарно-хозяйственным имуществом, необходимым для оказания специализированной (санитарно-авиационной) скорой медицинской помощи   |
| Медикаменты, изделия медицинского назначения, расходные материалы | 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»   |
| Транспортное обеспечение  | Учреждение обеспечено автомобильным санитарным транспортом (один автомобиль на 10 тыс. населения). Заключены договоры на обслуживание авиационной техникой (не менее 2-х единиц техники) – для санитарно-авиационной скорой медицинской помощи   |
| Температурно-влажностный режим                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• учреждение оборудовано системами теплоснабжения, вентиляции и/или кондиционирования помещений, обеспечивающими поддержание температурного режима в пределах 18-20 градусов Цельсия и относительной влажности 40-60 %;</li> <li>• батареи центрального отопления оборудованы регуляторами подачи тепла.</li> </ul>   |
| Информатизация и компьютеризация                                  | Все рабочие места в диспетчерской службе учреждения компьютеризированы, оснащены средствами для записи разговоров и автоматическими определителями номеров телефонов, подключение к сети Интернет имеет не менее одного рабочего места   |

## 6. ТРЕБОВАНИЕ К ЗАКОННОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

| Требование                | 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 нормам. 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.  |
| Пожарная                  | Учреждение имеет план организационных мероприятий на случай пожара.   |

|              |   |
|--------------|---|
| безопасность | Здание, в котором размещается учреждение, оборудовано: <ul style="list-style-type: none"> <li>• дымовыми извещателями и автоматическими системами пожаротушения;</li> <li>• первичными средствами пожаротушения;</li> <li>• средствами индивидуальной защиты;</li> <li>• средствами для организации эвакуации;</li> <li>• на видных местах размещена информация о запрете курения везде, за исключением мест, специально отведенных для курения.</li> </ul> |
|--------------|---|

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ:

| Требование                               | Характеристика  |
|--|---|
| Укомплектованность штата                 | Штат учреждения, участвующий в оказании скорой медицинской помощи, укомплектован не менее чем на 95%.   |
| Комплектование выездных бригад           | Бригада скорой медицинской помощи включает в свой состав: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. средний медицинский персонал</li> <li>2. врач-специалист (при необходимости)</li> <li>3. санитар</li> <li>4. водитель санитарного транспорта</li> </ol> |
| Образовательный уровень                  | Все медицинские работники учреждения имеют высшее или среднее медицинское 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 компьютером | Административно-управленческий персонал учреждения и медицинские работники, занимающиеся медицинской статистикой, являются уверенными пользователями компьютерной техникой  |

## ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

| Наименование показателя  | Методика расчета  | Источник информации   |
|--|---|---|
| Удельный вес своевременных выездов (%)                           | <b>Всв/Вх 100</b> , где<br>Всв - число своевременных выездов (время передачи вызова от диспетчера до бригады скорой медицинской помощи, среднее время передачи 4 минуты);<br>В - общее число выездов; | Журнал регистрации вызовов диспетчерской службы.  |
| Летальность на догоспитальном этапе(%)                           | <b>Ум/В х 100</b> , где<br>Ум - число лиц, умерших на догоспитальном этапе в случаях вызовов скорой медицинской помощи;<br>В - общее число вызовов специализированной скорой медицинской помощи.      | Форма № 40 «Отчет станции (отделения), больницы скорой медицинской помощи» (утверждена Приказом МЗ России от 26.03.1999 г. № 100) |
| Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг учреждения(%) | <b>Оп х 100/О</b> , где<br>Оп - число опрошенных, полностью удовлетворенных качеством услуг учреждения;<br><br>О - общее число опрошенных.  | Определяется по результатам опросов потребителей и/или их родственников   |
| Доля обоснованных жалоб потребителей(%)                          | <b>Жо/Ж х 100</b> , где<br>Жо - число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном   | Определяется на основании анализа жалоб потребителей и сведений о принятых по ним   |

|  |   |       |
|--|---|-------|
|  | периоде;<br>Ж - общее число жалоб потребителей,<br>поступивших в отчетном периоде | 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:

---

---