

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 06 июля 2011 года

№ 558

Об утверждении государственного задания на оказание государственных услуг государственными учреждениями, подведомственными министерству здравоохранения Калужской области

В целях повышения эффективности деятельности государственных учреждений здравоохранения Калужской области и в соответствии с постановлением Правительства Калужской области от 21 марта 2011 года № 142 «Об утверждении Положения о порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Калужской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить государственное задание на оказание государственных услуг в 2011 году государственным учреждениям здравоохранения Калужской области:

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужская областная больница» (приложение № 1);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужская областная детская больница» (приложение № 2);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужская областная психиатрическая больница» (приложение № 3);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужский областной онкологический диспансер» (приложение № 4);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужский областной кожно-венерологический диспансер» (приложение № 5);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Областная туберкулезная больница» (приложение № 6);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Наркологический диспансер Калужской области» (приложение № 7);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужская областная станция переливания крови» (приложение № 8);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужский областной санаторий для детей с родителями «Лесная сказка» (приложение № 9);

Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужский областной медицинский центр мобилизационных резервов "Резерв" (приложение № 10);

Государственному автономному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужский областной Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» (приложение № 11);

Государственному автономному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужский областной лечебно-физкультурный диспансер» (приложение № 12);

Государственному автономному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужская детская стоматологическая поликлиника» (приложение № 13);

Государственному автономному учреждению здравоохранения Калужской области «Калужский санаторий «Звездный» (приложение № 14);

Государственному автономному учреждению здравоохранения Калужской области Калужский санаторий "Спутник" (приложение № 15);

Государственному автономному образовательному учреждению Калужской области среднего профессионального образования «Калужский базовый медицинский колледж» (приложение № 16);

Государственному казенному учреждению здравоохранения Калужской области «Детский санаторий для больных туберкулезом Калужской области имени Павлика Морозова» (приложение № 17);

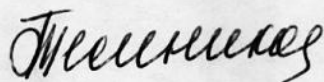
2. Утвердить требования к качеству государственных услуг в сфере здравоохранения согласно приложению № 18 к настоящему приказу.

3. Управлению экономики, проектов развития и ревизионной деятельности обеспечить финансирование государственного задания в текущем году за счет средств, предусмотренных в областном бюджете по министерству здравоохранения области.

4. Признать утратившим силу приказ министерства здравоохранения Калужской области от 31.12.2009 № 1009 «Об утверждении государственного задания на оказание государственных услуг государственными учреждениями здравоохранения Калужской области».

5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра - начальника управления здравоохранения Е.И. Темникову.

И.о. министра



Е.И. Темникова

**Требования к качеству предоставления государственных услуг
в сфере здравоохранения**

Требования к качеству предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения устанавливают требования к качеству предоставления услуг, оказываемых учреждениями здравоохранения за счет средств областного бюджета. Перечень государственных услуг в сфере здравоохранения утвержден постановлением Правительства Калужской области от 1 ноября 2008 г. № 438 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам государственными учреждениями, подведомственными органам исполнительной власти Калужской области».

Требования к качеству предоставления государственных услуг в сфере здравоохранения разработаны в соответствии с основными требованиями к качеству предоставления государственных услуг, утвержденными постановлением Правительства Калужской области от 29 мая 2009 г. № 217 «Об утверждении положения о требованиях к качеству предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам по перечню государственных услуг».

К государственным учреждениям здравоохранения области относятся:

- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Калужская областная больница»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Калужская областная детская больница»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Калужский областной онкологический диспансер»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Калужский областной кожно-венерологический диспансер»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная туберкулезная больница»;
- государственное казенное учреждение здравоохранения «Детский санаторий для больных туберкулезом имени Павлика Морозова»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Наркологический диспансер Калужской области»;
- государственное автономное учреждение здравоохранения «Калужский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Калужский областной санаторий для детей с родителями «Лесная сказка»;
- государственное учреждение здравоохранения «Калужский областной лечебно-физкультурный диспансер»;
- государственное автономное учреждение здравоохранения «Областная детская стоматологическая поликлиника»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Калужская областная психиатрическая больница»;
- государственное автономное учреждение «Калужский санаторий «Звездный»;

- государственное автономное учреждение здравоохранения Калужский санаторий «Спутник»;
- государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Калужская областная станция переливания крови»;
- государственное бюджетное учреждение «Калужский областной медицинский центр мобилизационных резервов «Резерв»;
- государственное автономное образовательное учреждение «Калужский базовый медицинский колледж».

1. Требования к соблюдению законодательства при предоставлении государственных услуг

1.1. Качество предоставления услуг в сфере здравоохранения регламентируется следующими нормативными актами:

Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 года № 5487-1;

Федеральный закон от 6 октября 1999 года №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 года №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 18 июня 2001 года № 77-ФЗ «О предупреждении и распространении туберкулеза в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 9 июня 1993 года № 5142-1 «О донорстве крови и ее компонентов»;

Федеральный закон от 31 мая 2001 года № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 17 сентября 1998 года № 157-ФЗ «Об иммунопрофилактике инфекционных болезней»;

Закон Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

Федеральный закон от 30 марта 1995 года № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

Закон Калужской области от 5 июля 2006 года №231-ОЗ «О разграничении полномочий Калужской области в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения между органами государственной власти Калужской области»;

постановление Губернатора Калужской области от 12 апреля 2004 года №268 «О министерстве здравоохранения Калужской области»;

другие нормативные акты, регламентирующие оказание услуг в области здравоохранения.

2. Требования к безопасности предоставления государственных услуг

Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности,

безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

Учреждение должно располагаться в соответствии с принципом транспортной, временной доступности.

Каждое учреждение оснащается медицинским и технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими требованиям нормативных документов 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.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3. Требования к условиям и порядку предоставления государственных услуг

3.1. Предоставление высокотехнологичной медицинской помощи оказываемой в медицинских учреждениях Калужской области

3.1.1. Услуги по обеспечению высокотехнологичных видов медицинской помощи включают в себя услуги по эндопротезированию крупных суставов, эндопротезированию магистральных сосудов, стентирование коронарных артерий, имплантации кардиостимуляторов, имплантации кавафильтров, гамма-терапии, мегавольтной терапии.

3.1.2. Количество услуг по обеспечению высокотехнологичными видами медицинской помощи оценивается по числу пациентов. Услуги по проведению гемодиализа оцениваются по количеству гемодиализов. Услуги по проведению гипербарической оксигенации оцениваются по количеству сеансов.

3.1.3. Качество услуг должно обеспечивать безопасность пациента и медицинского персонала, своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния пациентов.

3.1.4. Назначение услуг производится лечащим врачом в соответствии с клиническими стандартами лечения заболеваний.

3.1.5. Результаты диагностических исследований должны давать объективную диагностическую информацию, необходимую для своевременного принятия правильного клинического решения и контроля за эффективностью проводимого лечения.

3.2. Оказание специализированной медицинской помощи в кожно-венерологическом, наркологическом, онкологическом и противотуберкулезных диспансерах

3.2.1. При оказании специализированной медицинской помощи в стационаре кожно-венерологического, наркологического, онкологического диспансеров и противотуберкулезной больницы (далее – диспансеры и больница) в расчете на одного пациента гарантируется предоставление следующих основных государственных услуг:

3.2.1.1. Условия обслуживания:

- выделение одного койко-места в палате при соблюдении условий, отвечающих требованиям гигиены, санитарии и пожарной безопасности

(размещение больных в палатах на 4 и более человек). Возможно размещение в палатах на 3 и менее человек за счет личных средств граждан (организаций);

- создание необходимых условий для пребывания пациентов в стационаре и их лечения (наличие гардероба, туалетной комнаты, душевой кабины, столовой, кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований, укомплектование необходимой мебелью (в том числе медицинской) палат и других помещений). Возможно предоставление индивидуального холодильника, телевизора, санузла и душа за счет личных средств граждан;

- предоставление информации, связанной с деятельностью стационара, в том числе перечня государственных услуг и требований к качеству их предоставления;

- получение информированного согласия (отказа) пациента на проведение лечебно-диагностических процедур, манипуляций, операций (подпись пациента в истории болезни).

3.2.1.2. Лечебно-диагностические процедуры:

- диагностика и лечение пациентов в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме), установленными на федеральном уровне;

- оснащение кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительного обследования специальным медицинским оборудованием, аппаратурой, приборами и инструментами, отвечающими требованиям стандартов (табелю оснащения), технических условий и обеспечивающими предоставление услуг соответствующих видов;

- обеспечение необходимыми для проведения лечения лекарственными препаратами и медикаментами в достаточном ассортименте и объеме;

- выполнение врачебных назначений средним медицинским персоналом стационара (медицинскими сестрами): 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 пациентами, а также оформление соответствующей медицинской документации;

- уход за тяжелобольными младшим медицинским персоналом стационара: смена нательного и постельного белья, кормление, профилактика пролежней, обтирание, обмывание и т.п.;

- направление пациентов для проведения медико-социальной экспертизы при наличии у них признаков стойкой утраты трудоспособности.

3.2.1.3. Нормативы потребления:

- нормативы обеспечения мягким инвентарем должны соответствовать ведомственным нормативам обеспечения больных мягким инвентарем, соответствующим санитарно-гигиеническим нормам и требованиям: комплект постельного белья (наволочка, простыня, пододеяльник, полотенце), пижама или халат, рубашка, подушка, одеяло, матрац. Нательное белье, предоставляемое пациентам, должно соответствовать их росту и размерам.

- нормативы обеспечения питанием должны соответствовать натуральным нормам питания, а именно: обеспечение лечебным 4-разовым питанием в соответствии с рекомендуемыми федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции в сфере здравоохранения, характеристиками стандартных диет, включая диетическое и дополнительное питание по показаниям. Блюда должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворяющих потребности пациентов по калорийности, санитарно-гигиеническим требованиям, и предоставлены с учетом состояния здоровья

пациентов (по набору продуктов и блюд, технологии приготовления, химическому составу и энергетической ценности). Возможно дополнительное питание по индивидуальным заявкам, не наносящим вреда процессу лечения, за счет личных средств граждан (организаций).

- лекарственные схемы лечения и лабораторно-диагностические исследования, а также операции и манипуляции должны быть обеспечены медикаментами, реактивами и расходными материалами в достаточном ассортименте и объеме. Возможно приобретение за счет личных средств граждан (организаций) дополнительных лекарственных средств и расходных материалов, выходящих за рамки стандартных лекарственных схем.

- операции, манипуляции должны проводиться в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме), установленными на федеральном уровне. Возможно проведение за счет личных средств граждан (организаций) операций или манипуляций по альтернативным технологиям, не предусмотренным в стандартах, при информированном согласии пациента, зафиксированном в истории болезни.

Должность врача-специалиста в кожно-венерологическом диспансере устанавливается из расчета одна должность не более чем на 30 коек, должность врача-специалиста в противотуберкулезных диспансерах устанавливается из расчета одна должность не более чем на 30 коек, должность врача-специалиста в наркологическом диспансере устанавливается из расчета одна должность не более чем на 35 коек.

3.2.1.4. Санитарно-эпидемиологический режим:

- гарантируется соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: ежедневная влажная уборка, проветривание и кварцевание помещений, осуществление их текущей и заключительной дезинфекции.

- возможность ежедневных прогулок при отсутствии необходимости соблюдать постельный режим (наличие места - больничные парк, скамейки, беседки).

- возможность режима дневного стационара определяется лечащим врачом.

- ежедневный осмотр пациентов лечащим врачом-специалистом, предоставление медицинской документации о проведенном обследовании, результатах лечения и рекомендаций по окончании курса лечения.

- осмотр заведующим отделением стационара при поступлении пациента в тяжелом состоянии, в дальнейшем - по показаниям и при выписке.

- осмотры пациентов врачами других специальностей при выявлении сопутствующей патологии и по показаниям. Осмотры специалистами по желанию больного возможны при согласии сторон за счет личных средств пациента.

- административный обход палат и других помещений стационара один раз в месяц главным врачом, заместителем главного врача, главной медицинской сестрой.

3.2.2. При оказании специализированной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях (поликлинике) в расчете на одного пациента гарантируется предоставление следующих основных государственных услуг:

3.2.2.1. Комфортность и санитарно-эпидемиологический режим:

- наличие в поликлинике санитарно-бытовых и административно-хозяйственных помещений (регистратура, гардероб, туалетная комната, санузел), кабинетов врачей-специалистов и кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований, укомплектование

необходимой мебелью (в том числе медицинской) этих помещений, а также мест для размещения пациентов, ожидающих приема у врача-специалиста.

- создание необходимых условий для обеспечения посещения пациентами соответствующих врачей-специалистов, размещение информации, связанной с деятельностью диспансера, 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 пациента.

- соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: ежедневная влажная уборка, проветривание и кварцевание помещений, осуществление их текущей и заключительной дезинфекции.

3.2.2.2. Лечебно-диагностические процедуры:

- проведение первичного медицинского осмотра больного врачом-специалистом и оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренных случаях.

- диагностика, лечение и профилактика заболеваний в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме), установленными на федеральном уровне (включая консультации врачей-специалистов, выписку рецептов на лекарственные средства, прививки, периодические медицинские осмотры больных и т.п.).

- госпитализация пациентов с целью проведения диагностических исследований и лечения, требующих стационарного режима.

3.2.2.3. Нормативы потребления:

- оснащение кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительного обследования специальным медицинским оборудованием, аппаратурой, приборами и инструментами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими предоставление качественных услуг соответствующих видов.

- лекарственные схемы лечения и лабораторно-диагностические исследования, а также малые хирургические операции и манипуляции должны быть обеспечены медикаментами, реактивами и расходными материалами в соответствии со стандартами, установленными на федеральном уровне. Возможно приобретение за счет личных средств граждан (организаций) дополнительных лекарственных средств и расходных материалов, выходящих за рамки стандартных лекарственных схем.

- первичный осмотр выполняется врачом-дерматовенерологом в соответствии с припиской к участку (должность врача-дерматовенеролога для амбулаторного приема больных устанавливается из расчета не менее 0,5 ставки на 10 тысяч взрослого и детского населения и 0,3 ставки на 100 тысяч взрослого и детского населения). Пациент имеет право на выбор врача с учетом его согласия.

- проведение первичного медицинского осмотра больного врачом-фтизиатром и оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренных случаях (должность врача-фтизиатра для амбулаторного приема больных устанавливается из расчета не менее 0,5 ставки на 10 тысяч взрослого или детского населения).

- проведение первичного медицинского осмотра больного врачом-наркологом и оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренных случаях (должность врача-психиатра-нарколога для амбулаторного приема больных устанавливается из расчета не менее чем 1 ставка на 40 тысяч взрослого населения и 1 ставка на 15 тысяч детского населения).

- проведение первичного медицинского осмотра больного врачом-психиатром и оказание первичной медико-санитарной помощи в экстренных случаях

(должность врача-психиатра для амбулаторного приема больных устанавливается из расчета 1 ставка не менее чем на 30 тысяч взрослого населения, должность подросткового врача-психиатра устанавливается из расчета 1 ставка на 20 тысяч подростков от 15 до 17 лет включительно, должность детского врача-психиатра устанавливается из расчета 1 ставка на 20 тысяч детей до 14 лет).

- осмотр заведующим поликлиникой сложных и тяжелобольных пациентов.
- направление пациентов к врачам других специальностей при выявлении сопутствующей патологии и по показаниям.

3.3. Оказание специализированной (санитарно-авиационной) скорой медицинской помощи

3.3.1. При оказании специализированной (санитарно-авиационной) скорой медицинской помощи в расчете на одного пациента гарантируется:

- консультация специалистов (очная и заочная) отделения плановой и экстренной консультативной помощи.
- оказание квалифицированной специализированной медицинской помощи в лечебном учреждении, где находится пациент, в соответствии со стандартами (установленными требованиями) медицинской помощи.
- транспортировка пациента по показаниям в областные государственные учреждения здравоохранения или федеральные учреждения здравоохранения транспортом лечебного учреждения или транспортом отделения плановой и экстренной консультативной помощи.
- оказание специализированной медицинской помощи в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи при соответствующем виде патологии (нозологической форме), установленными на федеральном уровне, в областных учреждениях здравоохранения.

3.3.2. Вызов специалистов (специализированной бригады) санитарной авиации осуществляется муниципальным учреждением здравоохранения при угрожающем жизни больного состоянии здоровья и при отсутствии в учреждениях здравоохранения муниципальных образований высококвалифицированных специалистов соответствующего профиля или необходимых условий для оказания медицинской помощи на уровне современных достижений медицинской науки и практики. Неэффективность терапии и прогрессирующее ухудшение состояния больного, трудность диагностики также являются основаниями для вызова специалистов санитарной авиации.

3.3.3. Заявки должны приниматься круглосуточно дежурным диспетчером отделения плановой и экстренно-консультативной помощи государственного учреждения здравоохранения «Калужская областная больница».

3.3.4. Доставка специалистов осуществляется автомобильным транспортом.

3.3.5. Больной, получивший помощь специалиста, при наличии показаний может быть переведен в специализированное учреждение здравоохранения. Показания для перевода больного в специализированное учреждение здравоохранения определяет врач-консультант либо консилиум врачей.

3.4. Обеспечение донорской кровью и ее компонентами организаций здравоохранения

3.4.1. Станция переливания крови должна безвозмездно обеспечить донорской кровью и ее компонентами медицинские учреждения, находящиеся в ведении

Калужской области, и муниципальные организации здравоохранения, а также обеспечение за плату иных организаций здравоохранения.

3.4.2. Услуги станции переливания крови предполагают заготовку донорской крови, переработку на компоненты, хранение, обеспечение безопасности, транспортировку и выдачу в лечебные учреждения.

3.4.3. Услуги по заготовке донорской крови должны обеспечивать постоянное наличие донорской крови и ее компонентов в необходимом количестве. Заготовка донорской крови должна производиться в специально отведенных для этого помещениях, отвечающих санитарно-гигиеническим нормам.

3.4.4. Взятие донорской крови у доноров должно производиться с максимальной осторожностью и аккуратностью, без причинения какого-либо вреда донору.

Должны быть обеспечены максимально комфортные условия для медицинского обследования доноров и сдачи крови. Пациенту, изъявившему желание стать донором, должны быть разъяснены его права и обязанности, а также предоставляемые меры социальной поддержки.

3.4.5. Организация учета доноров должна обеспечивать четкое ведение карточек учета для быстрого нахождения необходимых в сложившейся ситуации доноров.

3.4.6. Режим работы станции переливания крови обеспечивает круглосуточную выдачу компонентов крови по требованию лечебных учреждений и при наличии доверенности на получение сред.

3.4.7. На станции переливания крови необходимо применение современных методов заготовки и переработки донорской крови на компоненты, использование современных методов диагностики на носительство ВИЧ-инфекции, гепатитов В и С, сифилиса доноров.

3.5. Услуги по предоставлению среднего и дополнительного медицинского профессионального образования

3.5.1. Услуги по подготовке специалистов для получения среднего специального медицинского (в том числе фармацевтического) образования осуществляются учреждениями среднего специального медицинского (в том числе фармацевтического) образования, имеющими соответствующие лицензии.

3.5.2. Подготовка специалистов осуществляется согласно требованиям Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования для удовлетворения потребностей областных и муниципальных учреждений здравоохранения Калужской области в специалистах со средним специальным медицинским (в том числе фармацевтическим) образованием.

3.5.3. Услуги по подготовке медицинских и фармацевтических работников должны обеспечивать требуемый уровень профессиональной подготовки, практических навыков и морально-этических качеств.

3.5.4. Услуги по подготовке медицинских и фармацевтических работников должны обеспечивать потребность государственных и муниципальных учреждений здравоохранения Калужской области в медицинских и фармацевтических кадрах.

3.5.5. Получателями услуги по повышению квалификации медицинских и фармацевтических работников являются медицинские работники государственных и муниципальных учреждений здравоохранения.

3.5.6. Предоставление услуги должно обеспечивать непрерывность процесса профессиональной подготовки медицинского персонала, сертификацию специалистов.

3.6. Оказание специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях

Услуги центра по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями

Качество услуг Центра по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями (далее - Центр) должно обеспечивать оказание медицинской, психологической, социальной помощи ВИЧ-инфицированным и больным СПИДом и другими инфекционными заболеваниями, а также проведение лабораторной диагностики ВИЧ-инфекции, СПИД - ассоциируемых заболеваний, вирусных парентеральных гепатитов, заболеваний, передающихся преимущественно половым путем, проведение иных необходимых клинико-лабораторных исследований, а также организационно-методическое руководство деятельностью учреждений по вопросам оказания консультативной, диагностической, лечебно-профилактической помощи населению при ВИЧ-инфекции, СПИД - ассоциируемых заболеваниях и других инфекционных заболеваниях.

Организация работы Центра направлена на проведение мероприятий по предупреждению распространения ВИЧ-инфекции и инфекционных заболеваний среди населения области.

Центром должно осуществляться медицинское освидетельствование для исключения ВИЧ-инфекции с проведением соответствующего лабораторного обследования добровольно по просьбе освидетельствуемого лица или с его согласия (или согласия его законного представителя), а также обязательное медицинское освидетельствование доноров крови.

Работники отдельных профессий, производств, предприятий, организаций, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации, проходят обязательное медицинское освидетельствование для выявления ВИЧ-инфекции при прохождении обязательных предварительных при поступлении на работу и периодических медицинских осмотров.

Диагностическая помощь предполагает проведение консультирования ВИЧ-инфицированных и граждан, обратившихся по направлению врача или добровольно, проведение забора крови на анализы, обеспечение ВИЧ-инфицированных и больных СПИД антиретровирусными препаратами по показаниям или проведение комплексной диагностики и лечение в условиях стационара.

При реализации диагностических услуг необходимо проведение эпидемиологических расследований новых случаев ВИЧ-инфекции по установлению контактных лиц и локализации очага ВИЧ-инфекции.

Организация прохождения диспансеризации ВИЧ-инфицированных больных должна обеспечивать посещение пациентами всех предписанных им врачей-специалистов для обследования.

Проведение профилактических мероприятий проводится с использованием современных приборов и аппаратуры и дает объективную оценку состояния пациента.

Помещения Центра должны быть комфортными, соответствовать требованиям современного дизайна, быть уютными, чтобы пациенты чувствовали себя спокойно, удобно, обстановка способствовала мобилизации их физических и духовных ресурсов.

Режим работы Центра должен обеспечивать доступность предоставляемых услуг с применением современных методов диагностики и лечения.

Услуги по обеспечению санаторно-курортным лечением

Основной задачей детского санатория независимо от его медицинского профиля является поэтапное проведение лечебно-оздоровительных мероприятий, способствующих восстановлению нарушенных функций организма ребенка и закреплению достигнутых результатов в лечении, освоение и внедрение в практику новых эффективных методов лечения и организационных форм работы передовых лечебно-профилактических учреждений.

Лечебно-оздоровительные мероприятия должны проводиться в виде санаторно-гигиенического и дифференцированного лечебного режима, использования природных факторов в сочетании с диетотерапией, физиотерапией, лечебной физкультурой, медикаментозным лечением.

Реабилитационные и профилактические услуги должны оказываться в соответствии с утвержденным графиком заездов, квотой мест, порядком медицинского отбора и направления детей на санаторно-курортное лечение, порядком их приема и выписки, а также утвержденными клинико-экономическими стандартами.

В санатории должен осуществляться учебно-воспитательный процесс, соответствующий возрасту и состоянию здоровья детей.

В структуре санатория, кроме лечебных подразделений, должны быть кабинеты функциональной диагностики.

Организация работы санатория строится таким образом, чтобы предупредить возникновение и препятствовать распространению инфекционных заболеваний.

Медицинский профиль санаториев и возрастной состав детей в них, сроки лечения устанавливаются в соответствии с медицинскими показаниями.

Содержание детей в детских санаториях должно обеспечивать их проживание под постоянным наблюдением персонала с готовностью в любой момент оказать помощь. Работники детских санаториев должны быть максимально внимательными и терпеливыми.

Условия содержания детей должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и исключать воздействие на них неблагоприятных факторов. Должно быть обеспечено своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение санитарно-гигиенических и медицинских процедур без причинения вреда здоровью детей, физических и моральных страданий и неудобств.

Услуги детских санаториев должны обеспечивать своевременное оказание медицинской помощи детям, условия для профилактики заболеваний у детей, медицинскую диагностику, качественную лечебно-оздоровительную работу с учетом характера заболевания ребенка, его физического состояния, медицинских показаний, медицинскую реабилитацию детей-инвалидов и детей, страдающих хроническими заболеваниями.

Предоставляемые детям мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом возраста и физического состояния ребенка.

Предоставляемое детям питание должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, витаминизировано, удовлетворять потребности по калорийности, соответствовать установленным нормам питания и санитарно-гигиеническим требованиям.

Должны быть обеспечены условия для отдыха и развития ребенка в соответствии с его возрастом; для занятий творчеством, наличие достаточного количества игрушек и игровых сооружений, развивающих настольных и иных игр, подготовлены соответствующие кино-, радио-, теле- и видеопрограммы для детей.

Режим работы санатория должен быть круглосуточным и круглогодичным.

При реализации услуги должны максимально использоваться рекреационные и климатические факторы местности, в которой находится санаторий, возможности лечебно-диагностической базы учреждения. Санаторий должен обеспечивать уход, воспитание, обучение; организовывать диетпитание, досуг; соблюдать лечебно-охранительный, противозидемический режимы.

Услуги психиатрической больницы

При оказании специализированной медицинской помощи в стационаре психиатрической больницы в расчете на одного пациента гарантируется предоставление следующих основных государственных услуг:

- выделение одного койко-места в палате при соблюдении условий, отвечающих требованиям гигиены, санитарии и пожарной безопасности.
- обеспечение больных мягким инвентарем, соответствующим санитарно-гигиеническим нормам и требованиям: комплект постельного белья (наволочка, простыня, пододеяльник, полотенце), пижама или халат, рубашка, подушка, одеяло, матрац. Нательное белье, предоставляемое пациентам, должно соответствовать их росту и размерам.
- создание необходимых условий для пребывания пациентов в стационаре и их лечения (наличие гардероба, туалетной комнаты, санузла, душевой кабины, столовой, кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований, укомплектование необходимой мебелью (в том числе медицинской) палат и других помещений), а также предоставление информации, связанной с деятельностью стационара.
- оснащение кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительного обследования с помощью специального медицинского оборудования, аппаратуры, приборов и инструментов.
- обеспечение необходимыми для проведения лечения качественными лекарственными препаратами и медикаментами в достаточном ассортименте и объеме.
- выполнение средним медицинским персоналом стационара (медицинскими сестрами) врачебных назначений: 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 пациентами, а также оформление медицинской документации.
- ежедневный осмотр пациентов лечащим врачом-специалистом, составление медицинской документации о проведенном обследовании, результатах лечения и рекомендаций по окончании курса лечения.
- осмотр пациентов заведующим отделением стационара при поступлении (в дальнейшем - по показаниям) и при выписке.
- осмотр пациентов врачами других специальностей при выявлении сопутствующей патологии и по показаниям.
- один раз в месяц административный обход палат и других помещений стационара главным врачом, заместителем главного врача, главной медицинской сестрой.

- уход младшего медицинского персонала стационара (младших медицинских сестер) за тяжелобольными: смена нательного и постельного белья, кормление, профилактика пролежней, обтирание, обмывание и т.п.

- направление пациентов для проведения медико-социальной экспертизы при наличии у них признаков стойкой утраты трудоспособности.

- обеспечение лечебным питанием.

- соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: ежедневная влажная уборка, проветривание помещений, осуществление их текущей и заключительной дезинфекции.

Должность врача-специалиста в психиатрической больнице устанавливается из расчета одна должность не более чем на 35 - 45 коек.

При оказании специализированной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях (поликлинике) в психиатрической больнице гарантируется предоставление следующих основных государственных услуг в расчете на одного пациента:

- создание необходимых условий для обеспечения посещения пациентами соответствующих врачей-специалистов, размещение информации, связанной с деятельностью больницы, оформление медицинской документации (амбулаторная карта, больничный лист, справки и т.п.) и содействие в сборе всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния организма обратившегося за медицинской помощью пациента.

- наличие в поликлинике санитарно-бытовых и административно-хозяйственных помещений (регистратура, гардероб, туалетная комната, санузел), кабинетов врачей-специалистов и кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительных обследований, укомплектование необходимой мебелью (в том числе медицинской) этих помещений, а также мест для размещения пациентов, ожидающих приема у врача-специалиста.

- оснащение кабинетов для проведения лечебно-диагностических мероприятий и дополнительного обследования при помощи специального медицинского оборудования, аппаратуры, приборов и инструментов.

- проведение первичного медицинского осмотра больного врачом-специалистом и оказание в экстренных случаях первичной медико-санитарной помощи.

- осмотр заведующим поликлиникой сложных и тяжелобольных пациентов.

- направление пациентов к врачам других специальностей при выявлении сопутствующей патологии и по показаниям.

- госпитализация пациентов с целью проведения диагностических исследований и лечения, требующих стационарного режима.

- соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: ежедневная влажная уборка, проветривание помещений, осуществление их текущей и заключительной дезинфекции.

Услуги стоматологических поликлиник

Качество стоматологических услуг должно обеспечивать профилактику стоматологических заболеваний, своевременное выявление и лечение больных с заболеваниями челюстно-лицевой области.

Стоматологические услуги должны включать санацию полости рта у всех лиц, обращающихся в поликлинику по вопросам оказания стоматологической помощи.

4. Требования к соблюдению установленных законодательством сроков предоставления государственных услуг

Сроки ожидания плановой госпитализации при оказании специализированной медицинской помощи в кожно-венерологическом, наркологическом, противотуберкулезных диспансерах и психиатрической больнице не должны превышать 1 месяца, в экстренных случаях - немедленная госпитализация. Сроки ожидания плановой консультации (приема специалиста) - не более 1 недели, в экстренных случаях - в день обращения.

Режим работы учреждений устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом учреждения, с учетом специфики предоставления конкретных видов государственных услуг и типа учреждения.

Для областных специализированных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинские услуги в рамках стационарной круглосуточной медицинской помощи, а также для государственных санаториев устанавливается ежедневный круглосуточный режим работы.

Для областных специализированных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинские услуги в рамках амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, устанавливается следующий режим работы:

ежедневно, кроме субботы и воскресенья;
с 8 часов до 20 часов.

Для областных специализированных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинские услуги в условиях дневного стационара, устанавливается следующий режим работы:

ежедневно, кроме воскресенья;
с понедельника по пятницу в две смены: первая смена с 8 часов до 12 часов, вторая смена с 12 часов до 16 часов;
в субботу с 8 часов до 12 часов.

Для областных специализированных учреждений здравоохранения, оказывающих медицинские услуги в рамках специализированной (санитарно-авиационной) скорой медицинской помощи, устанавливается ежедневный круглосуточный режим работы.

Продолжительность лечения в учреждении устанавливается в соответствии со стандартами медицинской помощи с учетом вида патологии (нозологической формы).

Диагностика, в том числе обследование больных, в консультативно-диагностической поликлинике учреждения должна осуществляться по общему правилу, в течение 1 - 3 дней, но не более чем в течение 10 дней.

5. Требования к квалификации персонала, предоставляющего государственные услуги

Учреждение комплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием, разработанным на основе рекомендованных отраслевых штатных нормативов.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

В учреждениях здравоохранения должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

Работники учреждения обязаны соблюдать права пациента, принципы этики и деонтологии.

6. Требования к информационному обеспечению потребителей государственных услуг

Состояние информации об учреждении и оказываемых им государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Требования к качеству государственных услуг должны быть предоставлены учреждением (организацией), оказывающим услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) незамедлительно при поступлении такой просьбы.

Информация о государственной услуге, возможности и способе ее получения должна быть размещена по месту предоставления услуги (месту подачи заявки на предоставление услуги) и заметна для получателя услуг. Рядом с этой информацией должны быть указаны сведения о наличии книги замечаний и предложений, а также телефоны и адреса учреждений (организаций), осуществляющих контроль за соблюдением требований к качеству предоставления услуг.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы учреждения, размещаются при входе в здание учреждения.

Учреждение обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о наименовании учреждения и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, о перечне основных видов медицинской помощи, предоставляемых учреждением.

Пациент имеет право в доступной для него форме получить имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения.

7. Требования учета мнения потребителей о качестве предоставления государственных услуг

Обратная связь с гражданами-потребителями услуг в области здравоохранения поддерживается в учреждениях в обязательном порядке в форме обращений граждан в устной, письменной и иной форме к руководству и персоналу учреждений.

В учреждениях здравоохранения должны находиться книги жалоб и предложений в специально отведенном доступном для потребителей услуг месте.

В системе здравоохранения Калужской области действует телефон доверия, по которому граждане могут круглосуточно обратиться по вопросу качества полученных услуг.

Для определения качества уровня предоставляемых услуг в области здравоохранения проводится мониторинг.