



Администрация города Пензы

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.05.2009 № 681/2

**Об утверждении Стандарта качества  
предоставления муниципальной услуги  
«Оказание стационарной медицинской помощи»**

В целях повышения качества оказания муниципальной услуги «Оказание стационарной медицинской помощи», предоставляемой жителям города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги в рамках реализации Программы реформирования муниципальных финансов города Пензы (2007-2009 г.г.), утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 №807-41/4, Федерального Закона от 06.10.2003 №131-ФЗ (ред. от 07.05.2009) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст. 31,33 Устава города Пензы,

**Администрация города Пензы постановляет:**

1. Утвердить Стандарт муниципальной услуги «Оказание стационарной медицинской помощи» (далее – Стандарт) согласно приложению.
2. Управлению здравоохранения города Пензы:
  - 2.1. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу «Оказание стационарной медицинской помощи» (далее – Услуга).
  - 2.2. Назначить лиц, ответственных за предоставление Услуги в соответствии со Стандартом и контроль за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
  - 2.3. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта организациями, предоставляющими Услугу населению, при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.

- 2.4. Обеспечить использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.
- 2.5. Включить настоящий Стандарт в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.
- 2.6. Информировать граждан, являющихся потребителями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.
- 2.7. Обеспечить контроль за соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.
- 2.8. Обеспечить проведение мониторинга удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления Главе администрации города Пензы не реже одного раза в год.
3. Информационно-аналитическому отделу администрации города Пензы (Е.В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Л.Ю. Рябихину.

Глава администрации города Пензы

**Р. Б. Чернов**

Приложение  
к постановлению  
администрации города Пензы  
от 19.05.2009 № 681/2

**СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ОКАЗАНИЕ СТАЦИОНАРНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Оказание стационарной медицинской помощи» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы (2007-2009 г.г.), утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Оказание стационарной медицинской помощи» (далее - Услуга), предоставляемую жителям города Пензы муниципальными и немunicipальными организациями (в случае привлечения немunicipальных организаций в установленном порядке к предоставлению муниципальных услуг за счет средств бюджета города) (далее - Организации), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги в стационарах всех типов, в том числе:

- оказание медико-санитарной помощи;
- содержание больных в Организации в условиях круглосуточного медицинского наблюдения.

Единица измерения Услуги - 1 койко-день.

Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Пензенской области.

Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в Организации в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

Пациенты при получении медицинской помощи имеют право на добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

1.3.1. Конституция Российской Федерации принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с изменениями и дополнениями).

1.3.2. Закон Российской Федерации от 28.06.1991 г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.3.3. «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 22.06.1992 № 5487-1 (с изменениями и дополнениями).

1.3.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.3.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 13.01.1996 № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями».

1.3.6. Устав города Пензы принят решением Пензенской городской Думой от 30.06.2005 № 130-12/4 (с изменениями и дополнениями).

1.3.7. Постановление главы администрации города Пензы от 10.08.2005 г. № 1020 «О платных медицинских и иных услугах, оказываемых муниципальными учреждениями здравоохранения, не вошедших в областную программу государственных гарантий оказания гражданам в Пензенской области бесплатной медицинской помощи, оплачиваемой по договорам за счет средств добровольного медицинского страхования, работодателей и личных средств граждан (в ред. от 13.04.2009 г.).

1.4. Орган, ответственный за организацию предоставления Услуги, указанной в пункте 1.2 настоящего раздела, - Управление здравоохранения города Пензы.

1.5. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:  
Медицинская деятельность - деятельность, направленная на оказание Услуги.

Требование - раздел (пункт) нормативно-правового документа, устанавливающие необходимые критерии.

Медицинские работники - работники Организации, имеющие непосредственное отношение к оказанию Услуги.

Пациент - потребитель Услуги.

1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.6.1. Наличие и состояние нормативно-правовых актов, в соответствии с которыми функционирует Организация.

1.6.2. Организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, инструменты, транспорт и документацию, обеспечивающие использование медицинских технологий, разрешенных к применению Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития.

1.6.3. Укомплектованность Организации специалистами и их квалификация.

1.6.4. Наличие информации об Организации, порядке и правилах предоставления Услуги населению.

1.6.5. Наличие собственной (внутренней) и внешней систем контроля деятельности Организации за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

## II. Требования к предоставлению муниципальной услуги «Оказание стационарной медицинской помощи»

2.1. Предмет (содержание) Услуги:

2.1.1. Медицинское наблюдение, консультации специалистов, анализы и исследования:

- при острых заболеваниях, обострениях хронических болезней, отравлениях, травмах, требующих интенсивной терапии, круглосуточного медицинского наблюдения и изоляции по эпидемиологическим показаниям;

- при плановой госпитализации граждан с заболеваниями, требующими круглосуточного медицинского наблюдения, с целью проведения диагностики, лечения и реабилитации, в том числе в санаториях, детских санаториях, а также в санаториях для детей с родителями;

- при патологии беременности, родах и абортах;
- в период новорожденности.

2.1.2. При необходимости: операции, терапевтические процедуры (в том числе бесплатная лекарственная помощь), выписка больничного листа.

2.1.3. Содержание больных в палатах (обеспечение помещением, спальным местом, коммунальными услугами, обеспечение необходимыми лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения; обеспечение безопасности, бесплатное питание).

2.2. Результат предоставления Услуги:

Оказание медицинской помощи в стационарах в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется в Организациях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

2.3.1.1. Устав Организации либо иные учредительные документы.

В учредительных документах юридического лица должны определяться наименование юридического лица, место его нахождения, порядок управления деятельностью юридического лица, а также содержаться другие сведения, предусмотренные законом для юридических лиц соответствующего вида. В учредительных документах некоммерческих организаций, а в предусмотренных законом случаях и других коммерческих организаций должны быть определены предмет и цели деятельности юридического лица.

2.3.1.2. Лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложениями.

В соответствии с действующим законодательством Организации при оказании Услуги, регулируемой настоящим Стандартом, должны иметь лицензии на осуществление следующих видов деятельности:

- медицинской деятельности;
- деятельности в области использования источников ионизирующего излучения (в случае использования соответствующего оборудования);
- деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний (в случае использования);
- фармацевтической деятельности;
- технического обслуживания медицинской техники (в случае использования соответствующего оборудования);
- деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в Список II, в соответствии с Федеральным законом от 08.01.1998 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах» (в случае использования).

2.3.1.3. Правила, инструкции, методики, положения.

Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления медицинских услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Организации.

В Организации используются:

- Федеральные законы, Постановления Правительства Российской Федерации в области здравоохранения;
- Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации, государственные санитарно-эпидемиологические правила;
- Постановления администрации города Пензы;
- организационно-распорядительные и методические документы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Пензенской области, Управления здравоохранения города Пензы, регулирующие организацию медицинской помощи населению, ведение статистического учета и отчетности, анализа и планирования, контроля качества медицинской помощи.

При оказании Услуги используются следующие правила и инструкции:

- инструкции по технологии оказания Услуги;
- федеральные и региональные протоколы ведения больных с различными заболеваниями;
- типовая инструкция к заполнению форм первичной медицинской документации учреждений здравоохранения, утвержденная приказом Министерства здравоохранения СССР от 04.10.1980 № 1030;
- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- инструкции по персоналу (должностные инструкции);
- САНПИН 2.1.3.1375-03;

- инструкции по охране труда;
- строительные нормы и правила (при эксплуатации проведении текущего и капитального ремонта зданий и сооружений);

- технические паспорта на здания, акты разграничения балансовой принадлежности инженерных коммуникаций и другая техническая документация, связанная с хозяйственной деятельностью Организации.

Основными локальными нормативными актами в Организации являются:

- Положение о врачебной комиссии Организации;
- Положение об организации предоставления платных медицинских услуг в Организации;

- Правила внутреннего трудового распорядка Организации;

- Положения о структурных подразделениях Организации.

2.3.1.4. Эксплуатационные документы на медицинское оборудование, приборы и аппаратуру.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническое обслуживание, ремонт и метрологическая поверка осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Организацией.

2.3.1.5. Государственные, региональные стандарты медицинской помощи.

Государственные стандарты в области здравоохранения, утвержденные Постановлениями Правительства Российской Федерации, отраслевые стандарты, утвержденные приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, региональные стандарты, утвержденные приказами Министерства здравоохранения Пензенской области, а также настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Организации.

В Организации в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.3.2. Условия размещения Организации.

Размещение Организаций осуществляется в соответствии с САНПИН 2.1.3.1375-03.

2.3.3. Техническое оснащение Организации.

Каждая Организация должна быть оснащена специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, транспортом, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг в области здравоохранения соответствующих видов.

Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными

документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Средства измерения и средства измерения медицинского назначения должны проходить поверку в установленном порядке.

Организация должна быть оснащена специальным оборудованием исходя из профиля оказываемых услуг (Приложение 1).

2.3.4. Укомплектованность Организации, предоставляющей Услугу, кадрами и их квалификация.

В состав Организации входит медицинский (врачи, средние медицинские, младшие медицинские и фармацевтические работники), немедицинский персонал. Каждый работник должен иметь должностную инструкцию, устанавливающую его права и обязанности.

Организации должны располагать необходимым числом специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих теоретическими знаниями и практическими навыками, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Расчетное число должностей по отдельным группам медицинского, фармацевтического и педагогического персонала для оказания медицинской помощи населению определяется как по территориальному, так и по профильному принципам: в зависимости от количества и профиля коечной сети.

Штатные расписания Организаций составляются и утверждаются по каждому источнику финансирования отдельно (бюджет города Пензы, ТФОМС, платные услуги) на основании штатных нормативов, утвержденных нормативными правовыми актами органов исполнительной власти РФ, субъекта, муниципального образования (Приложение 2).

В своей работе медицинский персонал Организации руководствуется принципами медицинской этики и деонтологии.

2.3.5. Требования к технологиям предоставления Услуги.

Условия предоставления Услуги:

2.3.5.1. Направление больных на лечение осуществляется в соответствии с медицинскими показаниями в экстренном или плановом порядке.

2.3.5.2. Пребыванию в стационаре подлежат больные, нуждающиеся в круглосуточном лечении под наблюдением медицинского персонала.

2.3.5.3. Услуга должна обеспечивать получение пациентами назначенных им процедур с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического состояния пациентов.

2.3.5.4. Оказание Услуги должно производиться в индивидуальном порядке, своевременно и с максимальной непрерывностью её получения, в соответствии с предписанием лечащего врача.

2.3.5.5. Для предоставления качественной Услуги Организация должна иметь необходимый запас медикаментов и расходных материалов для оказания медицинской помощи и проведение необходимых лечебно - диагностических процедур.

2.3.5.6. Организация учёта пациентов должна обеспечивать чёткое ведение и обязательное хранение в отделении медицинской карты стационарного больного. Записи в медицинской карте стационарного больного должны вестись своевременно и разборчиво.

2.4. Требования к доступности Услуги.

2.4.1. Категория потребителей Услуги.

2.4.1.1. Право на получение Услуги имеют все лица, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования Российской Федерации, граждане, имеющие право на получение медицинской помощи, нуждающиеся в оказании экстренной медицинской помощи.

2.4.1.2. Особые категории потребителей Услуги.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей не устанавливаются.

2.4.2. Порядок получения доступа к Услуге при госпитализации в стационар.

2.4.2.1. Порядок получения Услуги, в случае оказания экстренной медицинской помощи.

Госпитализация больных на лечение в круглосуточный стационар может быть осуществлено в экстренном порядке:

- по направлению врача (фельдшера) скорой медицинской помощи в соответствии с графиком дежурства стационара;
- при личном обращении в приёмное отделение Организации, оказывающей Услугу, в соответствии с графиком дежурства стационара;
- в случае неспособности больного (пострадавшего) самостоятельно передвигаться (нахождении в бессознательном состоянии), больной (пострадавший) может быть доставлен членами своей семьи (или иными лицами), или бригадой скорой медицинской помощи в соответствии с графиком дежурства стационара, а по жизненным показаниям – в ближайший стационар независимо от графика дежурства стационара.

Организация, оказывающая Услугу, при доставке больного (пострадавшего) по жизненным показаниям, не вправе отказать в оказании Услуги.

При наличии медицинских показаний к госпитализации, непосредственно после окончания лечебно – диагностических процедур в приёмном отделении, Организация, оказывающая Услугу, должна обеспечить размещение больного в палате отделения, предоставив ему отдельное койко-место.

2.4.2.2. Порядок получения доступа к Услуге при плановой госпитализации.

Направление больных на стационарное лечение осуществляется лечащим врачом поликлиники или врачом дневного стационара по согласованию с заведующим отделением.

Для получения Услуги необходимо обратиться в приёмное отделение стационара Организации в срок, указанный в направлении.

Организация, оказывающая Услугу, принимает больного на госпитализацию в течение всех рабочих дней при наличии свободных койко-мест.

В указанный срок больной должен явиться в приёмное отделение стационара на госпитализацию, при обращении необходимо представить:

- паспорт;
- страховой полис системы обязательного медицинского страхования Российской Федерации;
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
- направление на госпитализацию.

При поступлении пациента врач приёмного отделения стационара проводит медицинский осмотр, заполняет карту стационарного больного, назначает предварительный комплекс лечебно – диагностических процедур.

При поступлении пациента в палату, ему предоставляется отдельное койко-место, врачом стационара проводится углублённый медицинский осмотр, назначается курс обследования и лечения.

2.4.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги и сроки приостановления предоставления Услуги.

Обратившемуся в стационар может быть отказано в плановой госпитализации только в случае непредставления документов, указанных в п. 2.4.2.2.

2.4.4. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организаций, оказывающих Услугу.

В условиях стационаров медицинская помощь пациентам оказывается круглосуточно. Во время смены дежурств обеспечивается непрерывность предоставления медицинской помощи.

Длительность нахождения пациента в стационаре обусловлена медицинскими показаниями для круглосуточного наблюдения и лечения, временем проведения необходимого обследования и лечебных мероприятий.

2.5. Оценка качества предоставления Услуги (система индикаторов качества).

2.5.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются результативность и эффективность предоставления Услуги.

2.5.2. Качественно Услугу характеризуют:

- доступность, безопасность, адекватность и эффективность Услуги;
- применение медицинских технологий (выполнение медицинского процесса);
- отсутствие врачебных ошибок и нарушений оказания Услуги;
- удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием.

2.5.3. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

№ п/п	Описание индикатора качества к результатам деятельности Организаций	Значение индикатора
-------	---	---------------------

1	2	3
1	Удовлетворенность населения медицинской помощью	80%
2	Объем медицинской помощи, предоставляемой Организациями, в расчете на одного жителя	1,759
3	Укомплектованность штатными должностями в соответствии со штатными нормативами и квалификационными требованиями	не менее 95%
4	Удельный вес больных выписанных с улучшением и выздоровлением от количества пролеченных больных	не менее 80%

#### 2.6. Информационное обеспечение деятельности Организации.

Информация о работе Организации, о порядке и правилах предоставления медицинских услуг должна быть доступна населению города.

Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об Организации и объемах предоставляемой Услуги в сети Интернет на официальном Интернет-сайте города Пензы ([www.penza-gorod.ru](http://www.penza-gorod.ru));
- информационных стендов (уголков получателей Услуги).

Организации обязаны довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения. Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

Все Организации размещают в общедоступных местах на стендах следующие сведения:

- режим работы Организации;
- виды медицинской помощи, оказываемой бесплатно, в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Пензенской области на соответствующий год;
- перечень платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- условия предоставления и получения платных услуг;
- о квалификации и сертификации специалистов;
- перечень категорий лиц, имеющих право на медицинское обслуживание вне очереди;
- телефоны администрации Организации и лиц, ответственных за предоставление платных медицинских услуг;
- настоящий Стандарт.

Пациент при получении медицинских услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполненных медицинских действиях и процедурах.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги, должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 2 раза в год.

#### 2.7. Контроль качества предоставления Услуги.

2.7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Организаций осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и его заместителями, и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам отчетного года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются по каждому сотруднику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Организации, предоставляющей Услугу, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.7.3. Внешний контроль за деятельностью Организации по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется Управлением здравоохранения города Пензы посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Управление здравоохранения города Пензы, проведения по фактам обращения, жалоб служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением здравоохранения города Пензы ежеквартально, внеплановые - по факту поступления обращений, жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.7.4. Контроль качества медицинской помощи 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), проводимому Управлением здравоохранения города Пензы, подлежат:

- случаи летальных исходов;
- случаи перинатальной смертности;
- случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

Выборочному контролю, проводимому руководителем Организации, подлежат:

- все медицинские осложнения: в том числе, септические осложнения после манипуляций, операций;
- случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста и детей (кроме врожденных уродств и травм);
- случаи многократной госпитализации больных (более 3-х раз) по поводу одного и того же заболевания в течение года;
- случаи заболеваний с удлинненными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности) более 30% и более, в целях выяснения их обоснованности;
- случаи впервые выявленных онкологических заболеваний в запущенной стадии (III – IV стадии);
- случаи запущенных форм туберкулеза;
- случаи поздней госпитализации по вине амбулаторно-поликлинических учреждений здравоохранения;
- случаи послеродовых осложнений;
- случаи расхождения клинического и патологоанатомического диагнозов.

Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций.

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

2.7.5. Обращения, жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут быть направлены как непосредственно руководителю Организации, так и начальнику Управления здравоохранения города Пензы.

Обращения, жалобы, поступившие руководителю Организации или начальнику Управления здравоохранения города Пензы по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменные обращения, жалобы граждан подлежат обязательной регистрации.

Обращения, жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации, либо начальником Управления здравоохранения города Пензы в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, жалобы, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.8. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа Организации в области качества медицинских услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителя, непрерывное повышение качества.

Руководители Организаций, оказывающих Услугу, несут полную ответственность за соблюдение настоящего Стандарта.

Руководитель Организации обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех структурных подразделений и работников Организации;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Организации, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;
- вносить предложения по совершенствованию оказания Услуги и настоящего Стандарта.

Заместитель главы администрации города А.В. Макаров

Приложение 1  
к Стандарту качества муниципальной услуги  
«Оказание стационарной медицинской помощи»

Минимальные требования к составу медицинского оборудования\*.

Бактериологическая лаборатория

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Дозатор	1
2	Автоклав	1
3	Облучатель бактерицидный	2
4	Дистиллятор	1
5	Микроскоп	2
6	Прибор для анализов	1
7	Стерилизатор	2
8	Термостат	2
9	Весы	1
10	Центрифуга	1

Отделение: кардиология

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Облучатель бактерицидный	2
2	Электрокардиограф	2
3	Дефибрилятор	1
4	Аппарат для измерения АД	1
5	Кровать функциональная трехсекционная	3
6	Негатоскоп	1

Отделение: нефрология

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Кровать функциональная	3
2	Негатоскоп	1
3	Весы медицинские	1
4	Аппарат для измерения АД	1
5	Облучатель бактерицидный	2

Отоларингологическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Аудиометр	1
2	Кровать функциональная	3
4	Ларингоскоп	1
5	Микроскоп операционный	1
6	Стол операционный	1
7	Кресло отоларингологическое	1
8	Эзофагоскоп	1
9	Негатоскоп	2
10	Облучатель бактерицидный	2

Отделение: неврология

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Облучатель бактерицидный	2
2	Негатоскоп	1
3	Аппарат для измерения АД	1
4	Эхоэнцефалоскоп	

Отделение: нейрохирургия

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
3	Отсасыватель	1
8	Эхоэнцефалоскоп	1
9	Облучатель бактерицидный	2
10	Эхоэнцефалограф	1
11	Кровать функциональная	5
12	Лупа бинокулярная	2
14	Негатоскоп	2

Операционный блок

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Аппарат электрохирургический	1
2	Аспиратор-ирригатор	1
3	Аспиратор-ирригатор с педалями	1
4	Инсуфлятор	1
5	Лапароскоп	1
6	Облучатель бактерицидный	2
7	Осветитель эндоскопический	1
8	Отсасыватель хирургический	1



9	Светильник хирургический стационарный	1
10	Светильный передвижной рефлекторный	2
11	Стол операционный	1
12	Электроотсос	1

## Приемное отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Алкотестер	1
2	Электрокардиограф	1
3	Облучатель бактерицидный	2
4	Аппарат для измерения АД	1
5	Весы медицинские	1
6	Ростомер	1
7	Негатоскоп	1

## Реанимационное отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Аппарат для искусственной вентиляции легких	3
2	Аппарат ингаляционного наркоза	1
3	Ларингоскоп	2
4	Прикроватный монитор	2
5	Отсасыватель	2
6	Облучатель бактерицидный	2
7	Электрокардиограф	1
8	Дефибрилятор	1
9	Концентратор кислородный	1
10	Аппарат для измерения АД	1
10	Негатоскоп	1

## Рентгенологическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Аппарат рентгенографический	1
2	Машина проявочная	1
3	Негатоскоп	2
4	Облучатель бактерицидный	2
5	Дозиметр	1
6	Шкаф сушильный для рентгеновских пленок	1

## Травматология

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Кровать функциональная	5
2	Дрель хирургическая	2
3	Негатоскоп	2
4	Облучатель бактерицидный	3

## Физиотерапевтическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Аппарат магнитотерапии	1
2	Аппарат дарсонвализации	1
3	Аппарат для УВЧ-терапии	2
4	Аппарат для СВЧ-терапии	1
5	Аппарат лечения диадинамическими токами	1
6	Компрессорный ингалятор	2
7	Ингалятор ультразвуковой	2
8	Аппарат для электрофореза	2
9	Аппарат УФО терапии	2
10	Аппарат для измерения АД	1

## Аллергологическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Небулайзер	1
2	Облучатель бактерицидный	2

## Гинекологическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
2	Облучатель бактерицидный передвижной	1
3	Гистероскоп	1
4	Аппарат для прерывания беременности	1
5	Кольпоскоп	1
6	Кресло гинекологическое	2
7	Кровать функциональная	5
8	Отсасыватель	2
9	Светильник рефлекторный	1
10	Стол операционный	1
11	Аппарат УЗИ	1
12	Аппарат для измерения АД	1
13	Негатоскоп	1

## Центральное стерилизационное отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Стерилизатор паровой	1
2	Автоклав	1
3	Шкаф сушильный	1
4	Дистиллятор	1
6	Кипятильник	2
7	Камера дезинфекционная	1
8	Облучатель бактерицидный	1

## Отделение хирургии

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Кровать функциональная	5
2	Негатоскоп	2
3	Облучатель бактерицидный	2
4	Отсасыватель хирургический	2

## Диагностическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Электрокардиограф	1
2	Комплекс аппаратно – программный записи и обработки ЭКГ	1
3	Комплекс аппаратно – программный суточного мониторирования артериального давления	1
4	Аппарат СМАД	2
5	Аппарат суточного мониторирования ЭКГ	1
6	Спирограф	1
7	Аппарат для проведения проб с физической нагрузкой (велозргомметр, тредмил)	1
8	Гастродуоденоскоп	1
9	Аппарат УЗИ	1
10	Облучатель бактерицидный	2

## Клинико-диагностическая лаборатория

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Стерилизатор	1
2	Термостат	1
3	Аквадистиллятор	1
4	Центрифуга лабораторная	2

5	Водяная баня	1
6	Устройство промывки	1
7	Микроскоп	4
8	Приспособление фиксации и окраски мазков крови	1
9	Гемоглобинометр	1
10	Глюкометр	1
11	Анализатор общего белка в моче	1
12	Шкаф сушильно-стерилизационный	1
13	Спектрофотометр	1
14	Дозатор	2
15	Рефрактометр	1
16	Фотоэлектрокалориметр	2
17	Шкаф вытяжной	1

## Отделение: пульмонология

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Ингалятор	2
2	Небулайзер	1
3	Кровать функциональная	5
4	Облучатель бактерицидный	2
5	Негатоскоп	1
6	Аппарат для измерения АД	1

## Отделение: урология

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Цистоскоп	1
2	Аппарат д/измерения АД	1
3	Облучатель бактерицидный	2
4	Негатоскоп	1

## Отделение острых отравлений

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Дефибрилятор	2
2	Кровать функциональная	5
3	Отсасыватель	4
4	Аппарат ИВЛ	3
5	Ларингоскоп	2
6	Аппарат для измерения АД	1
7	Облучатель бактерицидный	2

## Ревматологическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Негатоскоп	1
2	Облучатель бактерицидный	2
3	Аппарат для измерения АД	1

## Инфекционное отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Аппарат для измерения АД	1
2	Отсос хирургический	2
3	Облучатель бактерицидный	2
4	Ректоскоп	1

## Отделение ортопедии

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Дрель с набором насадок для обработки костной ткани	2
2	Кровать функциональная	5
3	Аппарат пневмокомпрессии	1
4	Негатоскоп	2
5	Аппарат для измерения АД	1

## Эндоскопическое отделение

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Бронхоскоп	1
2	Гастродуоденоскоп	2
3	Отсасыватель хирургический	1
4	Цистоскоп	1
5	Облучатель бактерицидный	2

## Отделение эндокринологии

NN п/п	Наименование	Количество оборудования
1	2	3
1	Весы медицинские	1
2	Ростомер	1
3	Облучатель бактерицидный	2
4	Аппарат для измерения АД	1
5	Негатоскоп	1

\* применяется для расчета финансирования муниципальной услуги

Приложение 2  
к Стандарту качества муниципальной услуги  
«Оказание стационарной медицинской помощи»

Нормативные правовые акты, в соответствии с которыми составляется и утверждается штатное расписание Организации:

- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 06.06.1979 № 600 «О штатных нормативах медицинского фармацевтического, педагогического персонала и работников кухонь центральных городских, городских и детских городских больниц, расположенных в городах с населением свыше 25 тысяч человек»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 09.06.2003 № 230 «Об утверждении нормативов служащих и рабочих государственных и муниципальных учреждений здравоохранения и служащих централизованных бухгалтерий при государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 17.09.1993 № 220 «О мерах, по развитию и совершенствованию инфекционной службы в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 08.01.2002 № 9 «О мерах по совершенствованию организации токсикологической помощи населению Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 29.12.1975 № 1188 «О дальнейшем совершенствовании реанимационной помощи населению»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 04.11.1975 № 977 «О развитии гипербарической оксигенации в стране»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 31.08.1989 № 504 «О признании рекомендательными нормативных актов по труду Минздрава СССР»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 11.06.1986 № 841 «О дальнейшем совершенствовании анестезиолого-реанимационной помощи населению»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 06.08.1986 № 1039 «О мерах по внедрению в практику метода гравитационной хирургии крови»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 01.10.1976 № 950 «О штатных нормативах медицинского персонала стоматологических поликлиник»;
- Постановление Минтруда РФ от 22.01.2001 № 10 «Об утверждении межотраслевых нормативов численности работников службы охраны труда в организациях»;
- Постановление Минтруда РФ от 23.07.1998 № 28 «Об утверждении межотраслевых типовых норм времени на работы по сервисному

обслуживанию персональных электронно-вычислительных машин и организационной техники и сопровождению программных средств»;

- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 11.10.1982 № 999 «О штатных нормативах медицинского и педагогического персонала городских поликлиник, расположенных в городах с населением свыше 25 тысяч человек»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 05.05.1997 № 131 «О введении специальности «Клиническая Фармакология»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 20.10.1997 № 307 «О мерах по совершенствованию организации пульмонологической помощи населению Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 21.03.2003 № 112 «О штатных нормативах центра отделения общей врачебной (семейной) практики»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 27.06.2007 № 444 «О мерах по совершенствованию организации ревматологической медицинской помощи населению Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 30.11.1993 № 283 «О совершенствовании службы функциональной диагностики в учреждениях здравоохранения Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения и медицинской промышленности РФ от 31.05.1996 № 222 «О совершенствовании службы эндоскопии в учреждениях здравоохранения Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 29.12.1983 № 1495 «О штатных нормативах медицинского, фармацевтического персонала и работников кухонь родильных домов, акушерских отделений (палат), отделений (палат) для новорожденных и женских консультаций»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 09.12.1999 № 438 «Об организации деятельности дневных стационаров в лечебно-профилактических учреждениях»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 25.06.1981 № 693 «О внесении изменений в действующие штатные нормативы медицинского и другого персонала учреждений здравоохранения»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 25.08.2005 № 539 «О мерах по совершенствованию организации гастроэнтерологической помощи населению Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения РСФСР от 02.08.1991 № 132 «О совершенствовании службы лучевой диагностики»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 19.01.1995 № 8 «О развитии и совершенствовании деятельности лабораторий клинической микробиологии (бактериологии) лечебно-профилактических учреждений»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 22.06.1998 № 198 «О дальнейшем развитии рентгенохирургических методов диагностики и лечения»;

- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 25.01.1999 № 25 «О мерах по улучшению медицинской помощи больным с нарушениями мозгового кровообращения»;
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 06.04.2007 № 242 «О мерах по совершенствованию организации нейрохирургической помощи населению Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 19.11.1982 № 1148 «О штатных нормативах медицинского, фармацевтического персонала и работников кухонь офтальмологических больниц»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 16.12.1987 № 1274 «О дальнейшем совершенствовании микрохирургической офтальмологической помощи населению СССР»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 14.06.1977 № 555 «Об утверждении штатных нормативов медицинского персонала поликлиник и амбулаторий системы Министерства путей сообщения СССР»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 28.12.1998 № 383 «О специализированной помощи больным при нарушениях речи и других высших психических функций»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 23.10.1981 № 1095 «О штатных нормативах медицинского персонала патологоанатомических отделений (прозекторских)»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 16.09.2003 № 438 «О психотерапевтической помощи»;
- Приказ Министерства здравоохранения СССР от 22.11.1973 № 920 «О мерах улучшения лечебно-профилактической помощи больным, страдающим половыми расстройствами»;
- Указание Министерства здравоохранения РФ от 23.03.1998 № 219 У «О штатно-организационной структуре центров планирования семьи и репродукции»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 05.08.2003 № 329 «О совершенствовании организации медицинской помощи новорожденным детям в акушерских стационарах»;
- Указы, рекомендательные письма и другие нормативные правовые акты органов исполнительной власти РФ, субъекта, муниципального образования.