



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 681/4

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

В целях повышения качества оказания муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи», предоставляемой населению города Пензы, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля над деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны получателей муниципальной услуги в рамках реализации Решения Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы», 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 прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой 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 скорой медицинской помощи», предоставляемую населению города Пензы (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. Включить настоящий Стандарт в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.
- 2.5. Информировать граждан, являющихся получателями Услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.
- 2.6. Обеспечить контроль над соблюдением организациями требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.
- 2.7. 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 выполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Л.Ю. Рябихину.

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Приложение
к Постановлению администрации
города Пензы

от 19.05.2009 № 68/4

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Оказание скорой медицинской помощи»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Оказание скорой медицинской помощи» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007 – 2009 годы».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Оказание скорой медицинской помощи» (далее - Услуга), предоставляемую населению города Пензы муниципальными и немуниципальными организациями (в случае привлечения немуниципальных организаций в установленном порядке к оказанию муниципальных услуг за счет средств бюджета города Пензы), включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении. Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.3. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

1.4. Настоящий Стандарт определяет единые требования к оснащению и функционированию станции скорой медицинской помощи (далее - Организация) с учетом требований федерального и регионального законодательства, нормативных

правовых актов города Пензы. Стандарт функционирует в режиме повседневной работы. В случае угрозы или возникновения чрезвычайной ситуации, введения чрезвычайного положения Организация, оказывающая Услугу, действует в составе сил и средств единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а в случае угрозы и ведения военных действий и введения военного положения – в составе сил и средств гражданской обороны.

1.5. Единица измерения Услуги – 1 вызов.

1.6. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции от 07.05.2009);
- Закон Российской Федерации от 28.06.1991 № 1499 – 1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 22.07.1993 № 5487-1;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.01.1996 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
- Устав города Пензы (в ред. от 27.02.2009 г., принят Решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 г. № 130 – 12/4);
- 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.).

1.7. Основные понятия, используемые в Стандарте:

1.7.1. Станция скорой медицинской помощи (далее - СМП) – учреждение здравоохранения, предназначенное для оказания круглосуточной скорой медицинской помощи населению города, как на месте происшествия, так и в пути следования в стационар при состояниях, угрожающих здоровью или жизни физических лиц или окружающих их лиц, вызванными внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, несчастных случаях, травмах и отравлениях, осложнениях беременности и родах.

1.7.2. Подстанция СМП - структурное подразделение станции скорой медицинской помощи.

1.7.3. Бригада СМП - основная функциональная единица станции СМП - коллектив работников станции СМП, оказывающий экстренную медицинскую помощь больным и пострадавшим на месте вызова и в автомобиле СМП по пути следования в учреждение здравоохранения.

1.7.4. Вызов – сообщение физического лица о наличии больного или пострадавшего, нуждающегося в экстренной медицинской помощи или обращение за консультацией по телефонам оперативного отдела СМП.

1.7.5. Событие – подтвержденная необходимость выезда бригады СМП и/или консультации медицинских специалистов.

1.7.6. Выезд – основная форма предоставления СМП. Виды выездов:

- выезд с оказанием медицинской помощи на месте;
- выезд с оказанием медицинской помощи на месте и последующей госпитализацией;
- транспортировка по направлению медицинских работников;
- дежурство бригады СМП при проведении массовых мероприятий.
- органом, ответственным за организацию предоставления Услуги, является

Управление здравоохранения города Пензы.

1.8. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Организация;

- условия размещения и режим работы Организации;

- наличие специального технического оснащения Организации;

- укомплектованность Организации специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания Услуги;

- наличие информационного сопровождения деятельности Организации, порядка и правил оказания Услуги;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Организации, а также над соблюдением соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к предоставлению Услуги

1. Состав (содержание) Услуги.

1.1. Выезд бригады СМП к месту вызова при состояниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина, либо окружающих его лиц, вызванных внезапными заболеваниями, обострениями хронических заболеваний, несчастными случаями, травмами и отравлениями, осложнениями при беременности и родах.

1.2. Проведение по месту вызова медицинского осмотра и оказание неотложной медицинской помощи (в том числе бесплатной лекарственной помощи).

1.3. При необходимости экспресс-анализы, ЭКГ исследования, выполнение манипуляций, транспортировка в стационар на лечение по медицинским показаниям.

1.4. Медицинское обеспечение спортивных и культурно-массовых мероприятий, медицинское сопровождение при транспортировке тяжелых больных внутри области, межрегиональных транспортировках.

2. Результат предоставления Услуги.

2.1. Оказание СМП гражданам при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства.

2.2. Услуга осуществляется безотлагательно медицинскими работниками Организации, а также лицами, обязанными ее оказывать в виде первой помощи по закону или по специальному правилу.

3. Требование к качеству и условиям предоставления Услуги.

3.1. Услуга предоставляется Организацией, функционирующей в соответствии со следующими основными документами:

- 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;

- лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложениями, на осуществление деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в Список II, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.1998 № 681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации»;

- эксплуатационные документы на медицинское оборудование, приборы и аппаратуру;

- государственные стандарты, стандарты Пензенской области в области здравоохранения.

3.1.1. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) ее предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Организации.

3.1.1.1. Организацией в обязательном порядке должны использоваться следующие руководства:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- методики (алгоритмы) оказания СМП на догоспитальном этапе;
- санитарные правила и нормы 2.1.3.1375-03.

3.1.1.2. При оказании Услуги обязательны к применению следующие инструкции:

- по технологии оказания Услуги;
- по оформлению «Карты вызова» СМП;
- по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- по персоналу (должностные инструкции);
- по охране труда.

3.1.2. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:

- технические паспорта на медицинское оборудование;
- инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты на медицинское оборудование;
- регистрационные удостоверения медицинского оборудования;
- методики проверок точности измерений медицинского оборудования;
- формуляры на сосуды, работающие под давлением;

3.1.2.1. 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. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются

организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Организацией.

3.1.3. Государственные стандарты, а также стандарты Пензенской области (в случае их утверждения) по оказанию СМП, а также настоящий Стандарт, должны составлять нормативную основу практической работы Организации.

3.1.3.1. В процессе предоставления Услуги необходимо также обеспечивать соблюдение отраслевых стандартов ОСТ 91500.07.0001-2002, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.10.2002 № 313 «Об утверждении отраслевого стандарта «Салоны автомобилей СМП и их оснащение. Общие технические требования».

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

3.2. Условия размещения Организации, предоставляющей Услуги.

3.2.1. По площади и техническому состоянию помещения станции и подстанций СМП должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (в том числе: повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация).

3.2.2. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуги и предоставление им Услуги в соответствии с «Санитарными правилами и нормами 2.1.3.1375-03», утвержденными совместным постановлением Министерства здравоохранения Российской Федерации и Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 06.06.2003 № 124.

3.2.3. Структура Организации должна обеспечивать выполнение Стандарта и иных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Услуги. В состав Организации в обязательном порядке входят следующие подразделения:

3.2.3.1. Оперативный отдел

3.2.3.1.1. осуществляет прием вызовов, формируется как единая структура для всех подстанций СМП при центральной подстанции.

3.2.3.1.2. Рабочее место (пост) фельдшера по приему вызовов должно быть оснащено телефонным оборудованием для приема звонков, компьютером с необходимым программным обеспечением для фиксации информации о поступившем вызове, радио или телефонным оборудованием для связи с оперативными отделами всех подстанций СМП, другими организациями и ведомствами, включая Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и управление внутренних дел.

3.2.3.1.3. Оборудование отдела должно обеспечивать техническую возможность по удержанию вызова до момента ответа оператора вне зависимости от наличия свободных внешних каналов связи, перераспределения нагрузки между операторами, переадресацию вызова внутри узла связи и возможность участия в разговоре не менее трех человек.

3.2.3.1.4. Количество постов должно быть достаточно для своевременного ответа на все поступающие вызовы, включая резервные посты на случай периодических или планируемых пиков количества обращений в Организацию и чрезвычайных ситуаций.

3.2.3.1.5. Количество каналов внешней связи должно соответствовать действующим законодательным нормативным актам и составлять не менее двух линий на каждые 50000 человек населения.

3.2.3.1.6. Все каналы связи должны быть оборудованы устройствами фиксации разговора со временем хранения информации не менее шести месяцев. Информация должна сохраняться в форме, обеспечивающей ее достоверное воспроизведение на все время хранения.

3.2.3.1.7. Должна быть разработана и внедрена система резервации и дублирования для каналов связи и постов, позволяющая сохранить работоспособность узлов связи в условиях стихийных бедствий, иных

чрезвычайных ситуациях, а также на случай нештатных ситуаций и происшествий на внешних линиях связи и электропитания.

3.2.3.1.8. Количество персонала и оснащение оперативного отдела должны обеспечивать прием заявок на выезд от отдела связи, управление и постоянный контроль бригад СМП. В том числе:

- контроль местонахождения бригады;
- передачу данных о поступившем вызове;
- контроль остаточной оснащенности бригад СМП (остатков медицинского инструмента, препаратов и материалов);
- получение оперативного отчета о действиях бригады на месте события.

3.2.3.1.9. Требования к оснащению и персоналу диспетчерского поста оперативного отдела:

- оснащение компьютером для фиксации поступивших вызовов, движения бригад СМП, предварительных отчетов об оказанной медицинской помощи бригадами СМП;
- оснащение средствами радио, телефонной и иных видов связи для обмена информацией с централизованным отделом связи, бригадами СМП, передачи и получения информации других организаций и ведомств;
- диспетчер оперативного отдела должен обладать квалификацией, необходимой для постановки предварительного диагноза и определения профиля заболевания на основании полученной информации. Квалификация диспетчера должна обеспечивать точность предположения профиля бригады, в случаях, составляющих не менее 99% от всех вызовов, за исключением безрезультатных выездов.

3.2.3.1.10. Оборудование оперативного отдела должно обеспечивать фиксацию и хранение аудио информации, в том числе поступивших вызовов, фиксацию и хранение описания вызова в электронном виде, в том числе:

- информацию об обратившемся (ф. и. о., контактные данные);

- информацию о пациенте (ф. и. о., контактные данные);

- сведения о месте события;

- диагноз и лечение;

- информацию об учреждении здравоохранения в случае, если больной или пострадавший госпитализирован.

3.2.3.2. Служба хранения медицинского оснащения и комплектования бригад.

3.2.3.2.1. При Организации должны быть сформированы службы хранения медицинского оснащения и комплектования бригад медицинским оборудованием, инструментом, препаратами и материалами.

3.2.3.2.2. Данные службы должны обеспечивать хранение медицинского оснащения, комплектование укладок и оборудования бригад СМП, доукомплектование бригад израсходованными при осуществлении выездов медикаментами, медицинскими инструментами и материалами.

3.2.3.2.3. Служба хранения и комплектования должна располагать оснащением и помещениями, удовлетворяющими требованиям по хранению медицинского оборудования, инструмента, материалов и препаратов, в том числе по:

- обеспечению климатических условий хранения (в том числе влажность, температура);
- обеспечению сохранности: наличие охранной сигнализации, сейфов.

3.2.3.2.4. Служба хранения и комплектования должна обеспечивать учет поступления, расхода и списания медицинского оборудования, инструментов, препаратов и материалов.

3.2.3.3. Административно-управленческие службы.

3.2.3.3.1. Административно-управленческие службы обеспечивают организацию и планирование деятельности Организации, выполняют контрольные и распорядительные функции.

3.2.3.3.2. Комплектование и материальное обеспечение административно-управленческих служб определяются действующими нормами, должны

обеспечивать бесперебойное функционирование Организации и своевременное принятие управленческих решений.

3.2.3.4. Хозяйственные службы.

3.2.3.4.1. Хозяйственные службы занимаются обслуживанием Организации, в том числе:

- содержание, текущий ремонт здания и помещений;
- уборку помещений и территории.

3.2.3.4.2. Комплектование, оснащение и материальное обеспечение хозяйственных служб должны обеспечивать содержание оборудования подстанций в исправном состоянии.

3.2.4. В составе Организации должны быть предусмотрены:

- отделение медицинской статистики с архивом;
- кабинет для приема амбулаторных больных;
- помещение для хранения медицинского оснащения СМП и подготовки к работе медицинских укладок;
- помещение для хранения запаса медикаментов, оборудованное пожарной и охранной сигнализацией;
- комнаты отдыха для врачей, среднего медперсонала, водителей автомобилей СМП;
- помещение для приема пищи дежурным персоналом;
- огороженная площадка с твердым покрытием для стоянки автомобилей СМП, соответствующая по размерам максимальному числу автомобилей СМП, работающих одновременно.

3.3. Техническое оснащение Организации.

3.3.1. Каждая подстанция СМП должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

3.3.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами,

содержать в технически исправном состоянии, которое следует проверять не реже, чем раз в квартал.

3.4. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

3.4.1. Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием Организации.

3.4.2. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.

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

3.4.4. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

3.4.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. В процессе предоставления Услуги работники Организации должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.4.7. Трудовые ресурсы Организации включают в себя основной, вспомогательный и административно-хозяйственный персонал.

3.4.8. К основному персоналу относится персонал бригад СМП. Количество и профили бригад устанавливает Управление здравоохранения города Пензы. Расчет численности штатных должностей основного персонала осуществляется на основе Приказа Министерства здравоохранения РФ от 26.03.1999 г. №100.

Таблица 1. Состав бригады СМП по медицинским профилям

Врачебная специальность	Общепрофильная бригада	Общепрофильная фельдшерская бригада	Кардиологическая бригада	Реанимационная бригада	Неврологическая бригада	Психиатрическая бригада	Педиатрическая бригада	Транспортная бригада
Врач СМП	1	-	-	-	-	-	-	-
Врач-кардиолог	-	-	1	-	-	-	-	-
Врач-анестезиолог-реаниматолог	-	-	-	1	-	-	-	-
Врач-невролог	-	-	-	-	1	-	-	-
Врач-психиатр	-	-	-	-	-	1	-	-
Врач-педиатр	-	-	-	-	-	-	1	-
Фельдшер	1	2	2	2	2	2	1	1+1 санитар

3.4.9. Расчет численности основного персонала производится в соответствии с количеством автомобилей СМП.

3.4.10. К вспомогательному и административно-хозяйственному персоналу относят персонал, непосредственно не связанный с оказанием Услуги, но способствующий организации и проведению лечебного и диагностического процесса. Расчет численности штатных должностей вспомогательного и административно-хозяйственного персонала осуществляется на основе приказа Министерства здравоохранения РФ от 09.06.2003 г. №230 «Об утверждении штатных нормативов служащих и рабочих государственных и муниципальных учреждений здравоохранения и служащих централизованных бухгалтерий при

государственных и муниципальных учреждений здравоохранения (ред. от 19. 12. 2003).

3.5. Требования к бригаде СМП.

3.5.1. Оснащение врачебной общепрофильной бригады является базовым для всех бригад СМП.

3.5.2. Для оказания СМП по распространенным медицинским профилям формируются специализированные бригады СМП, дополнительно оборудованные для оказания расширенного списка видов медицинской помощи. Врачи специализированных бригад СМП должны обладать необходимыми навыками и медицинскими средствами, включая медицинское оборудование, материалы, инструменты и препараты, для оказания специализированной и общепрофильной медицинской помощи.

3.5.3. Для осуществления качественной медицинской помощи выезжающая бригада СМП должна быть оснащена согласно требованиям действующего законодательства и нормативных актов с учетом ее врачебного профиля, в том числе должны соблюдаться следующие требования:

- состав и квалификация персонала должны соответствовать требованиям Стандарта;
- бригада СМП должна быть оснащена исправным автомобилем, оснащенным специальными сигнальными системами и специальной окраской согласно требованиям законодательства к автомобилям СМП;
- для осуществления лечебной деятельности бригада должна быть оснащена необходимым медицинским оборудованием, инструментарием, лекарственными средствами и соответствовать таблице оснащения бригад СМП.

3.5.4. Основные виды специализированных бригад:

3.5.4.1. Группа анестезиологии-реанимации выездной бригады СМП предназначена для оказания круглосуточной специализированной реанимационно-анестезиологической помощи населению при состояниях, угрожающих их здоровью или жизни, вызванных внезапными заболеваниями, несчастными случаями, травмами, отравлениями, осложнениями беременности и

родов, как на месте происшествия, так и в пути следования в стационар. В целях обеспечения деятельности она оснащается реанимационным оборудованием, необходимыми медикаментами, инструментом, материалами. В штат бригады включаются врач-анестезиолог-реаниматолог и две медицинских сестры-анестезистки или 2 фельдшера, прошедшие специальную подготовку по анестезиологии и реанимации.

3.5.4.2. Кардиологическая бригада. Кардиологическая бригада оснащается для лечения острых сердечно-сосудистых заболеваний, в том числе: штатным врачом бригады является врач-кардиолог, в оснащение включается медицинское оборудование, инструментарий и препараты для лечения острых сердечно-сосудистых заболеваний.

3.5.4.3. Педиатрическая бригада. Врачом педиатрической бригады является врач-педиатр. Педиатрическая бригада дополнительно оснащается медицинским оборудованием, инструментами и препаратами, предназначенными для использования при лечении детей, либо препараты дублируются в детских дозах (и/или используются заменители, допущенные для лечения детей).

3.5.4.4. Неврологическая бригада. Врачом неврологической бригады является врач-невролог. Бригада оборудуется дополнительным медицинским оборудованием, инструментом и препаратами для лечения неврологических состояний.

3.5.4.5. Психиатрическая бригада. Врачом психиатрической бригады является врач-психиатр. Бригада оборудуется дополнительным медицинским оборудованием, инструментом и препаратами для лечения неотложных состояний.

3.5.4.6. В случае необходимости могут формироваться иные виды специализированных бригад СМП, предназначенные для обслуживания однотипных видов СМП.

3.6. Ресурсное обеспечение Организации.

3.6.1. Транспорт.

3.6.1.1. Транспорт СМП подразделяется на основной и вспомогательный:

- основной транспорт оказывает непосредственное участие при оказании Услуги;
- вспомогательный транспорт предназначается для контроля процесса оказания СМП, а также для административно-хозяйственных нужд Организации.

3.6.1.2. Расчет потребности основного транспорта осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения СССР от 25.03.1976 г. №300 «О нормах оснащения учреждений здравоохранения санитарным автотранспортом и о режиме работы санитарного автотранспорта».

3.6.1.3. Основные параметры и размеры автомобилей СМП, общие технические требования к салонам автомобилей, оснащение автомобилей и требования безопасности должны соответствовать стандарту ОСТ 91500.07.0001-2002 Системы стандартизации в здравоохранении РФ.

3.6.2. Материальные ресурсы (оборудование и мягкий инвентарь).

3.6.2.1. Салон автомобиля СМП должен быть оснащен встроенным оборудованием, приборами, аппаратами, укладками, средствами мониторинга, иммобилизации, и перемещения больных (пострадавших) и др. в соответствии с требованиями стандарта ОСТ 91500.07.0001-2002 Системы стандартизации в здравоохранении РФ и технических условий на автомобили СМП конкретного назначения.

3.6.2.2. Оснащение салонов производится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 01.12.2005 № 752 (с изменениями и дополнениями) по классам автомобилей СМП.

3.6.2.3. Нормы расхода мягкого инвентаря, используемого при организации оказания Услуги, основываются на приказе Министерства здравоохранения РФ от 26.03.99г № 100 и приказе Министерства здравоохранения СССР от 29.01.88 г. № 65.

3.6.2.4. Нормы расхода мягкого инвентаря, используемого при организации оказания Услуги, основываются на приказе Министерства здравоохранения РФ

от 26.03.99г № 100 и приказе Министерства здравоохранения СССР от 29.01.88 г. № 65.

4. Требования к доступности Услуги.

4.1. Получатель Услуги – физические лица, состояние которых требует срочного медицинского вмешательства. Каждое физическое лицо независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на получение СМП на территории города Пензы.

4.2. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям получателей не устанавливаются.

4.3. Сроки предоставления Услуги и режим работы Организации, оказывающей Услугу.

4.3.1. Подстанции СМП размещены с учетом 20 минутной транспортной доступности, плотности населения.

4.3.2. Режим работы Организации - круглосуточный.

4.3.3. Количество смен в сутки – 2. Пересмена за 15 минут до основного рабочего времени утром в 7-00, 8-00, 9-00, вечером в 19-00, 20-00, 21-00. В период пересмены должна быть обеспечена возможность непрерывного оказания Услуг.

4.4. Порядок получения доступа к Услуге.

4.4.1. Для получения Услуги потенциальному получателю или лицу, действующему в интересах здоровья потенциального получателя Услуги, необходимо сделать звонок в Организацию и сообщить диспетчеру запрошенную им информацию.

4.4.2. Прием и обработка вызовов.

4.4.2.1. Оперативный отдел СМП осуществляет централизованный прием вызовов от населения. Оборудование оперативного отдела должно обеспечивать своевременный ответ на поступивший звонок населения.

4.4.2.2. Время ожидания ответа диспетчера должно составлять не более одной минуты с момента набора номера.

4.4.2.3. Диспетчер должен запросить от обратившегося по телефону СМП следующую информацию:

- причину вызова;
- место события, включая улицу, точный номер дома, номер квартиры или помещения, наличие кодовых и иных замков на внешних дверях, удобные пути подъезда;
- по возможности фамилию, имя, возраст пациента, включая наличие хронических заболеваний;
- контактные данные обратившегося (фамилию, номер телефона для связи).

4.4.2.4. Диспетчер (фельдшер или медицинская сестра) определяет необходимый профиль бригады СМП согласно полученному описанию симптомов заболевания, виду полученных травм, возможных осложнений и противопоказаний.

4.4.2.5. Поступивший звонок обязательно фиксируется диспетчером в компьютере.

4.4.2.6. Время передачи информации о событии диспетчером оперативного отдела бригаде СМП должно составлять не более 2 минут, при наличии свободной бригады СМП (по профилю).

4.4.2.7. Выезд осуществляется бригадой СМП по поступлению информации о событии от диспетчера по радиосвязи или на подстанции СМП.

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

5.1.1. Критерии оценки качества оказания СМП:

- доступность, безопасность, адекватность и эффективность СМП;
- обоснованность применяемых медицинских технологий (выполнение медицинского процесса);
- отсутствие врачебных ошибок и нарушений технологии оказания СМП;
- оптимальность использования ресурсов Организации;
- отсутствие необоснованных госпитализаций;
- удовлетворенность больного медицинским обслуживанием;

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия оказанной СМП Стандарту, изучения обращений физических лиц и опросов населения;
- минимально-возможное время ожидания ответа оператора Организации;
- минимально-возможное время прибытия бригады СМП.

5.1.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

№ п/п	Показатели качества Услуги	Значение индикатора
1.	2.	3.
1.	Количество вызовов в квартал	Не более 0,1 вызова на жителя
2.	Время ожидания бригады СМП	не более 20 минут
3.	Процент срочных вызовов со временем ожидания, превышающим среднее время ожидания, более чем на 5 %	не более 20%
4.	Количество обоснованных рекламаций (жалоб) на качество работы Организации в квартал	не более 0,005 на 1000 человек населения
5.	Укомплектованность штатными должностями в соответствии со штатными нормативами	не менее 70%

6. Информационное обеспечение о деятельности Организации, предоставляющей Услугу.

- 6.1. Информация о работе Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна быть доступна населению города.
- 6.2. Организация обязана довести до сведения населения свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.
- 6.3. Информирование физических лиц осуществляется посредством:
 - опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- опубликования информации об Организации и объеме предоставляемой Услуги на официальном сайте администрации города Пензы;
- информационных стендов, размещаемых Организацией, предоставляющей Услугу;
- тематических публикаций и телепередач.

6.4. На каждой подстанции СМП должны иметься информационные уголки, содержащие копии лицензий, сведения о бесплатных и платных услугах, требований к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами физических лиц, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

6.5. Широкое информирование населения об Услуге допускается неизменным номером вызова (03), а также возможностью вызова с мобильных телефонов всех операторов связи.

6.6. Пациент вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Услуге. Пациент (или доверенное лицо, названное пациентом) вправе быть осведомленным о выполняемых медицинских действиях и процедурах специалистов СМП.

6.7. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги, о порядке работы и правилах вызова, должна актуализироваться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

7. Контроль качества предоставления Услуги.

- 7.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.
- 7.2. Контроль над деятельностью Организации осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
- 7.3. Внутренний контроль проводится заведующими подстанциями, заместителем главного врача по медицинской части, главным врачом и подразделяется на:
 - оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по результатам отчетного года).

7.3.1. Внутренний контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

Обязательному контролю подлежат:

- случаи летальных исходов в присутствии бригад СМП;
- случаи с удлинненными или укороченными сроками обслуживания больных бригадами СМП;
- случаи несвоевременного выезда бригад СМП на выезд;
- случаи постинъекционных осложнений (осложнений у пациентов после инъекций);
- случаи расхождения диагнозов выставленных бригадой СМП с клиническими;
- все случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

7.3.2. Выборочному контролю подлежат все прочие случаи оказания СМП с использованием статистического метода случайной выборки. Выборочный контроль проводится ответственными лицами путем изучения медицинской документации, контрольных выездов на обслуженные вызовы с последующим сравнением результатов в соответствии с нормами проверок. В течение месяца заведующий подстанцией обязан провести не менее 50 проверок. Заместитель главного врача по медицинской части не менее 30 проверок в квартал.

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

7.3.4. Выявленные недостатки в оказании медицинской помощи анализируются по каждому врачу (фельдшеру) с ежемесячным обобщением и рассмотрением на заседании врачебной комиссии с принятием мер к их устранению и вынесением дисциплинарных наказаний.

7.3.5. Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается главным врачом и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

7.4. Внешний контроль деятельности по оказанию Услуги осуществляет Управление здравоохранения города в части соблюдения качества Услуги посредством:

- проведения мониторинга основных показателей деятельности за определенный период, но не реже одного раза в квартал;
- анализа обращений и жалоб физических лиц, поступивших в Управление здравоохранения города Пензы, проведения по фактам обращения, жалобы служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения по фактам обращений, жалоб служебных расследований.

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

7.4.2. Для оценки качества и безопасности Услуги Управление здравоохранения города Пензы использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния Организации, предоставляющей Услуги;
- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, основных показателей деятельности Организации за отчетный период;
- измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- экспертный - опрос работников Организации и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуги, оценка результатов опроса;

- социологический - опрос или интервьюирование получателей Услуги, оценка результатов опроса.

7.5. Обращения, жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться получателями Услуги непосредственно в Организацию или в Управление здравоохранения города Пензы.

7.6. Обращения, жалобы на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления обращения, жалобы.

7.7. Обращения, жалобы на предоставление Услуги с нарушением Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Организации, либо начальником Управления здравоохранения города Пензы в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

7.8. При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю муниципальной организации применяются меры дисциплинарного воздействия, установленные действующим законодательством.

7.9. Руководители немунципальных организаций несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключаемого в соответствии с действующим законодательством.

8. Ответственность за качество оказания СМП.

8.1. Работа Организации по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пациента, непрерывное повышение качества

Услуги. На каждой подстанции должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления Услуги.

8.2. Главный врач несет полную ответственность за соблюдение Организацией требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Организации в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

8.3. Приказом главного врача в Организации должны быть назначены ответственные лица за качественное предоставление Услуги в соответствии с требованиями Стандарта, а также сформирована служба контроля качества предоставления Услуги в соответствии со Стандартом, состоящая из заместителей главного врача и ведущих специалистов.

8.4. Главный врач обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников 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 Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию Стандарта и процедуры оказания Услуги.

Заместитель главы администрации города

 А.В. Макаров