МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

27 августа 2021г. 23-мпр

Иркутск

Об утверждении стандарта качества оказания государственной услуги «Медицинская (в том числе психиатрическая), социальная и психолого-педагогическая помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации»

В соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп «О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации», руководствуясь Положением о министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года № 174-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Медицинская (в том числе психиатрическая), социальная и психолого-педагогическая помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации» (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», сетевом издании «Официальный Интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном Интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр здравоохранения
Иркутской области Я.П. Сандаков

Приложение
к приказу министерства здравоохранения Иркутской области
от 27 августа 2021 г. № 25-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «МЕДИЦИНСКАЯ (В ТОМ ЧИСЛЕ ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ), СОЦИАЛЬНАЯ И ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ДЕТЯМ, НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги «Медицинская (в том числе психиатрическая), социальная и психолого-педагогическая помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации» (далее - Стандарт) является министерство здравоохранения Иркутской области (далее - министерство).

Местонахождение министерства: 664003, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, д. 29. Контактная информация: тел.: 24-05-86, e-mail: guzio@guzio.ru.

2. Единица измерения работ: количество пациентов.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) государственная услуга - услуга, оказываемая населению Иркутской области медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Иркутской области (далее – медицинские организации);

2) стандарт качества оказания государственной услуги - перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

3) медицинская (в том числе психиатрическая), социальная и психолого-педагогическая помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации - комплекс мероприятий медицинского, социального, психолого-педагогического, юридического характера, направленных на восстановление, сохранение, укрепление здоровья, развитие и социальную адаптацию детей;

4) медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику и лечение, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость;

5) несовершеннолетний - лицо, не достигшее возраста восемнадцати лет;

6) дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, - дети-сироты; дети, оставшиеся без попечения родителей; дети-инвалиды; дети с

ограниченными возможностями здоровья, то есть имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии; дети - жертвы вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий; дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев; дети, оказавшиеся в экстремальных условиях; дети - жертвы насилия; дети, отбывающие наказание в виде лишения свободы в воспитательных колониях; дети, находящиеся в образовательных организациях для обучающихся с девиантным (общественно опасным) поведением, нуждающихся в особых условиях воспитания, обучения и требующих специального педагогического подхода (специальных учебно-воспитательных учреждениях открытого и закрытого типа); дети, проживающие в малоимущих семьях; дети с отклонениями в поведении; дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи;

7) несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении, - лицо, которое вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей опасность для его жизни или здоровья либо не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, либо совершает правонарушение или антиобщественные действия;

8) семья, находящаяся в социально опасном положении, - семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними.

Глава 2. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ И ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения работ:

1) Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 12 апреля 2010 года № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»;

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

4) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»

5) Федеральный закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

6) Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений

несовершеннолетних»;

7) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

8) Федеральный закон от 24 апреля 2008 года № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;

9) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

10) Семейный кодекс Российской Федерации;

11) постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 года № 291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»)»;

12) постановление Правительства Российской Федерации от 3 июня 2013 года № 469 «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности по производству и техническому обслуживанию (за исключением случая, если техническое обслуживание осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) медицинской техники»;

13) постановление Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2014 года № 1572 «О предоставлении в 2015 году субсидий бюджетам субъектов Российской Федерации в целях софинансирования расходов, возникающих при оказании гражданам Российской Федерации высокотехнологичной медицинской помощи, не включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования»;

14) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2012 года № 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

15) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 17 мая 2012 года № 565н «Об утверждении Порядка информирования медицинскими организациями органов внутренних дел о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий»;

16) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 февраля 2007 года № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»;

17) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 января 2019 года № 4н «Об утверждении порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения»;

18) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 января 2001 года № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении»

(ОСТ 91500.01.0005-2001)»;

19) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 января 2001 года № 18 «О введении в действие отраслевого стандарта «Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ 91500.01.0006-2001)»;

20) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 1999 года № 303 «О введении в действие отраслевого стандарта «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ 91500.09-0001-1999)»;

21) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 октября 2015 года № 711н «Об утверждении формы направления на медицинской обследование, а также перечня исследований при проведении медицинского обследования и формы заключения о состоянии здоровья ребенка-сироты, ребенка, оставшегося без попечения родителей, помещаемого под надзор в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»

22) приказ Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года № 710 «Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий»;

23) Закон Иркутской области от 5 марта 2010 года № 4-ОЗ «Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области»;

24) Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года № 58.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) наличие и состояние документации, в соответствии с которой работает медицинская организация;

2) условия размещения медицинской организации;

3) укомплектованность медицинской организации необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

4) техническое оснащение медицинской организации (оборудование, реактивы, химикаты и прочие материальные запасы);

5) обеспечение надлежащей эксплуатации, обслуживания и ремонта оборудования;

6) наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью медицинской организации, оказывающего государственную услугу.

Раздел II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Глава 3. СВЕДЕНИЯ О ГРАЖДАНАХ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, И О ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГЕ

6. Получателем государственной услуги является гражданин Российской Федерации, проживающий на территории Иркутской области.

7. Государственная услуга оказывается медицинскими организациями, указанными в Приложении 1 к настоящему Стандарту.

8. Документами, регламентирующими деятельность медицинских организаций, являются уставы медицинских организаций, лицензия на осуществление медицинской деятельности.

Учредительные документы медицинских организаций, оказывающих государственную услугу, должны соответствовать требованиям федерального законодательства и законодательства Иркутской области.

9. Содержанием (предметом) государственной услуги является оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи детям медицинскими работниками с высшим и средним медицинским образованием, а также специалистами немедицинского профиля (психологами, юристами, специалистами по социальной работе, педагогами) в стационарных условиях.

10. Медицинские организации, оказывающие государственную услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, включающими холодное и горячее водоснабжение, отопительную систему, канализацию, и оснащены телефонной связью, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» (далее - Интернет).

11. Размещение медицинских организаций, оказывающих государственную услугу, производится в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 мая 2010 года № 58.

12. По размерам и техническому состоянию помещения медицинских организаций должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда и действующим санитарным правилам и нормативам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам; помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

13. Медицинские организации, оказывающие государственную услугу, должны иметь пищеблок.

14. Медицинские организации, оказывающие государственную услугу, должны быть оснащены медицинским оборудованием, приборами и аппаратурой.

15. Медицинское оборудование должно содержаться в исправном

состоянии и проходить систематические проверки. Техническое обслуживание медицинского оборудования должно производиться организацией, имеющей соответствующую лицензию. Средства измерения медицинского назначения должны проходить проверку в соответствии с действующим законодательством.

16. Медицинские организации, оказывающие государственную услугу, должны быть обеспечены лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями в объеме, позволяющем осуществлять оказание специализированной медицинской помощи в соответствии с требованиями стандартов медицинской помощи и организационно-распорядительных документов, регламентирующих требования к оказанию указанного вида помощи.

17. Медицинские организации, оказывающие государственную услугу, обеспечивают получателей государственной услуги лечебным питанием, включая диетическое и дополнительное питание по показаниям. Блюда должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворяющих требования по калорийности, санитарно-гигиеническим требованиям, и предоставлены с учетом состояния здоровья пациентов (по набору продуктов и блюд, технологии приготовления, химическому составу и энергетической ценности).

18. Медицинские организации должны быть обеспечены мягким инвентарем, перечень и количество которого отвечает требованиям приказа Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года № 710 «Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий».

19. Медицинские организации должны быть оснащены исправным технологическим оборудованием (холодильные шкафы, электрические плиты, лифты и проч.), а также медицинской и немедицинской мебелью, количество и состояние которой обеспечивает жизнедеятельность медицинской организации, условия для качественного оказания государственной услуги, и отвечает требованиям действующих санитарных правил и нормативов и санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

20. Медицинские организации должны быть снабжены средствами коллективной и индивидуальной защиты, специальной одеждой, перечень и количество, которой отвечает требованиям действующего законодательства в сфере охраны труда.

21. Медицинские организации осуществляют свою деятельность с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

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

23. У специалистов каждой категории должны быть должностные

инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

24. Все специалисты медицинской организации, оказывающего государственную услугу, могут быть аттестованы в порядке, установленном организационно-распорядительными документами министерства.

25. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники медицинской организаций должны соблюдать медицинскую этику и деонтологию.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

26. Государственная услуга оказывается несовершеннолетним - детям в возрасте от 4 до 17 лет, находящимся в социально опасном положении (далее – несовершеннолетние), медицинскими организациями, оказывающими специализированную медицинскую помощь по профилю «педиатрия» в стационарных условиях, указанных в Приложении № 1 к настоящему Стандарту.

27. Несовершеннолетние помещаются в медицинские организации для оказания медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи в следующих случаях:

1) при отсутствии на территории муниципального образования, в котором отобраны в установленном законодательством порядке несовершеннолетние, специализированного областного государственного учреждения социального обслуживания для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации (далее – учреждение);

2) при значительной удаленности ближайшего учреждения, расположенного в другом муниципальном образовании;

3) при отсутствии в учреждении, распложенном в муниципальном образовании, на территории которого были отобраны несовершеннолетние, приемно-карантинного отделения.

28. Несовершеннолетние госпитализируются в медицинскую организацию на основании акта органа опеки и попечительства о временном помещении ребенка под надзор в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, или на основании ходатайства органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

29. При поступлении несовершеннолетнего в медицинскую организацию врач приемного отделения стационара медицинской организации проводит медицинский осмотр несовершеннолетнего, заполняет карту стационарного больного, назначает консультации врачей-специалистов и обследование в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 октября 2015 года № 711н «Об утверждении формы направления на медицинской обследование, а также перечня исследований при проведении медицинского обследования и формы заключения о состоянии здоровья ребенка-сироты, ребенка, оставшегося без

попечения родителей, помещаемого под надзор в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» (далее – приказ № 711н).

30. При оказании государственной услуги обеспечивается размещение несовершеннолетних в палатах (боксах) по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям, установленным Министерством здравоохранения Российской Федерации, рядом с постом медицинской сестры.

Госпитализация детей может проводится совместно с лицом, осуществляющим уход.

31. Проведение обследования и консультации врачей-специалистов, лекарственное обеспечение получателей государственной услуги начинаются с момента поступления в стационар медицинской организации. Несовершеннолетние обеспечиваются питанием.

32. При наличии показаний для оказания психологической помощи несовершеннолетнему лечащий врач привлекает для данных целей медицинского психолога.

Медицинским психологом проводится психодиагностическое обследование несовершеннолетнего, в том числе в целях выявления совершенных в отношении его противоправных действий.

33. Медицинская организация в рамках компетенции при оказания социальной помощи в рамках межведомственного взаимодействия оказывает содействие органам опеки и попечительства по вопросам жизнеустройства несовершеннолетнего после завершения срока оказания государственной услуги.

34. При оказании государственной услуги по результатам проведенных консультаций врачей-специалистов, медицинского психолога и психодиагностического обследования (при наличии показаний) на заседании врачебной комиссии принимается решение о необходимости направления несовершеннолетнего на заседание психолого-медико-педагогической комиссии в соответствии с действующим законодательством.

35. При выявлении по итогам проведенных консультаций врачей-специалистов, медицинского психолога, психодиагностического обследования фактов и признаков причинения вреда здоровью несовершеннолетнему в результате совершения противоправных действий, медицинская организация незамедлительно информирует территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации для принятия ими соответствующих мер в рамках предоставленных законодательством полномочий.

36. Обеспечение ухода за несовершеннолетними в стационарных условиях медицинской организации с учетом состояния здоровья должно включать в себя такие услуги, как наблюдение, проведение медицинских процедур, оказание помощи в передвижении (при необходимости), сопровождении несовершеннолетних в другие структурные подразделения для проведения исследований и консультаций врачами-специалистами (при необходимости) и в других действиях несовершеннолетних. Должен быть

обеспечен необходимый запас лекарственных препаратов, расходных материалов для проведения исследований.

37. Проведение исследований должно осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения вреда несовершеннолетним.

38. При оказании государственной услуги медицинские организации должны обеспечиваться необходимым количеством медицинского (врачи, фельдшеры, медицинские сестры и так далее) и вспомогательного персонала. Максимальная внимательность, аккуратность и осторожность врачей к пациентам должна обеспечивать недопущение врачебных ошибок.

39. Услуги лечебно-вспомогательных отделений (кабинетов) должны обеспечивать получение несовершеннолетними назначенных им исследований с учетом возраста, медицинских показаний, физического состояния пациентов. Должна быть обеспечена своевременность и максимальная непрерывность получения государственной услуги в соответствии с предписанием врача.

40. Срок оказания государственной услуги в медицинской организации должен составлять не более 10 календарных дней.

41. После завершения оказания государственной услуги несовершеннолетние в установленном порядке помещаются в учреждения, определяемые органами опеки и попечительства. Законному представителю несовершеннолетнего медицинская организация выдает заключение о состоянии здоровья ребенка-сироты, ребенка, оставшегося без попечения родителей, помещаемого под надзор в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей по форме, утвержденной приказом № 711н.

42. Медицинской организацией может быть отказано в оказании государственной услуги в случае:

1) непредставления документов, указанных в пункте 28;

2) несоблюдения условий, указанных в пункте 27.

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

43. Законные представители получателей государственной услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц медицинских организаций об отказе в предоставлении несовершеннолетнему государственной услуги в министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц медицинских организаций заявитель имеет право обратиться в министерство следующими способами:

а) лично;

б) направить письменное обращение;

в) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

Глава 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

44. Информация о работе медицинских организаций, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна быть доступна населению Иркутской области. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

45. Медицинские 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.

46. Информирование граждан и органов исполнительной власти, участвующих в направлении детей для оказания государственной услуги, осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) публикации информации об Организациях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет-сайта министерства здравоохранения Иркутской области www.minzdrav-irkutsk.ru;

3) информационных стендов медицинских организаций.

47. У входа в каждую из медицинских организаций, оказывающих государственную услугу, размещаются:

1) информация о наименовании медицинской организации, оказывающей государственную услугу;

2) информация о режиме работы медицинской организации.

48. В помещениях медицинских организаций, оказывающих государственную услугу, в удобном для обозрения месте на информационных стендах размещаются:

1) копии лицензий на оказание медицинской помощи;

2) перечень основных услуг, предоставляемых медицинской организацией, в том числе бесплатно и платно; характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление, прейскурант платных услуг;

3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги;

4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

5) гарантийные обязательства медицинской организации - исполнителя;

6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;

7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников медицинских организаций с пациентами;

8) информация о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента, законного представителя;

9) настоящий Стандарт.

49. Информация о деятельности медицинских организаций, о порядке и правилах предоставления услуг, о порядке работы и правилах госпитализации должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Глава 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНИЗАЦИЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, СООТВЕТСТВИЕМ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ НАСТОЯЩЕМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ СТАНДАРТУ

50. Контроль за деятельностью медицинских организаций, оказывающих государственную услугу, подразделяется на внутренний и внешний.

51. Внутренний контроль осуществляется главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений медицинской организации.

52. Внутренний контроль подразделяется на обязательный и выборочный.

53. Обязательному контролю подлежат:

1) случаи смертельных исходов;

2) случаи первичного выхода на инвалидность детей;

3) случаи запущенных форм заболеваний;

4) случаи обострений и ранних рецидивов заболевания;

5) случаи повторного поступления в медицинскую организацию детей для предоставления государственной услуги в течение года;

6) случаи, сопровождающиеся жалобами несовершеннолетних, законных представителей.

54. Выборочному контролю подлежат все прочие случаи оказания государственной услуги с использованием статистического метода случайной выборки. Выборочная проверка также осуществляется ответственными лицами по обращениям (жалобам) граждан и запросам различных организаций.

55. Контроль за исполнением работ осуществляет министерство.

56. Контроль за соответствием медицинских организаций лицензионным требованиям и условиям осуществляет Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Иркутской области.

57. Контроль за соответствием медицинских организаций санитарно-эпидемиологическим требованиям осуществляет Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Иркутской области.

Глава 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

58. Руководители медицинских организаций, оказывающих государственную услугу, несут ответственность за качество оказания государственной услуги.

59. Руководители медицинских организаций обязаны:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников медицинских организаций;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала медицинских организаций, осуществляющего предоставление услуги, и контроль качества предоставляемой государственной услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания государственной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта и деятельностью, влияющей на качество оказываемой услуги.

60. При подтверждении факта некачественного предоставления государственной услуги к руководителям медицинских организаций и виновным сотрудникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.

Глава 8. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

61. Критерии оценки качества оказания государственной услуги:

1) полнота предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) удовлетворенность потребителей в оказанной государственной услуге;

результативность предоставления государственной услуги оценивается путем сравнения требований к оказанию услуги с фактическим уровнем ее предоставления, а также путем анализа спроса на соответствующую услугу, путем проведения социологических опросов.

62. Порядок информирования органов исполнительной власти о государственной услуге:

Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
Информационный стенд у входа в здание	1) информация о наименовании медицинской организации, оказывающей государственную услугу; 2) информация о режиме работы медицинской организации	Не реже одного раза в год
Информационные стенды в	1) копии лицензий на оказание медицинской помощи;	Не реже одного раза в год

помещениях медицинской организации	2) перечень основных услуг, предоставляемых медицинской организацией, в том числе бесплатно и платно; характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление; 3) информация о правах и обязанностях пациента, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной государственной услуги; 4) порядок работы с обращениями и жалобами граждан; 5) гарантийные обязательства медицинской организации - исполнителя; 6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги; 7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организаций с пациентами; 8) информацию о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента, законного представителя ребенка; 9) настоящий Стандарт	
Сайты медицинских организаций	Информация о медицинских организациях; Перечень основных услуг, предоставляемых медицинскими организациями	По мере изменения данных, но не менее 1 раза в квартал

Глава 9. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

63. Система показателей (индикаторов) объема и качества оказания государственной услуги:

N п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работ	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество пациентов	Человек	Количество детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, направленных на оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи
2.	Наличие обоснованных жалоб от пациентов и законных представителей детей на оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации	Да - 1; Нет - 2	Наличие либо отсутствие жалоб на оказание медицинской (в том числе психиатрической), социальной и психолого-педагогической помощи детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, не соответствующей Стандарту

Приложение 1
к Стандарту качества
оказания государственной услуги
«Медицинская (в том числе психиатрическая), социальная и психолого-педагогическая помощь детям, находящимся в трудной жизненной ситуации»

ПЕРЕЧЕНЬ
МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

№ п/п	Наименование организации	Адрес
1	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Аларская районная больница»	669451, Иркутская область, Аларский район, п. Кутулик, ул. Матросова, 5
2	Областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Ангарская городская детская больница № 1»	665835, Иркутская область, г. Ангарск, квартал 85-й, д. 35
3	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Балаганская районная больница»	666391, Иркутская область, Балаганский район, п. Балаганск, ул. Ангарская, 2
4	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Баяндаевская районная больница»	669120, Иркутская область, Баяндаевский район, с. Баяндай, ул. Полевая, 38
5	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница г. Бодайбо»	666904, Иркутская область, г. Бодайбо, ул. 30 лет Победы, д. 6
6	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Больница г. Свирска»	665420, Иркутская область, г. Свирск, ул. Октябрьская, д. 3
7	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Боханская районная больница»	669311, Иркутская область, с. Бохан, ул. Инкижинова, 17

8	Областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Братская городская больница № 3»	665714, Иркутская область, г. Братск, ж.р. Гидростроитель, ул. Сосновая, д. 10
9	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Братская детская городская больница»	665717, Иркутская область, г. Братск, ул. Курчатова, д. 8
10	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Братская районная больница»	665717, Иркутская область, г. Братск, ул. Курчатова, 2
11	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Железногорская районная больница»	665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г. Железногорск-Илимский, 9-й квартал, д. 7А
12	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жигаловская районная больница»	666402, Иркутская область, пос. Жигалово, ул. Левина, д. 18
13	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Заларинская районная больница»	666322, Иркутская область, пос. Залари, ул. Рокоссовского, д. 14А
14	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Зиминская городская больница»	665382, Иркутская область, г. Зима, ул. Калинина, д. 88
15	ОГБУЗ «Иркутская областная инфекционная клиническая больница»	664043, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Маршала Конева, 90
16	ОГАУЗ «Городская Ивано-Матренинская детская клиническая больница»	664007, Иркутская область, г.Иркутск, ул. Советская, 57
17	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Иркутская районная больница»	664510, Иркутская область, Иркутский район, пос. Дзержинск, ул. Садовая, д. 2
18	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Казачинско-Ленская районная больница»	666504, Иркутская область, Казачинско-Ленский район, поселок Магистральный, ул. Российская, д. 6

19	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Качугская районная больница»	666203, Иркутская область, Качугский район, п. Качуг, пер. Больничный, д. 1
20	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Катангская районная больница»	666610, Иркутская область, Катангский район, с. Ербогачен, ул. Строителей, 22
21	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Киренская районная больница»	666703, Иркутская область, г. Киренск, ул. Алексеева, д. 6
22	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Куйтунская районная больница»	665302, Иркутская область, Куйтунский район, р.п. Куйтун, ул. Киевская, 34
23	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Районная больница п. Мама»	666811, Иркутская область, Мамско-Чуйский район, п. Мама, ул. Октябрьская, д. 54
24	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Нижнеудинская районная больница»	665106, Иркутская область, г. Нижнеудинск, ул. Гоголя, д. 79
25	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Нукутская районная больница»	669401, Иркутская область, Нукутский район, п. Новонукутский, ул. Майская, 21
26	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная больница № 2»	669001, Иркутская область, п. Усть-Ордынский, ул. Кирова, 41
27	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Ольхонская районная больница»	666130, Иркутская область, Ольхонский район, с. Еланцы, ул. Советская, 18
28	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Осинская районная больница»	669200, Иркутская область, Осинский район, с. Оса, ул. Больничная, 25
29	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Саянская городская больница»	666304, Иркутская область, г. Саянск, м-н Благовещенский, д. 5а

30	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Слюдянская районная больница»	665904, Иркутская область, Слюдянский район, г. Слюдянка, ул. Советская, 23
31	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тайшетская районная больница»	665002, Иркутская область, г. Тайшет, ул. Пушкина, д. 40
32	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тулунская городская больница»	665259, Иркутская область, г. Тулун, м-н Угольщиков, д. 35
33	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Усольская городская больница»	665462, Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, ул. Куйбышева, д. 4
34	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Усть-Илимская городская больница»	666679, Иркутская область, г. Усть-Илимск, проезд Врачебный, д. 1
35	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Усть-Кутская районная больница»	666781, Иркутская область, г. Усть-Кут, ул. Высоцкого, д. 22
36	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Усть-Удинская районная больница»	666352, Иркутская область, Усть-Удинский район, п. Усть-Уда, ул. Народная, 1
37	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Черемховская городская больница № 1»	665413, Иркутская область, г. Черемхово, ул. Парковая, д. 21
38	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Чунская районная больница»	665514, Иркутская область, р.п. Чунский, ул. Советская, д. 24
39	Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Шелеховская районная больница»	666034, Иркутская область, г. Шелехов, ул. Ленина, 24