

# **Об утверждении Стандарта качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в круглосуточных стационарах в детских медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области"**

Приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 10.10.2013 N 176-мпр

*Документ по состоянию на январь 2016 года*

В соответствии с Федеральным законом от 8 мая 2010 года N 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 N 348-пп "О реализации отдельных положений Бюджетного кодекса Российской Федерации", руководствуясь пунктом 9 Положения о министерстве здравоохранения Иркутской области, утвержденного постановлением Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года N 174-пп, приказываю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в круглосуточных стационарах в детских медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области" (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте министерства здравоохранения Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

Министр Н.Г.КОРНИЛОВ

Приложение к приказу министерства здравоохранения Иркутской области от 10 октября 2013 года N 176-мпр

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ В КРУГЛОСУТОЧНЫХ СТАЦИОНАРАХ В ДЕТСКИХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ"**

### **Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **Глава 1. РАЗРАБОТЧИК СТАНДАРТА И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги "Специализированная медицинская помощь в круглосуточных стационарах в детских медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области" (далее - Стандарт) является министерство здравоохранения Иркутской области (далее - министерство).

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

2. Единица измерения работ: число проведенных койкодней.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

1) государственная услуга - услуга, оказываемая населению Иркутской области медицинскими организациями, подведомственными министерству здравоохранения Иркутской области (далее - 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) качество оказания государственной услуги - степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту;

4) медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

5) специализированная медицинская помощь - медицинская помощь, оказываемая врачами-специалистами, которая включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний (в том числе в период беременности, родов и послеродовой период), требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию.

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

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество выполнения государственной услуги:

1) Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

2) Федеральный закон от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств";

3) Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

4) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

5) постановление Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 года N 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")";

6) постановление Правительства Российской Федерации от 3 июня 2013 года N 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";

7) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2012 года N 366н "Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи";

8) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н "Об организации оказания специализированной медицинской помощи";

9) приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 февраля 2007 года N 110 "О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания";

10) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 22 января 2001 года N 12 "О введении в действие отраслевого стандарта "Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0005-2001)";

11) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 января 2001 года N 18 "О введении в действие отраслевого стандарта "Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении" (ОСТ 91500.01.0006-2001)";

12) исключен. - Приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 23.05.2014 N 134-мпр;

13) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2000 года N 299 "О введении в действие отраслевого стандарта "Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования" (вместе с "ОСТ 91500.01.0004-2000...");

14) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 августа 1999 года N 303 "О введении в действие отраслевого стандарта "Протоколы ведения больных. Общие требования" (ОСТ 91500.09.0001-1999)";

15) приказ Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий";

16) приказ Министерства здравоохранения СССР от 16 ноября 1987 года N 1204 "О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях";

17) Закон Иркутской области от 5 марта 2010 года N 4-ОЗ "Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области";

18) приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 23 сентября 2011 года N 116-мпр "Об организации оказания медицинской помощи детям при заболеваниях педиатрического профиля в Иркутской области";

19) приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 22 мая 2013 года N 83-мпр "Об утверждении формы направления в медицинские организации Иркутской области";

20) 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 N 58.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

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

2) условия размещения Организации;

3) укомплектованность Организации необходимыми специалистами и уровень их квалификации;

- 4) техническое оснащение 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 Организации, оказывающей 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 Организациями, указанными в приложении 1 к настоящему Стандарту.

Режим работы Организаций определяется локальными нормативными актами.

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

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

9. Содержанием (предметом) государственной услуги является оказание специализированной медицинской помощи врачами-специалистами, которая включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний, требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию в круглосуточных стационарах в детских Организациях.

10. 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 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 N 58.

12. По размерам и техническому состоянию помещения Организации 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. Организации, оказывающие государственную услугу, должны иметь пищеблок.

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

15. Медицинское оборудование должно обеспечиваться техническим обслуживанием организацией, имеющей соответствующую лицензию, содержаться в исправном состоянии и проходить систематические проверки. Средства измерения медицинского назначения должны проходить поверку в соответствии с действующим законодательством.

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

17. 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. Организации должны быть обеспечены мягким инвентарем, перечень и количество которого отвечает требованиям приказа Министерства здравоохранения СССР от 15 сентября 1988 года N 710 "Об утверждении табелей оснащения мягким инвентарем больниц, диспансеров, родильных домов, медико-санитарных частей, поликлиник, амбулаторий".

19. Организации должны быть оснащены исправным технологическим оборудованием, а также медицинской и немедицинской мебелью, количество и состояние которой обеспечивает жизнедеятельность Организации, условия для качественного оказания государственной услуги и отвечает требованиям действующих санитарных правил и нормативов и санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

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

21. Организации осуществляют свою деятельность с учетом рекомендуемых штатных нормативов, утвержденных приказами Министерства здравоохранения 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 Организации, оказывающей государственную услугу, могут быть аттестованы в порядке, установленном организационно-распорядительными документами министерства.

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

#### Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

26. Государственная услуга оказывается врачами-педиатрами и врачами-специалистами в стационарных отделениях Организаций.

27. Государственная услуга детям оказывается в соответствии с порядками и стандартами оказания отдельных видов (по профилям) специализированной медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации.

28. Оказание государственной услуги осуществляется по направлению врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейные врачи), медицинского работника со средним медицинским образованием.

29. Для получения государственной услуги в плановой форме выбор Организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если есть несколько Организаций, оказывающих специализированную медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач обязан проинформировать законного представителя ребенка о возможности выбора Организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи.

30. Допускается наличие очередности и ожидания на плановую госпитализацию до 14 дней с регистрацией в листе ожидания.

31. В круглосуточных стационарах Организаций ведутся журналы очередности на госпитализацию, включающие в себя следующие сведения: паспортные данные пациента, диагноз, срок планируемой госпитализации, срок фактической госпитализации.

32. В случае, если гражданин выбирает Организации, в которой срок ожидания государственной услуги превышает срок ожидания медицинской помощи, указанный в пункте 30 настоящего Стандарта, лечащим врачом делается соответствующая отметка в медицинской документации.

33. Время пребывания в приемном покое Организации при госпитализации не должно превышать одного часа.

34. Одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется право на бесплатное совместное нахождение с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в течение всего периода лечения независимо от возраста ребенка.

35. Показания и объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяются лечащим врачом (в необходимых случаях - врачебным консилиумом, врачебной комиссией) не ниже требований, установленных стандартами медицинской помощи.

36. При наличии медицинских показаний лечение детей проводят с привлечением врачей-специалистов по специальностям, предусмотренным номенклатурой специальностей специалистов с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения Российской Федерации, утвержденной приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2009 года N 210н.

37. При оказании государственной услуги обеспечивается размещение пациентов в палатах (боксах), в том числе одноместных, по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям, установленным Министерством здравоохранения Российской Федерации.

38. В рамках оказания государственной услуги получатели государственной услуги обеспечиваются лечебным питанием.

39. При отсутствии на территории Иркутской области возможности оказания отдельных видов (по профилям) государственной услуги министерство обеспечивает оказание населению отдельных видов (по профилям) государственной услуги в медицинских организациях, подведомственных исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации.

Федерации, медицинских организациях, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, иных медицинских организациях.

40. Направление граждан в медицинские организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, для оказания государственной услуги осуществляется в соответствии с приложением к Порядку организации оказания специализированной медицинской помощи, утвержденному приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года N 243н.

41. Получателю государственной услуги может быть отказано в ее предоставлении в следующих случаях:

1) отказа получателя (законного представителя несовершеннолетнего ребенка) от государственной услуги, если состояние здоровья ребенка не угрожает его жизни;

2) отсутствия показаний к оказанию государственной услуги.

Основания для приостановления государственной услуги законодательством не предусмотрены.

42. Отказ в оказании государственной услуги регистрируется в медицинских документах получателя государственной услуги.

43. Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц Организаций в процессе оказания государственной услуги в министерство либо непосредственно в суд в соответствии с законодательством.

В случае досудебного обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц Организаций в процессе оказания государственной услуги заявитель имеет право обратиться в министерство следующими способами:

1) лично;

2) направить письменное обращение;

3) с использованием средств факсимильной и электронной связи.

## Глава 5. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

44. Информация о порядке предоставления государственной услуги должна быть достоверной.

Информация о работе 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 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

45. 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 осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) публикации информации об Организациях и объемах предоставляемых услуг в сети "Интернет" - сайт министерства здравоохранения Иркутской области [www.minzdrav-irkutsk.ru](http://www.minzdrav-irkutsk.ru);

3) информационных стендов.

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

1) информация о наименовании Организации, оказывающей государственную услугу;

2) информация о режиме работы Организации.

48. В помещениях 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 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 Организаций - исполнителя;

6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;

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

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

9) настоящий Стандарт.

49. Информация о деятельности 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, СООТВЕТСТВИЕМ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ НАСТОЯЩЕМУ ГОСУДАРСТВЕННОМУ СТАНДАРТУ

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

51. Внутренний контроль осуществляется главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений 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 повторной госпитализации по поводу одного и того же заболевания в течение года;

6) случаи заболеваний с удлиненными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности);

7) случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников.

54. Выборочному контролю подлежат все прочие случаи лечения 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 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 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 Организаций, оказывающих государственную услугу, несут ответственность за качество оказания государственной услуги.

59. Руководители Организаций обязаны:

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

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала 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 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) 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.

## Глава 9. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

62. Порядок информирования потенциальных получателей государственной услуги:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	(доводимой)	Частота обновления информации
Информационный стенд у входа в здание	1) информация о наименовании Организации, оказывающей государственную услугу;	наименовании оказывающей	Не реже одного раза в год
	2) информация о режиме работы Организации;	работы	
	3) информация об адресе, телефонах Организации	адресе, номерах	

	1) копии лицензий на оказание медицинской помощи;	
	2) перечень основных услуг, предоставляемых 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 Организации - исполнителя;	
	6) информация о возможности влияния пациентов на качество услуги;	
	7) информация о легкодоступных средствах для эффективного общения работников Организаций с пациентами;	
Информационные стенды в помещениях Организаций	8) информацию о возможности получения оценки качества услуги со стороны пациента;	Не реже одного раза в год
	9) настоящий Стандарт	год
Сайты Организаций	Информация об Организациях; Перечень основных предоставляемых Организациями	По мере изменения данных

## Глава 10. СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ (ИНДИКАТОРОВ) ОБЪЕМА И КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

N Показатели (индикаторы) п/объема и качества работ	Ед. изм.	Описание показателя (индикатора)
1. Количество проведенных койкодней		Суммарное число койкодней в круглосуточном стационаре за определенный период времени (месяц, квартал, полгода, 9 месяцев, год). Количественный показатель, характеризующий занятость коек Организации. Показатель должен быть не ниже планового уровня, установленного государственным заданием на оказание специализированной медицинской помощи

Наличие обоснованных жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей Стандарту по		Наличие либо отсутствие жалоб на оказание медицинской помощи, не соответствующей Стандарту по
2. нозологической форме	Да - 1 Нет - 2	нозологической форме

Приложение 1 к Стандарту качества оказания государственной услуги  
 Специализированная медицинская помощь в круглосуточных стационарах в  
 детских медицинских организациях, подведомственных министерству  
 здравоохранения Иркутской области"

#### ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

N п/п	Наименование Организации	Адрес
1	Областное детское автономное учреждение здравоохранения "Ангарская городская детская больница N 1"	665819, г. Ангарск, 85 квартал, д. 35
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Иркутская областная детская клиническая больница"	664022, г. Иркутск, бул. Гагарина, 4
3	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Областная детская туберкулезная больница"	664009, г. Иркутск, ул. Жигулевская, 4
4	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Черемховская детская больница"	665402, г. Черемхово, ул. Антосяк, 17
5	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Братская детская больница"	665719, г. Братск, ул. Курчатова, 8
6	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Усольская детская больница"	665453, г. Усолье-Сибирское, ул. Куйбышева, 4