

УТВЕРЖДАЮ

Рыбальченко И.В.,
Директор

приказ № 87 от «17» июля 2015 г.



**Внутренний регламент деятельности персонала
КГАСУСОН «Дубровский психоневрологический интернат»
предоставления клиентам
СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ,
предоставляемой в рамках государственного стандарта**

1. Общие положения:

Социальная услуга предоставляется клиентам краевого государственного автономного стационарного учреждения социального обслуживания населения «Дубровский психоневрологический интернат».

Результатами предоставления социально-медицинской услуги являются:

- 1) обеспечение клиента учреждения информацией о перечне, качестве, результатах и формах предоставления социальной услуги;
- 2) обеспечение единых норм, правил и требований к оказанию социальной услуги;
- 3) создание условий для обеспечения соответствия предоставляемой клиенту социальной услуги;
- 4) повышение качества оказываемой клиенту социальной услуги;
- 5) защита интересов граждан - потребителей социальной услуги;
- 6) взаимопонимание между клиентом и персоналом учреждения;

В настоящем регламенте реализованы нормы:

- Конституции Российской Федерации (12.12.1993г.)

- Федеральных законов Российской Федерации:

от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";

от 28 декабря 2014 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18.05.2010г. №58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»;

- Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23 ноября 2009 г. № 71 «Об утверждении СанПиН 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму их работы»;

- Постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 8 ноября 2001 г. № 31 «О введении в действие санитарных правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»;

- Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 июля 2012 г. № 541н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»;

- Приказа Министерства социального развития Пермского края от 31.10.2014 № СЭД-33-01-03-556 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

В основе данного регламента лежат следующие нормативные документы:

- 1) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 " Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг";
- 2) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 " Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения ";
- 3) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения";
- 4) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;
- 5) Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

Регламент включает в себя следующие элементы: вид обслуживания, тип социальной услуги, наименование социальной услуги, категорию получателей, качество услуги, гарантированный уровень услуги.

Социальная услуга, предоставляемая в рамках внутреннего регламента.

Вид обслуживания: стационарное социальное обслуживание.

Тип социальной услуги: социально-медицинская услуга.

Наименование единицы социальной услуги: оказание первичной медицинской помощи.

Категория получателей: инвалиды.

Качество услуги: оказание клиентам стационарных учреждений социального обслуживания первичной медицинской помощи должно обеспечивать удовлетворение потребности клиентов стационарных учреждений в социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

Гарантированный уровень услуги:

Порядок оказания услуги (состав и элементы услуги)	Объем предоставления услуги	Условия оказания социальной услуги, определяющие ее качество
1. Организация оказания получателем социальных услуг первичной медико-санитарной помощи, специализированной медицинской помощи.	1. Оказание первичной медико-санитарной помощи гражданину предусматривает: - ежегодный углубленный медицинский осмотр с привлечением врачей-специалистов; - профилактический осмотр с привлечением врачей-специалистов (в случае необходимости); - проведение санитарной обработки поступивших вновь или вернувшихся после отсутствия получателей услуг. Оказание специализированной медицинской помощи предусматривает: - оказание первой доврачебной помощи при неотложных состояниях; - оказание первой доврачебной помощи травмах, кровотечениях, отравлениях, повышении (понижении) артериального давления, головной боли и т.д.; - при обострении основных заболеваний (приступообразные состояния, судороги и т. д.) с последующим направлением	1. Условия размещения учреждения: Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании, доступном для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.). Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке. Приемно-карантинное отделение и изолятор должны быть организованы согласно действующему законодательству.

	<p>(записью) на врачебный прием; проведение реанимационных мероприятий (искусственной вентиляции легких, непрямого массажа сердца) до приезда скорой помощи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вызов скорой помощи и сопровождение гражданина в медицинскую организацию при необходимости; -заполнение истории болезни (анамнез заболевания, данные проведенного медицинского осмотра) клиента; требований на получение лекарственных препаратов, оформление листа назначений, учетно-отчетной документации; -составление плана лечения клиента; - при необходимости выписка направлений на дополнительные обследования (общий анализ мочи, общий анализ крови и т.д.) и на прием к врачу поликлинического отделения для получения консультаций. <p>Время исполнения услуги –1 час.</p> <p>2.Периодичность предоставления услуги: -по медицинским показаниям.</p> <p>3.Единица услуги: один прием 1 клиента – 1 услуга.</p>	
		<p>СанПин 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническом противозидемическому режиму их работы»</p>

		<p>2. Организация осуществляется медицинским персоналом. Наличие лицензии на медицинскую деятельность. Укомплектованность специалистами и их квалификация: Врач-специалист (фельдшер) Врач-специалист. Требования к квалификации. Высшее профильное образование и сертификат специалиста, без предъявления требований к стажу работы. Фельдшер. Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности "Лечебное дело" и сертификат специалиста по специальности "Лечебное дело" без предъявления требований к стажу работы. 3. Техническое оснащение учреждения(оборудование, приборы, аппаратура и т. д.). Рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, кушетка, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, ксерокс, принтер. 4. Расходные материалы: канцелярские принадлежности (бумага, ручка, карандаш, ластик, скрепки, степлер, дырокол, файлы, регистры, скоросшиватели, клей, скотч, калькулятор), расходные материалы для ксерокса и принтера, журналы, фонендоскоп, тонометр, шпатель, термометр.</p>
<p>2. Повторный прием клиента врачом специалистом(фельдшером.)</p>	<p>1. Норматив предоставления услуги: - проведение повторного медицинского осмотра клиента -изучение данных медицинских обследований клиента - корректировка плана лечения клиента (при необходимости) - заполнение учетно отчетной документации. Время исполнения услуги – в пределах 30 мин.</p>	<p>1. Условия размещения учреждения: Врач-специалист (фельдшер) Врач-специалист. Требования к квалификации. Высшее профильное образование и сертификат специалиста, без предъявления требований к стажу работы. Фельдшер. Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности</p>

	<p>2.Периодичность предоставления услуги: -по назначению врача или по медицинским показаниям.</p> <p>3.Единица услуги: один прием 1 клиента – 1 услуга.</p>	<p>"Лечебное дело" и сертификат специалиста по специальности "Лечебное дело" без предъявления требований к стажу работы.</p> <p>3. Техническое оснащение: рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, кушетка, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, ксерокс, принтер.</p> <p>Расходные материалы: канцелярские принадлежности (бумага, ручка, карандаш, ластик, скрепки, степлер, дырокол, файлы, регистры, скоросшиватели, клей, скотч, калькулятор), Расходные материалы для ксерокса и принтера, журналы, фонендоскоп, тонометр, шпатель, термометр.</p>
<p>3. Организация взаимодействия с учреждениями здравоохранения в форме записи на прием к специалисту.</p>	<p>1.Норматив предоставления услуги: - запись клиента на прием к специалисту (специалистам) одного учреждения по телефону. Время - 10 мин. - запись клиента на прием к специалисту (специалистам) одного учреждения при очном обращении непосредственно в учреждении. Время - в пределах 1 час. работы включая время в пути Общее время исполнения услуги: в пределах 1 час.</p> <p>2.Периодичность предоставления услуги: -по назначению врача-специалиста (фельдшера).</p> <p>3.Единица услуги: -каждое посредническое действие – 1 услуга.</p>	<p>1.Условия размещения учреждения: Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.). Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.</p>

		<p>СанПин 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому и противозидемическому режиму их работы».</p> <p>2.Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация: Социальный работник. Требования к квалификации. Среднее полное или среднее профессиональное образование без предъявления требования к стажу работы.</p> <p>3.Техническое оснащение: рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, ксерокс, принтер. Расходные материалы: канцелярские принадлежности (бумага, ручка, карандаш, ластик), расходные материалы для ксерокса и принтера - бумага.</p>
<p>4. Доставка клиента для проведения приема врачами-специалистами и обследований в учреждение здравоохранения, в пределах муниципального образования по месту проживания клиента и обратно.</p>	<p>1.Норматив предоставления услуги: - доставка клиента по месту назначения и обратно в учреждение.</p> <p>Время исполнения услуги –1 час.</p> <p>2.Периодичность предоставления услуги: -по назначению врача-специалиста (фельдшера)</p> <p>3.Единица услуги: - доставка клиента по месту назначения и обратно в учреждение в пределах 1 час. Каждый дополнительный час доставки засчитывается за</p>	<p>1.Условия размещения учреждения: Не требуется.</p> <p>2.Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация: Водитель автомобиля. Требование к квалификации. Право на управление автомобилем категории «В», «С»,«Д» , стаж работы водителем не менее 3-х лет.</p> <p>3.Техническое оснащение: Автомобиль учреждения, оборудованный для перевозки инвалидов. Расходные материалы: ГСМ для автомобиля.</p>

<p>5. Сопровождение клиента для проведения приема врачами- специалистами и обследований в учреждение здравоохранения, в пределах муниципального образования по месту проживания клиента и обратно.</p>	<p>единицу услуги.</p> <p>1.Норматив предоставления услуги: - сопровождение клиента для проведения обследований в учреждение здравоохранения и обратно в учреждение Время исполнения услуги – 1 час.</p> <p>2.Периодичность предоставления услуги: -по назначению врача-специалиста (фельдшера)</p> <p>3.Единица услуги: - сопровождение клиента по месту назначения и обратно в учреждение в пределах 1 час. Каждый дополнительный час сопровождения засчитывается за единицу услуги.</p>	<p>1.Условия размещения учреждения: Не требуется.</p> <p>2.Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация: Медицинская сестра. Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности «Сестринское дело» и сертификат специалиста по специальности «Сестринское дело» без предъявления требований к стажу работы.</p> <p>3.Техническое оснащения учреждения: Не требуется.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------