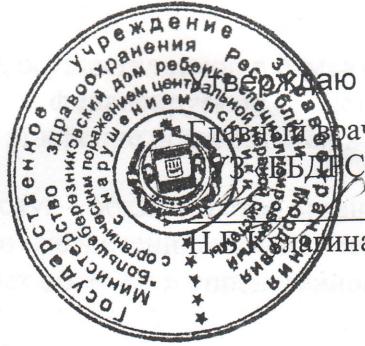


Согласовано

Министр здравоохранения  
Республики Мордовия

Р.З Аширов



## **Республиканский стандарт "Качество предоставления государственных услуг в ГУЗ «Большеберезниковский дом ребенка специализированный с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики»"**

### **1. Область применения**

1.1. Республиканский стандарт "Качество предоставления государственных услуг в ГУЗ «Большеберезниковский дом ребенка специализированный с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики" (далее - стандарт качества) распространяется на бюджетные услуги (далее - услуги) по оказанию медицинской помощи, предоставляемой воспитанникам государственного учреждения здравоохранения «Большеберезниковский дом ребенка специализированный с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики»(далее - учреждение), и устанавливает основные положения, определяющие качество указанных услуг, финансируемых за счет средств республиканского бюджета Республики Мордовия.

1.2. Область применения стандарта: распространяется на услуги, предоставляемые учреждением детям раннего возраста, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и их дальнейшего жизнеустройства с целью оказания им своевременной помощи и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставления услуг по следующим направлениям:

- предоставление детям раннего возраста, оказавшимся в трудной жизненной ситуации временного проживания в условиях, способствующих их медико-социальной адаптации;
- обеспечение доступной и своевременной квалифицированной медико-социальной, социально-психологической, правовой, социально-педагогической и иных видов помощи на основе индивидуальных программ реабилитации;
- предоставление проживания, питания, одежды, обуви, других предметов вещевого довольствия согласно установленным нормам в соответствии с действующим законодательством;
- содействие органам опеки и попечительства в передаче детей, попавших в трудную жизненную ситуацию, в семьи граждан.

1.3 .Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте:

бюджетная услуга – один из видов деятельности, осуществляющейся в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет бюджета Республики Мордовия и направленной на удовлетворение потребностей населения;

стандарт качества предоставления бюджетных услуг – обязательство органов исполнительной власти Республики Мордовия по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

## **2. Нормативные ссылки**

Настоящий стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

- 2.1. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989
- 2.2. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993)
- 2.3. Семейный кодекс Российской Федерации (принятый Государственной Думой 08.12.1995)
- 2.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (принятый Государственной Думой 13.11.1994)
- 2.5. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998 № 124-ФЗ
- 2.6. Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 № 120-ФЗ
- 2.7. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в РФ» от 10.12.1995 № 195-ФЗ
- 2.8. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ
- 2.9. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ
- 2.10. Закон Республики Мордовия от 20 февраля 2006 г. N 10-3 "О здравоохранении в Республике Мордовия";
- 2.11. Постановление Правительства Республики Мордовия от 23 августа 2010 г. №340 «Об Республиканском перечне гарантированных социальных услуг, предоставляемых детям и гражданам, имеющим детей, государственными учреждениями социального обслуживания населения»
- 2.12. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг», утвержденные Постановлением Государственного Комитета статистики от 24.11.2003 № 327-ст.
- 2.13. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24.01.2003 №2 «О совершенствовании деятельности Дома ребёнка»

2.14. Государственные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации. ГОСТ Р 52142-2003.

2.15 Конституция Республики Мордовия;

2.16 Постановление правительства Республики Мордовия от 26 мая 2006 г. №212 «О Республиканском перечне гарантированных государством социальных услуг предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания населения и Тарифах на платные социальные услуги».

### **3 Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг**

Факторами, влияющими на качество предоставления услуг по содержанию детей-сирот, детей-инвалидов и детей, оставшихся без попечения родителей, являются:

3.1.Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.1.1.Устав учреждения.

3.1.2.Лицензия на право осуществления медицинской деятельности.

3.1.3.Внутренние документы, регламентирующие деятельность учреждения (коллективный договор, приказы, решения, правила, инструкции).

3.2.Материально-техническая база учреждения.

3.2.1.Государственное учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, отвечающих санитарно-гигиеническим нормам и правилам противопожарной безопасности, безопасности труда.

3.2.2.Государственное учреждение оснащается медицинским и технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими требованиям нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг по содержанию детей-сирот, детей-инвалидов и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.2.3.Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической поверке.

3.3.Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.3.1.Государственное учреждение комплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием, разработанным на основе рекомендованных отраслевых штатных нормативов.

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

3.3.3.Работники учреждения обязаны соблюдать права ребенка, принципы этики и деонтологии.

3.4. Наличие бесплатной, доступной и достоверной информации о государственном учреждении, порядке и правилах предоставления бюджетных услуг по содержанию детей-сирот, детей-инвалидов и детей, оставшихся без попечения родителей (сведения о наименовании учреждения и его местонахождении, месте его государственной регистрации, о режиме работы).

3.5. Наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности учреждения.

3.5.1. Учреждение и Министерство здравоохранения Республики Мордовия должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля деятельности подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.5.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляется Министерство здравоохранения Республики Мордовия, уполномоченное выполнять данную функцию, на предмет соответствия качества фактически предоставленных бюджетных услуг стандартам качества.

#### **4. Порядок получения доступа к услугам.**

4.1. Услуги должны быть оказаны детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, по заявлению одного или обоих родителей о временном определении ребенка, детям-инвалидам, детям с психоневрологическими заболеваниями и врожденными пороками развития, с нарушением центральной нервной системы в возрасте от 0 до 4-х лет, находящимся в специализированном Доме ребенка независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

4.2. Предоставление услуги является бесплатной.

4.3. Учреждение обеспечено койко-местами в соответствии с требованиями санитарно-эпидемического надзора.

4.4. Предоставление муниципальных услуг осуществляется при наличии путевки Министерства здравоохранения Республики Мордовия и Распоряжения Главы муниципального района направляющего ребенка о передаче его на воспитание в учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

4.5. Предоставление услуг осуществляется по месту расположения Государственного учреждения здравоохранения «Большеберезниковский дом ребенка специализированный с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики» - РМ, Большеберезниковский район, с. Большие Березники, ул. Лесная, дом 10.

#### **5. Требования к качеству государственных услуг, закрепляемые стандартом.**

##### **5.1. Общие положения**

5.1.1. Настоящим разделом устанавливаются требования к организации оказания бюджетных услуг, предоставляемых специализированным Домом ребенка;

5.1.2. Требования к порядку оказания услуг устанавливают документы, в соответствии с которыми функционируют учреждение: Положение о Доме ребенка, Устав учреждения, лицензия на право осуществления медицинской деятельности, внутренние документы, регламентирующие деятельность учреждения (коллективный договор, приказы, решения, правила, инструкции) ;

5.2. Требования к государственным учреждениям, оказывающим бюджетные услуги:

5.2.1. ГУЗ «ББДРСОПЦНСНП» оказывает социально-медицинские, социально-бытовые, социально-педагогические, социально-психологические, социально-правовые, социально-экономические услуги;

5.3. Требования к режиму работы специализированного Дома ребенка :

5.3.1. Дом ребенка специализированный оказывает услуги круглосуточно;

5.4. Требования к организации оказания услуг:

5.4.1. Длительность пребывания определяется получением правового статуса и возможностью передачи ребенка в приемную семью, на усыновление, под опеку или перевод в другое учреждение;

5.4.2. Кратность оказания услуг определяется по мере необходимости.

5.5. Общие требования к взаимодействию:

5.5.1. Специализированный Дом ребенка, обеспечивает уход, лечение, диагностику, реабилитацию, воспитание и социальную адаптацию детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, а также способствует дальнейшей интеграции детей в семью;

5.5.2. Специализированный Дом ребенка, организует и проводит профилактические и лечебно-оздоровительные мероприятия, оценку их эффективности, комплексную оценку состояния здоровья детей;

5.5.3. Специализированный Дом ребенка, должен сохранять в тайне информацию о ребенке или его родственниках, сообщенную специалисту в ходе оказания услуг, за исключением случаев, связанных с уголовной ответственностью либо с возможным нанесением ущерба жизни и здоровью.

5.5.4. Информация о семьях воспитанников государственного учреждения, предоставляющего услуги, может быть передана третьим лицам в интересах несовершеннолетних.

5.5.5. Специализированный Дом ребенка, оказывающий услуги, предоставляет всем воспитанникам помещение, мебель, необходимое оборудование, медикаменты, одежду, питание бесплатно. Мебель и оборудование должно находиться в исправном состоянии, питание должно быть сбалансированным и соответствовать возрасту.

5.5.6. Для качественного оказания услуг необходимо круглосуточное соблюдение санитарно-эпидемического режима (СП 2.4.1. 1249-03) Новые санитарно-эпидемиологические правила и нормативы для ДОУ, СП 2.4.1. 1201-03 «Гигиенические

требования в специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации».

5.5.7. Специализированный Дом ребенка, оказывающие услуги, должен быть оборудован противопожарной сигнализацией и средствами пожаротушения.

5.5.8. Сотрудники специализированного Дома ребенка должны соблюдать при общении с детьми и посетителями этические нормы.

## **6. Основные виды социальных услуг**

### **6.1 Социально-бытовые услуги:**

6.1.1 Предоставляются жилая площадь и помещения для обеспечения ухода, диагностики, лечения, в том числе, восстановительного лечения, а также комплексной медицинской, психологической и педагогической реабилитации с использованием современных технологий.

В помещении групповой-игровой следует обеспечивать условия для игр, занятий детей и приема пищи, а также возможность самостоятельно регулировать психологическую дистанцию с воспитателем или сверстниками вплоть до относительного уединения.

6.1.2 Основные размеры комплектов мебели (столов и стульев) для воспитанников должны соответствовать государственным стандартам на детскую мебель. В групповых помещениях для хранения игрушек и пособий устанавливают специальные шкафы. Спальни оборудуют стационарными кроватями длиной 120 см, шириной 60 см, с переменной высотой ложа и ограждением. Не допускается использование стационарных двухъярусных кроватей.

Покрытия столов, тумбочек, спинок кроватей, полок и другой мебели должны быть гладкими, легко доступными для влажной уборки и дезинфекции.

Умывальные оборудуют вешалками для полотенец и детскими умывальными раковинами.

6.1.3 Воспитанники обеспечиваются мягким инвентарем и одеждой в соответствии с возрастом и нормами обеспечения мягким инвентарем.

6.1.4 Воспитанники обеспечиваются питанием в соответствии с нормами питания детей с учетом возраста и состояния здоровья.

Питание должно быть регулярным, разнообразным, приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности по калорийности, соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям;

6.1.5 Воспитанники обеспечиваются игрушками, книгами, мягким оборудованием (мягкие модули), беговыми дорожками, шведскими стенками в соответствии с нормами обеспечения с учетом возраста для развития двигательной активности.

Обеспечивается предоставление площадок для игр и отдыха, оснащенных оборудованием (качели, песочницы, беседки и скамейки для отдыха, площадки для развития основных видов движения);

### **6.2 Социально-медицинские услуги:**

6.2.1 Осмотр воспитанников осуществляется при поступлении, а далее - в эпикризные сроки.

- 6.2.2 Комплексная оценка состояния здоровья воспитанников (комплексные профилактические осмотры детей с клинико-лабораторным обследованием и осмотром узкими специалистами);
- 6.2.3 Комплексная диагностика воспитанников с ограниченными возможностями и содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- 6.2.4 Оценка динамики состояния здоровья воспитанников в соответствии с установленными эпидемиологическими сроками;
- 6.2.5 Разработка индивидуальной комплексной программы реабилитации, лечения и социальной адаптации воспитанников;
- 6.2.6 Оценка состояния здоровья воспитанников дома ребенка и рекомендации по их устройству в соответствующее учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
- 6.2.7 Обеспечение необходимыми для проведения лечения лекарственными препаратами и медикаментами в достаточном качественном ассортименте и объеме.
- 6.2.8. Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья должно включать наблюдение за соответствием с назначением лечащего врача, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в других действиях ребенка;
- 6.2.9 Предоставление оборудованных помещений для организации реабилитационных мероприятий (кабинет массажа, зал лечебной физкультуры, бассейн, физиотерапевтический кабинет, сенсорная комната и др.);
- 6.2.10 Оказание срочной медицинской помощи (определение предварительного диагноза, правильный выбор и получение лекарств);
- 6.2.11 Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка ран, постановка очистительных клизм) и оказание помощи в выполнении других связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и иное);
- 6.2.12 Госпитализация или содействие в госпитализации нуждающихся детей в лечебно-профилактические учреждения (вызов врача, сопровождение или доставка в лечебное учреждение и обратно),
- 6.2.13 Проведение медико-психологического-педагогической комиссии;
- 6.2.14 Проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации,
- 6.2.15 Организация прохождения диспансеризации воспитанников.

### **6.3 Социально-психологические услуги**

- 6.3.1 Проведение диагностики, выявление фактического уровня развития воспитанника,
- 6.3.2 Составление плана индивидуальных коррекционно-развивающих занятий,

### **6.3.3 Развитие эмоционально-волевой и познавательной сфер.**

## **6.4 Социально-педагогические услуги**

6.4.1 В учреждении для детей, находящимся в трудной жизненной ситуации, гарантируется создание условий для дошкольного воспитания (выделение оборудованных помещений, обеспечение учебными пособиями и канцелярскими предметами, проведение учебных и воспитательных мероприятий).

6.4.2 Социально-педагогическая диагностика и обследование личности и педагогическая коррекция .

6.4.3 Первоначальная диагностика, составление плана педагогических и логопедических занятий, профилактика и преодоление речевых нарушений у воспитанников раннего возраста.

## **6.5. Социально-экономические услуги**

6.5.1 Содействие в получении государственной социальной помощи, алиментов и других выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6.6. Социально-правовые услуги**

6.6.1 Содействие в защите прав и законных интересов (участие в мероприятиях по обеспечению защиты прав и интересов детей в органах образования, здравоохранения, труда и социального развития, правоохранительных и других органах, занимающихся защитой прав ребенка);

## **6.7 Социально-ритуальные услуги.**

6.7.1 Содействие в организации ритуальных услуг.

## **7. Порядок обжалования нарушений требований стандарта.**

### **7.1.Общие положения**

7.1.1.Обжалование нарушений требований настоящего стандарта качества услуг может любое лицо, являющееся потребителем услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители или их законные представители.

7.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услуги;
- Жалоба на нарушение требований стандарта главному врачу учреждения (в его отсутствие заместителю);

- Жалоба на нарушение требований стандарта в Министерство здравоохранения Республики Мордовия

- Обращение в суд.

7.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услуги.

7.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

7.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услуги, устраниТЬ допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу учреждения, оказывающего услуги.

7.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, обращение заявителя может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

7.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу учреждения, оказывающего услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.3.3. Должностное лицо учреждения, оказывающее услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

- Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

7.3.4. Должностное лицо учреждения, оказывающее услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.6.3.2., а также по иным причинам.

7.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

7.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо учреждения, оказывающее услуги, приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушений требований стандарта.

7.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо учреждения, оказывающего услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

7.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Министерство здравоохранения Республики Мордовия

7.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в Министерстве здравоохранения Республики Мордовия осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **8. Ответственность за нарушение требований стандарта качества услуг.**

8.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников учреждения, оказывающего услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающего услуги, устанавливаются руководителями учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

8.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя учреждения, оказывающего услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель учреждения по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Министерства здравоохранения Республики Мордовия или судебного решения.