КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ЦЕНТРАЛЬНА МІСЬКА КЛІНІЧНА ЛІКАРНЯ»
СУМСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

Н А К А З

01.01.2026 м. Суми № 211-а/2

Про затвердження правил поводження пацієнтів в амбулаторних та допоміжних відділеннях КНП «ЦМКЛ» СМР

З метою організації роботи в амбулаторних та допоміжних відділеннях лікарні, керуючись ч. 2 ст. 32 Конституції України, ч. 1 ст. 286 Цивільного кодексу України, Законом України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» 19.11.1992 року № 2802-XII

Н А К А З У Ю:

1. Затвердити Правила поводження пацієнтів в амбулаторних та допоміжних відділеннях КНП «ЦМКЛ» СМР (додаток 1);
2. Завідувачці поліклінічного відділення №1, лікарю-отоларингологу поліклінічного відділення №1 Прийменко О.П., в.о. завідувача відділення, лікаря - терапевта поліклінічного відділення №2 Пелипенко О.І., завідувачці відділення, лікарю-рентгенологу відділення променевої діагностики Лукьяненко Л.П., завідувачці відділення, лікарю фізичної та реабілітаційної медицини амбулаторного відділення медичної реабілітації Лукаш Ж.М., завідувачу відділення, лікарю-ортопеду-травматологу ортопедично-травматологічного відділення №3 Сухоставцю В.О., завідувачці відділення, лікарю-невропатологу відділення реабілітації учасників бойових дій, начальнику відділу ЕКОПФО Ревеко-Литовці Я.І., завідувачці Центру ментального здоров'я Колесник С.О., завідуваці лабораторії, лікарю-лаборанту клініко-діагностичної лабораторії Окунь Т.В. довести ці правила до відома пацієнтів підпорядкованих відділень через інформаційні стенди та шляхом надання роз'яснень пацієнтам (за потреби).
3. Фахівцю з інформаційних технологій Рахімову О.Р. розмістити затверджені правила на офіційному сайті КНП «ЦМКЛ» СМР.

4. Наказ по КНП «ЦМКЛ» СМР від 07.0102.2025 №145 «Про затвердження правил поводження пацієнтів в амбулаторних та допоміжних відділеннях КНП «ЦМКЛ» СМР» вважати таким, що втратив чинність.
5. Діловоду Шульзі Л.О. довести наказ до відому відповідальних осіб під особистий підпис.

Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

В.о. директора **Світлана КРЯЧКО**

Виконавець:
Реєстр розсилки: до справи, Прийменко О.П., Пелипенко О.І., Рахімов О.Р., Лукьяненко Л.П., Сухоставець В.О., Окунь Т.В., Литвяк Я.В., Лукаш Ж.М., Ревенко-Литовка Я.І., Колесник С.О.

Додаток 1
до наказу КНП «ЦМКЛ» СМР
№211-а/1 від 01.01.2026

ЗАТВЕРДЖЕНО
В.о. директора
_____ Світлана КРЯЧКО
«01» 01 2026р.

ПОЛОЖЕННЯ
про правила поведінки пацієнтів в амбулаторних та допоміжних відділеннях Комунального некомерційного підприємства «Центральна міська клінічна лікарня» Сумської міської ради

1. Загальні положення

1.1. Це положення встановлює основні правила поведінки пацієнтів в амбулаторних та допоміжних відділеннях Комунального некомерційного підприємства «Центральна міська клінічна лікарня» Сумської міської ради (скорочено - КНП «ЦМКЛ» СМР) для забезпечення порядку, комфорту та безпеки всіх відвідувачів і медичного персоналу.
1.2. Дотримання цих правил є обов'язковим для всіх пацієнтів, їхніх супроводжуючих осіб та відвідувачів закладу.
1.3. Амбулаторні та допоміжні відділення працюють відповідно до встановленого графіка, який розміщено на інформаційних стендах та офіційному сайті.

2. Порядок відвідування амбулаторних та допоміжних відділень

2.1. Пацієнти проходять прийом за попереднім записом або в порядку живої черги (у разі екстреної необхідності).
2.2. При зверненні до лікаря необхідно мати документи (паспорт, медичну картку, направлення тощо).
2.3. Особи з ознаками гострих інфекційних захворювань зобов'язані використовувати засоби індивідуального захисту (маски, антисептики).

3. Правила поведінки у приміщенні амбулаторних та допоміжних відділень

3.1. У приміщенні поліклініки забороняється:
- палити, вживати алкогольні напої та наркотичні речовини;

- голосно розмовляти, порушувати громадський порядок;
- агресивно поводитися, конфліктувати з персоналом чи іншими відвідувачами;
- заходити в кабінети без дозволу персоналу.
- категорично заборонено пацієнтам здійснювати *фото-, аудіо- чи відеозапис* у будь-яких приміщеннях КНП «ЦМКЛ» СМР *(окрім випадків передбачених постановою КМУ від 15.11.2024 №1338)*;
- категорично заборонено пацієнтам використовувати / поширювати будь-яким чином *фото-, аудіо- чи відеозапис* здійснений у будь-яких приміщеннях працівників КНП «ЦМКЛ» СМР.

3.2. Усі пацієнти повинні дотримуватися черги та поважати права інших відвідувачів.
3.3 Медичні , фармацевтичні працівники мають праву на першочергове одержання медичної допомоги.
3.4. Використання мобільних телефонів у кабінетах лікарів слід обмежити або вимкнути звук.
3.5. Батьки або опікуни зобов'язані контролювати поведінку дітей у поліклініці.

4. Дотримання санітарно-гігієнічних норм

4.1. Пацієнти зобов'язані дотримуватись особистої гігієни та охайного вигляду.
4.2. Використані серветки, одноразові маски та інші відходи слід викидати у спеціально відведені урни.
4.3. Після входу до приміщення рекомендується обробляти руки антисептиком.

5. Відповідальність за порушення правил

5.1. За порушення правил адміністрація амбулаторних та допоміжних відділень має право зробити зауваження або відмовити у наданні послуг (за винятком невідкладної допомоги).
5.2. У разі грубих порушень (агресивна поведінка, хуліганство, нецензурні та образливі вислови, фото-, аудіо- чи відеозапис тощо) персонал має право викликати охорону або поліцію.

6. Заключні положення

6.1. Це положення доводиться до відома пацієнтів через інформаційні стенди та офіційний сайт закладу та додатково шляхом надання роз'яснень пацієнтам за необхідності.
6.2. Всі відвідувачі зобов'язані ознайомитися з правилами та дотримуватись їх під час перебування у амбулаторних та допоміжних відділеннях.
6.3. Цей документ допоможе підтримувати порядок у амбулаторних та допоміжних відділеннях і забезпечити комфортні умови перебування в закладі для всіх пацієнтів.

Роз'яснення щодо здійснення відео-, аудіо- та фотофіксації під час оцінювання

Відповідно до постанови КМУ від 15.11.2024 № 1338 **датою початку здійснення фіксації факту проведення** очного, виїзного за місцем перебування/лікування особи або з використанням методів і засобів телемедицини розгляду справи експертними командами **за допомогою звукозаписувальних технічних засобів**, передбаченого Порядком проведення оцінювання повсякденного функціонування особи, затвердженим цією постановою, **є дата оприлюднення відповідного повідомлення про це на офіційному веб-сайті Міністерства охорони здоров'я, але не пізніше 1 січня 2026 року.**

Наголошуємо, що до цього часу **заклади можуть здійснювати відео- аудіо- фіксацію за власною ініціативою (не є обов'язковим)** відповідно до законів України або аудіо- відео- фіксацію може проводити особа, щодо якої здійснюється оцінювання або її уповноважений представник.

1. Подання заяви на самостійний запис

Особа або її уповноважений представник мають право до початку проведення оцінювання подати адміністратору заяву щодо самостійної відео-, аудіофіксації розгляду справи експертною командою з використанням власних технічних засобів.

Заява подається у довільній формі:

- у паперовому вигляді;
- за наявності технічної можливості, в електронному вигляді.

У заяві обов'язково зазначається зобов'язання:

- не перешкоджати процесу оцінювання;
- не використовувати запис для інших цілей, окрім: підготовки скарги; долучення запису до матеріалів під час оскарження рішення (в Центрі оцінювання або в судовому порядку).

Відсутність такої заяви є підставою для відмови у дозволі на здійснення самостійної відео-, аудіофіксації.

2. Умови проведення фіксації

Під час оцінювання відео-, аудіофіксація має здійснюватися:

- без створення перешкод у проведенні оцінювання;
- з дотриманням особистих немайнових прав учасників;
- з тактовністю, ввічливістю, витримкою та повагою.

3. Обмеження у використанні записів

Не допускається публічне використання відео- чи аудіозаписів без згоди осіб, що присутні на них.

Забороняється:

- публічний показ;
- публічне сповіщення;
- інтерактивне надання доступу (у т.ч. розміщення у соціальних мережах чи на інших ресурсах в Інтернеті).

Використання записів можливе в межах оскарження рішення експертної команди або на рівні оскарження рішення в судовому порядку, або в Центрі оцінювання.

4. Фіксація розгляду справи експертними командами

*(нагадуємо, що **обов'язковою є саме аудіофіксація** за допомогою звукозаписувальних технічних засобів)*

Аудіофіксація здійснюється при проведенні будь-якої форми оцінювання, окрім заочної, за наявності технічної можливості та є обов'язковою відповідно до вимог постанови:

- очного оцінювання,
- виїзного оцінювання за місцем перебування/лікування особи,
- дистанційного (оцінювання із застосуванням телемедицини (телевідеоконсультування)).

Закладам охорони здоров'я рекомендовано:

1. розробити та розмістити наліпки на дверях кабінетів, де проводиться оцінювання, із **повідомленням про аудіофіксацію**;
2. на початку засідання експертної команди чітко проговорювати інформацію про початок оцінювання, склад команди (назва, ПІБ членів), а також **попередження, що весь процес оцінювання фіксується аудіозаписом**;
3. у разі застосування **відеофіксації — обов'язково інформувати про це особу**, розміщувати відповідні друковані повідомлення. Особа має право відмовитися від відеозйомки. **Водночас від аудіофіксації відмовитися неможливо, оскільки вона є обов'язковою відповідно до вимог постанови.**

Рекомендовано: аудіозапис зберігається у закладі охорони здоров'я, де сформована експертна команда, **протягом 3 років**.

Сервіс для зберігання записів має відповідати вимогам щодо безпеки, цілісності даних та обмеженого доступу.

Особа, щодо якої проводилося оцінювання, має право отримати копію аудіозапису на підставі відповідного клопотання, поданого до закладу охорони здоров'я, де сформована експертна команда. У разі оскарження рішення експертної команди аудіозапис може передаватися до Центру оцінювання функціонального стану особи.

5. Фотофіксація документів

Особа або її уповноважений представник мають право за допомогою власних технічних засобів здійснювати фотофіксацію документів, що формуються експертною командою під час оцінювання.