



ВІДДІЛ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ВИКОНАВЧОГО КОМПІТЕТУ КОВЕЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
КОВЕЛЬСЬКЕ МІСЬКРАЙОННЕ ТЕРИТОРІАЛЬНЕ МЕДИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ
КОВЕЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ
(КОВЕЛЬСЬКЕ МТМО)

НАКАЗ

06.07.2026

м. Ковель

№ 193-с

Про затвердження Положення
про клієнтський сервіс та корпоративну культуру
Комунального некомерційного підприємства
Ковельське міськрайонне територіальне медичне об'єднання
Ковельської міської ради Волинської області

З метою підвищення якості медичного обслуговування населення, забезпечення пацієнтоорієнтованого підходу, формування єдиних стандартів професійної етики, комунікації, корпоративної культури, підвищення рівня довіри до Ковельського МТМО, створення комфортного та безпечного середовища для пацієнтів і працівників,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Положення про клієнтський сервіс та корпоративну культуру Комунального некомерційного підприємства Ковельське міськрайонне територіальне медичне об'єднання Ковельської міської ради Волинської області (далі - Ковельське МТМО) (додається).

2. Увести в дію Положення, зазначене у пункті 1 наказу, з 10.07.2026 року.

3. Керівникам структурних підрозділів Ковельського МТМО:

3.1. забезпечити ознайомлення всіх працівників із вимогами Положення під особистий підпис;

3.2. організувати виконання вимог Положення у підпорядкованих структурних підрозділах;

3.3. забезпечити дотримання працівниками стандартів клієнтського сервісу, корпоративної етики та професійної поведінки.

4. Заступнику генерального директора Ковельського МТМО з кадрових питань Мініч Т.Л. забезпечити ознайомлення новоприйнятих працівників із Положенням під час проходження вступного інструктажу.

5. Заступникам генерального директора, медичним директорам та керівникам структурних підрозділів Ковельського МТМО забезпечити систематичний контроль за дотриманням працівниками вимог цього Положення та вживати заходів щодо усунення виявлених недоліків.

6. Уповноваженим особам, відповідальним за якість медичної допомоги, враховувати вимоги Положення під час проведення внутрішнього моніторингу якості медичних послуг, аналізу звернень пацієнтів та оцінювання рівня задоволеності пацієнтів.

7. Прес-секретарю Євладенко О.М. розмістити текст Положення на офіційному сайті Ковельського МТМО та інформаційних стендах структурних підрозділів Ковельського МТМО.

8. Наказ довести до відома медичних працівників Ковельського МТМО.

9. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Генеральний директор



Валентин ВІТЕР

Олена Деркач 71515

Додаток
до наказу генерального
директора Ковельського МТМО
від «06» 07 2026 року
№ 193-с

ПОЛОЖЕННЯ
про клієнтський сервіс та корпоративну культуру
Комунального некомерційного підприємства
Ковельське міськрайонне територіальне медичне об'єднання
Ковельської міської ради Волинської області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про клієнтський сервіс та корпоративну культуру Комунального некомерційного підприємства Ковельське міськрайонне територіальне медичне об'єднання Ковельської міської ради Волинської області (далі – Положення) є внутрішнім нормативним документом підприємства та визначає єдині стандарти, принципи, правила поведінки та взаємодії працівників медичного об'єднання з пацієнтами, їхніми законними представниками, відвідувачами, партнерами та між собою, спрямовані на формування якісного, доброзичливого та безпечного клієнтського сервісу і сталої корпоративної культури.

1.2. Положення розроблено відповідно до:

- Конституції України;
- Основ законодавства України про охорону здоров'я;
- Кодексу законів про працю України;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення»;
- інших нормативно-правових актів України;
- Статуту Комунального некомерційного підприємства Ковельське міськрайонне територіальне медичне об'єднання Ковельської міської ради Волинської області (далі - Ковельського МТМО).

1.4. Дія цього Положення поширюється на всіх працівників Ковельського МТМО незалежно від посади, структурного підрозділу, форми зайнятості

(основне місце роботи, сумісництво, строковий трудовий договір, договір цивільно-правового характеру), а також на осіб, які проходять практику, стажування чи волонтерську діяльність на базі Ковельського МТМО.

1.5. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

- Клієнт (пацієнт) — фізична особа, яка звернулася до Ковельського МТМО за отриманням медичних послуг, а також її законний представник у випадках, передбачених законодавством України.
- Клієнтський сервіс — система стандартів, процедур та практик взаємодії з пацієнтами й відвідувачами, спрямована на задоволення їхніх потреб, забезпечення поваги до їх гідності та прав, підвищення довіри до Ковельського МТМО;
- Корпоративна культура — сукупність цінностей, норм поведінки, традицій та стандартів взаємодії, які поділяють працівники Ковельського МТМО та якими вони керуються у професійній діяльності;
- Працівник — особа, яка перебуває у трудових або цивільно-правових відносинах з Ковельським МТМО.

1.6. Положення є обов'язковим для виконання всіма працівниками Ковельського МТМО.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ

2.1. Метою цього Положення є створення в Закладі середовища, орієнтованого на пацієнта, забезпечення високого рівня довіри, комфорту та безпеки під час отримання медичної допомоги, а також формування єдиних стандартів професійної поведінки й взаємодії працівників.

2.2. Основними завданнями Положення є:

- встановлення єдиних стандартів обслуговування пацієнтів та відвідувачів на всіх етапах їх взаємодії із Закладом;
- формування іміджу Підприємства як сучасного, клієнтоорієнтованого та відповідального медичного закладу;
- підвищення рівня задоволеності пацієнтів якістю надання медичних та супутніх послуг;
- забезпечення поваги до прав, гідності, приватності та автономії пацієнтів;
- розвиток корпоративних цінностей, командної роботи та етичної культури серед працівників;
- запобігання конфліктним ситуаціям та створення ефективного механізму розгляду звернень і скарг;
- підвищення кваліфікації та комунікативної компетентності персоналу у сфері обслуговування пацієнтів.

3. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ КЛІЄНТСЬКОГО СЕРВІСУ

У своїй діяльності працівники підприємства керуються такими принципами:

3.1. Пацієнтоорієнтованість

- Пацієнт є головною цінністю закладу.
- Кожне рішення приймається з урахуванням його інтересів, безпеки та прав.

3.2. Повага та гідність

Кожен пацієнт має право на:

- ввічливе ставлення;
- недискримінацію - незалежно від віку, статі, стану здоров'я, соціального статусу, віросповідання, етнічного походження чи інших ознак відношення медичних працівників є рівним, шанобливим і недискримінаційним;
- конфіденційність та захист персональних даних - суворе дотримання лікарської таємниці та захисту персональних даних пацієнтів.;
- повну інформацію про лікування - надання пацієнту повної, достовірної та зрозумілої інформації щодо стану здоров'я, послуг, їх вартості (за наявності) та порядку отримання.;
- повагу до людської гідності.

3.3. Професіоналізм і компетентність

Кожен працівник Ковельського МТМО:

- дотримуються клінічних протоколів та маршрутів пацієнта;
- постійно підвищують кваліфікацію;
- діють відповідально;
- забезпечують якісне медичне обслуговування.

3.4. Командна робота

Всі працівники Ковельського МТМО:

- взаємодіють між підрозділами;
- підтримують колег;
- не допускають професійних конфліктів;
- поважають внесок кожного працівника.

3.5. Відкритість

Працівники:

- надають достовірну інформацію;
- відкрито спілкуються з пацієнтами;

- визнають помилки;
- працюють над їх усуненням.

3.6. *Безперервне покращення*

Заклад постійно:

- аналізує відгуки пацієнтів;
- удосконалює процеси;
- впроваджує сучасні технології;
- розвиває сервіс.

4. ОСНОВНІ ЦІННОСТІ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ

Корпоративна культура підприємства базується на таких цінностях:

- людяність;
- повага;
- відповідальність;
- чесність;
- взаємодопомога;
- професіоналізм;
- відкритість;
- партнерство;
- безпечність;
- інноваційність;
- командна робота;
- розвиток.

5. ПРИНЦИПИ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ

Працівники підприємства:

- поважають один одного;
- дотримуються норм професійної етики;
- не допускають проявів дискримінації;
- підтримують корпоративний імідж закладу;
- дотримуються службової дисципліни;
- дотримуються норм академічної доброчесності;
- підтримують позитивний морально-психологічний клімат;
- конструктивно вирішують конфлікти;
- сприяють розвитку закладу.

6. КОРПОРАТИВНА МІСІЯ

Забезпечувати населення якісною, безпечною, доступною та пацієнтоорієнтованою медичною допомогою, забезпечуючи повагу до гідності

кожної людини, дотримуючись принципів професіоналізму та відповідальності, сприяючи професійному розвитку працівників і впроваджуючи безперервне вдосконалення діяльності закладу та якості медичних послуг.

7. КОРПОРАТИВНЕ БАЧЕННЯ

Бути сучасним багатопрофільним медичним закладом, якому довіряють пацієнти, працівники та громада, що забезпечує високі стандарти медичної допомоги, пацієнтоорієнтованого сервісу й ефективного управління, впроваджує інноваційні підходи та безперервно розвивається задля покращення здоров'я населення.

8. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

Кожен працівник Ковельського МТМО:

- ставить інтереси пацієнта на перше місце;
- працює чесно;
- поважає колег;
- постійно навчається;
- підтримує репутацію медичного об'єднання;
- бере відповідальність за власні рішення;
- сприяє розвитку корпоративної культури;
- дотримується високих стандартів професійної поведінки.

9. СТАНДАРТИ КЛІЄНТСЬКОГО СЕРВІСУ

9.1. Загальні стандарти обслуговування пацієнтів

9.1.1. Кожен працівник Ковельського МТМО під час виконання службових обов'язків зобов'язаний дотримуватися принципів професійної етики, доброзичливості, ввічливості та поваги до людської гідності.

9.1.2. Обслуговування пацієнтів здійснюється відповідно до принципів:

- доступності;
- своєчасності;
- безперервності;
- відкритості;
- конфіденційності;
- безпечності;
- пацієнтоорієнтованості.

9.1.3. Кожен працівник незалежно від займаної посади несе персональну відповідальність за якість комунікації з пацієнтами, відвідувачами та колегами.

9.1.4. Працівник повинен:

- привітатися;
- представитися (за необхідності повідомити посаду);
- звертатися до пацієнта на «Ви»;
- уважно вислухати звернення;
- надати повну, зрозумілу та достовірну інформацію в межах своєї компетенції;
- переконатися, що пацієнт правильно зрозумів отриману інформацію;
- подякувати за звернення.

9.1.5. У разі неможливості самостійно вирішити питання працівник зобов'язаний допомогти пацієнту звернутися до відповідального спеціаліста, не залишаючи його без необхідної інформації.

9.2. Стандарти телефонного спілкування

9.2.1. Телефонні звернення приймаються максимально оперативно та ввічливо.

9.2.2. Працівник під час телефонної розмови повинен:

- привітатися;
- назвати установу – Ковельське МТМО;
- представитися (назвати своє ім'я та, за потреби, посаду);
- уважно вислухати співрозмовника;
- чітко надати необхідну інформацію;
- переконатися, що питання вирішене;
- чемно завершити розмову.

9.2.3. Забороняється:

- різко переривати розмову;
- сперечатися з пацієнтом;
- використовувати грубий або зверхній тон;
- залишати телефонні дзвінки без відповіді без поважної причини.

9.3. Стандарти особистого спілкування

Працівники повинні:

- підтримувати доброзичливий вираз обличчя;
- демонструвати готовність допомогти;
- використовувати зрозумілу для пацієнта мову;
- уникати медичної термінології без необхідності;
- проявляти терпіння;

- враховувати вік, фізичний та психоемоційний стан пацієнта;
- забезпечувати конфіденційність під час спілкування.

9.4. Стандарти зовнішнього вигляду

9.4.1. Працівники повинні дотримуватися встановленого дрес-коду.

9.4.2. Зовнішній вигляд працівника має бути:

- охайним;
- акуратним;
- професійним;
- відповідати санітарно-епідемічним вимогам.

9.4.3. Медичний персонал використовує чистий спеціальний одяг та засоби індивідуального захисту відповідно до чинних нормативних документів.

9.4.4. Працівник повинен мати бейдж із зазначенням прізвища, імені та посади .

10. ПРАВИЛА КОМУНІКАЦІЇ З ПАЦІЄНТАМИ

10.1. Під час взаємодії з пацієнтом працівник повинен:

- проявляти повагу;
- уважно вислуховувати пацієнта;
- не перебивати;
- зберігати спокій навіть у конфліктних ситуаціях;
- дотримуватися медичної етики та деонтології.

10.2. Не допускається:

- грубість;
- хамство;
- образливі висловлювання;
- сарказм;
- приниження честі та гідності пацієнта;
- дискримінаційні висловлювання;
- обговорення пацієнтів у присутності сторонніх осіб.

10.3. Працівник повинен пояснювати порядок отримання медичної допомоги зрозумілою та доступною мовою.

10.4. Особлива увага приділяється комунікації з:

- військовослужбовцями;
- ветеранами війни;
- членами сім'ї загиблого;
- особами з інвалідністю;
- дітьми;
- вагітними жінками;

- людьми похилого віку;
- внутрішньо переміщеними особами;
- особами, які перебувають у кризових або стресових ситуаціях.

11. ВЗАЄМОДІЯ МІЖ ПРАЦІВНИКАМИ

11.1. Взаємовідносини у колективі ґрунтуються на взаємній повазі, довірі та партнерстві.

11.2. Працівники зобов'язані:

- дотримуватися корпоративної етики;
- підтримувати колег;
- своєчасно обмінюватися необхідною інформацією;
- не допускати проявів мобінгу, булінгу чи психологічного тиску;
- поважати професійну думку інших працівників.

11.3. Конфлікти вирішуються шляхом конструктивного діалогу, а у разі необхідності — за участю безпосереднього керівника або адміністрації Ковельського МТМО.

12. РОБОТА ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ, СКАРГАМИ ТА ПРОПОЗИЦІЯМИ

12.1. Кожне звернення пацієнта розглядається неупереджено, об'єктивно та в установлені законодавством строки.

12.2. Працівники повинні:

- уважно вислухати заявника;
- подякувати за звернення;
- не вступати у суперечку;
- повідомити порядок розгляду звернення;
- за необхідності сприяти його реєстрації.

12.3. Скарги пацієнтів використовуються як інструмент покращення якості медичної допомоги та клієнтського сервісу.

12.4. Керівники структурних підрозділів забезпечують аналіз причин виникнення скарг та впровадження заходів щодо недопущення їх повторення.

13. РОЗВИТОК КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ

13.1. Адміністрація Ковельського МТМО забезпечує розвиток корпоративної культури шляхом:

- проведення навчань;
- семінарів;
- тренінгів;

- наставництва;
- корпоративних заходів;
- опитування працівників;
- оцінювання задоволеності пацієнтів.

13.2. Працівники заохочуються до професійного розвитку, самоосвіти та участі у програмах безперервного професійного розвитку.

13.3. Керівники структурних підрозділів власним прикладом формують корпоративні цінності та стандарти поведінки.

14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

14.1. Працівники несуть персональну відповідальність за дотримання вимог цього Положення.

14.2. Порушення вимог Положення може бути підставою для:

- проведення службової перевірки;
- застосування заходів дисциплінарного впливу відповідно до законодавства України;
- проведення додаткового навчання;
- оцінювання службової діяльності працівника.

14.3. Дотримання вимог цього Положення враховується під час оцінювання професійної діяльності працівників, формування кадрового резерву, преміювання та інших заходів мотивації.

15. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1. Це Положення набирає чинності з дня, зазначеного у наказі генерального директора Ковельського МТМО.

15.2. Контроль за виконанням цього Положення покладається на генерального директора, медичного директора Ковельського МТМО-ЦРЛ, медичного директора Ковельського МТМО з хірургічної допомоги, медичного директора Ковельського МТМО з педіатрії, медичного директора Ковельського МТМО з поліклінічного розділу роботи, медичного директора Ковельського МТМО з експертизи непрацездатності, медичного директора пологового будинку Ковельського МТМО, керівників структурних підрозділів та інших посадових осіб відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

15.3. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються наказом генерального директора Ковельського МТМО.

15.4. Положення підлягає перегляду у разі зміни законодавства України, структури Ковельського МТМО, впровадження нових стандартів якості медичної допомоги або за результатами аналізу ефективності його застосування.

15.5. Ознайомлення з Положенням здійснюється під підпис під час прийняття на роботу та в разі внесення змін до нього.

Медичний директор
Ковельського МТМО-ЦРЛ



О.В.Деркач