



КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ТЕРИТОРІАЛЬНЕ МЕДИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ «ЗДОРОВА РОДИНА»
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

НАКАЗ

31.10.2025

м. Запоріжжя

№

25

**Про затвердження Правил перебування
пацієнтів, їх батьків (законних представників)
в КНП «ТМО «ЗР» ЗОР**

Керуючись Конституцією України (ст. 49), Законом України "Основи законодавства України про охорону здоров'я" від 19.11.1992 № 2801-XII, Законом України "Про охорону дитинства" від 26.04.2001 № 2402-III, Законом України "Про захист персональних даних" від 01.06.2010 № 2297-VI, наказами Міністерства охорони здоров'я України та ліцензійними умовами надання медичної допомоги, з метою забезпечення безпечного, якісного та своєчасного надання медичної допомоги, захисту прав пацієнтів і їх законних представників, упорядкування режиму перебування, відвідувань
НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Правила перебування пацієнтів, їх батьків (законних представників) в Комунальному некомерційному підприємстві «Територіальне медичне об'єднання «Здорова Родина» Запорізької обласної ради (далі - Правила), додаток 1.

2. Завідувачам відділень забезпечити:

2.1. Неухильне дотримання працівниками, пацієнтами, їх батьками (законними представниками) та відвідувачами вимог Правил.

2.2. Ознайомлення підпорядкованих працівників відповідних структурних підрозділів із Правилами під підпис.

2.3. Доведення вимог Правил до відома пацієнтів, їх батьків (законних представників) під час госпіталізації або перебування в закладі.

2.4. Забезпечити розміщення Правил на інформаційному стенді у доступному для пацієнтів, їх батьків (законних представників) та відвідувачів місці.

3. Начальнику відділу цифровізації, медіа та комунікації забезпечити розміщення Правил на офіційному вебсайті підприємства.

4. Головній медичній сестрі забезпечити контроль за дотриманням встановленого режиму перебування та відвідувань, санітарно-гігієнічних

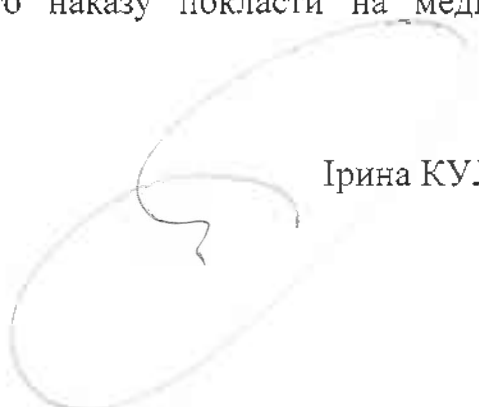
вимог, правил внутрішнього розпорядку та забезпеченням належних умов перебування пацієнтів, їх батьків (законних представників) і відвідувачів.

5. Діловоду довести наказ до відома керівників структурних підрозділів під підпис.

6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на медичного директора.

Генеральний директор

Ірина КУЛЄШ



Ельміра ІСМАІЛОВА

Додаток 1 до
наказу КНП «ТМО «ЗР» ЗОР
від 31.12.2015 № 255

Правила
перебування пацієнтів, їх батьків (законних представників) в
Комунальному некомерційному підприємстві "Територіальне медичне
об'єднання "Здорова Родина" Запорізької обласної ради

1. Загальні положення

1.1. КНП "Територіальне медичне об'єднання "Здорова Родина" ЗОР (далі КНП «ТМО «ЗР» ЗОР чи Лікарня) є медичним закладом, який цілодобово надає комплексну медичну допомогу населенню м. Запоріжжя та Запорізької області.

1.2. Правила перебування пацієнтів (далі - Правила) є нормативним документом КНП «ТМО «ЗР»ЗОР, який регламентує внутрішній режим та особливості надання медичної допомоги в структурних підрозділах.

1.3. Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», постанов та наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я.

1.4 З огляду на те, що КНП "Територіальне медичне об'єднання "Здорова Родина" ЗОР є закладом охорони здоров'я, режимні вимоги поширюються на пацієнтів, їх батьків (законних представників) та відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, санітарно - епідемічних норм, техніки безпеки, протипожежних норм тощо.

1.5. Адміністрація та персонал лікарні не несуть відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів/відвідувачів, за винятком тих, які були передані на відповідальне зберігання.

1.6. Інформація про керівництво лікарні, ліцензію на медичну практику, програми медичних гарантій є відкритою для ознайомлення пацієнтів та розміщена на «Інформаційному стенді» та на офіційному сайті лікарні.

2. Режим роботи лікарні та документи, необхідні для
госпіталізації

2.1. Медична допомога надається амбулаторно та стаціонарно.

2.2. Прийом пацієнтів в поліклініці здійснюється з понеділка до п'ятниці та в неділю згідно графіку прийому (з 08.00 до 18.00).

Прийом пацієнтів в центрі репродуктивного здоров'я та спеціалізованої медичної допомоги організований з шестиденним робочим тижнем згідно графіка прийому (з понеділка до п'ятниці з 08.00 до 18.00, субота з 08.00 до 14.00)

2.3. Стаціонарна допомога надається цілодобово 7 днів на тиждень. Госпіталізація у плановому порядку здійснюється за наявності клінічних показань до діагностичних чи лікувальних втручань в умовах стаціонару та передбачає обов'язкову наявність направлення від лікуючого лікаря з попереднім узгодженням дати і часу госпіталізації (обстеження, консультації) щодня з 08:00 до 15:00 години, крім вихідних та святкових днів.

Госпіталізація в екстреному порядку здійснюється відповідно до Закону України «Про екстрену медичну допомогу» службою екстреної медичної допомоги або за направленням лікарів ЗОЗ всіх рівнів надання медичної допомоги за необхідності в терміновому використанні сучасних методів діагностики та лікування. Екстрена госпіталізація не потребує попереднього погодження дати і часу, здійснюється цілодобово незалежно від місця проживання (реєстрації, перебування) пацієнта.

Госпіталізація осіб, які хворіють на особливо небезпечні і небезпечні інфекційні хвороби здійснюється відповідно до Порядку госпіталізації, лікування та медичного нагляду за особами, які хворіють на особливо небезпечні і небезпечні інфекційні хвороби, контактними особами та носіями збудника таких інфекційних хвороб, умови їх перебування у відповідних закладах охорони здоров'я та наукових установах, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 18 грудня 2023 року № 2149, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 05 січня 2024 року за № 38/41383.

Госпіталізація осіб з розладами психіки та поведінки та надання їм медичної допомоги здійснюється з урахуванням вимог Законів України «Про психіатричну допомогу», «Про охорону дитинства», Порядку надання психіатричної допомоги в стаціонарних умовах, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 7 грудня 2023 року № 2085, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 25 січня 2024 року за 122/41467.

Госпіталізація при виникненні гострих отруєнь будь-якої хімічної етіології, здійснюється з урахуванням вимог наказу Міністерства охорони здоров'я України від 3 квітня 2012 року № 234 «Про систему екстреної токсикологічної допомоги в Україні», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 8 червня 2012 року за № 920/21232

Госпіталізація пацієнтів здійснюється через відділення екстреної невідкладної медичної допомоги за адресою: пр.Соборний, 70 та приймальні акушерського та гінекологічного корпусів за адресою: вул. Південноукраїнська 17 А.

2.4. У кожному відділенні стаціонару лікарні встановлено відповідний розпорядок дня для пацієнтів, який регламентує час прийому їжі, ліків, діагностичних та лікувальних процедур, огляд лікаря, прогулянки пацієнтів тощо.

2.5. Вихід пацієнтів та їх батьків (законних представників) за межі відділення з 21:00 до 07:00 години заборонено.

2.6. При госпіталізації до стаціонару лікарні пацієнтам, батькам (законним представникам) необхідно надати:

документ, що засвідчує особу пацієнта (свідоцтво про народження/паспорт);
електронне направлення (за його наявності);
документ, що засвідчує особу батьків (законних представників);
при ускладненні епідемічної ситуації - обстеження згідно з вимогами чинного законодавства України;
результати обстежень згідно з переліком для відповідного відділення;
при госпіталізації батьків дитини: результат флюорографічного обстеження легень (дійсний протягом року);
при госпіталізації вагітної обмінну карту вагітної (форма № 113/о).

2.7. Індивідуальний режим відділень розробляється та затверджується в залежності від особливостей роботи структурних підрозділів та розмінюється в доступному для пацієнта місці (куточку пацієнта)

3.Режим та порядок відвідування пацієнтів

3.1. У стаціонарі закладу встановлено наступний режим відвідування пацієнтів родичами та прийом передач: щодня з 11:00 до 13:00 години та з 17:00 до 19:00 години.

3.2. Генеральний директор / медичний директор або черговий адміністратор при необхідності мають право самостійно змінити час відвідувань пацієнтів. Тимчасове обмеження для відвідувань може бути встановлено стосовно окремих пацієнтів їх лікуючим лікарем за станом здоров'я.

3.3. Особи, які виявили бажання провідати пацієнта закладу повинні дотримуватись Правил внутрішнього розпорядку. Вони не повинні порушувати спокій та сон пацієнтів, приносити зброю, гострі та ріжучі предмети, алкоголь, наркотичні або психотропні речовини, хімічні сполуки та реактиви, медикаменти, продукти сумнівної якості.

3.4. Завідувач відділення (черговий лікар) має право не дозволити увійти до відділення відвідувачам, які порушують вимоги внутрішнього режиму лікарні, мають ознаки сп'яніння чи дії наркотичних або психотропних речовин, порушують санітарні норми чи норми техніки безпеки, протипожежні норми, відвідують пацієнта у брудному одязі. У разі протиправних дій з боку відвідувачів, завідувач відділення (черговий лікар) має право викликати співробітників Національної Поліції України.

3.5. Відвідування пацієнтів у відділеннях анестезіології та інтенсивної терапії дозволяється 24 години на добу, 7 днів на тиждень. В палаті ВІТ біля одного пацієнта одночасно можуть знаходитися не більше двох відвідувачів. Одному з відвідувачів дозволяється перебувати біля ліжка пацієнта у ВІТ без часових обмежень. У виключних випадках за рішенням лікуючого або чергового лікаря до ВІТ може бути допущена більша кількість відвідувачів.

4. Спілкування з персоналом лікарні

4.1. Співробітники закладу у своїй роботі завжди дотримуються принципів професійності, сумлінності, доброзичливості та професійної етики.

4.2. Пацієнтам, їх батькам (законним представникам) та відвідувачам рекомендується дотримуватися загальноприйнятих норм етики спілкування, не порушувати моральні принципи та спокій інших людей, не дозволяти грубощів, нетактовності та будь-яких проявів агресії. Поведінка пацієнтів, їх батьків (законних представників) та відвідувачів не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості. Забороняється грубо і зневажливо ставитись до медичного персоналу лікарні; поводити себе шумно, агресивно, створювати проблеми і незручності для інших пацієнтів, використовувати ненормативну лексику, принижувати честь та гідність як медичного персоналу, так і інших пацієнтів та відвідувачів. У разі порушення Правил персонал закладу має право викликати Національну поліцію України.

4.3. Зустріч родичів із завідувачами відділень та з лікарями: щодня з 14.00 до 15.30

4.4. Інформація щодо стану здоров'я повнолітніх пацієнтів лише за прямою згодою самого пацієнта. Інформація про стан здоров'я особи до 18 років може бути надана батькам, опікуну, піклувальнику дитини (ч. 2 ст. 39 Основ). Інформація надається згідно з графіком бесід з лікуючим лікарем, при необхідності в інший час - черговим лікарем профільного відділення.

4.5. Скарги, зауваження та пропозиції щодо роботи персоналу та закладу в цілому приймаються генеральним директором лікарні, медичним директором, заступником медичного директора з якості медичного обслуговування, до яких можна звернутися щодня з 08:00 до 16:00 години, крім вихідних та святкових днів, або шляхом надходження на офіційний веб-сайт лікарні та на офіційну електронну пошту. У вихідні та святкові дні зі скаргами та пропозиціями можна звернутись до чергового адміністратора за адресою: пр. Соборний, 70 та приймальне відділення за адресою: вул. Південноукраїнська 17 А.

5 . Права пацієнтів

5.1. Право на медичні профілактичні заходи (ст. 49 Конституції України, ст. 283, ч. 4 ст. 286 Цивільного кодексу України, ч. 1 ст. 3, п. 7 ст. 4, ст. 6, 10, п. "а", "б" ст. 10, ст. 31, 32, 42, ч. 1 ст. 43, ст. 53, п. "а" ст. 78 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.2. Право на доступність у галузі охорони здоров'я (ч. 1, 3 ст. 49 Конституції України, ст. 283, 284 Цивільного кодексу України, ч. 4 ст. 4, ст. 6 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.3.Право на медичну інформацію (ч. 3 ст. 32, ст. 34 Конституції України, ст. 285, 302 Цивільного кодексу України, п. "е" ст. 6, ст. 39 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

Пацієнт, який досяг повноліття, має право на отримання достовірної і повної інформації про стан свого здоров'я, у тому числі на ознайомлення з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я.

5.4.Право на згоду на медичне втручання та право на відмову від медичного втручання (ч. 3 ст. 28, ч. 1 ст. 29 Конституції України, ч. 3,4, 5 ст. 284, ч. 4 ст. 286, ст. 289 Цивільного кодексу України, ст. 42, 43 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.5. Право на свободу вибору в галузі охорони здоров'я, а саме: 1) право на вільний вибір лікаря; 2) право на вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікаря; 3) право на вибір закладу охорони здоров'я; 4) право на заміну лікаря; 5) право на лікування за кордоном у разі неможливості надання такої допомоги у закладах охорони здоров'я України (ч. 2 ст. 284, ст. 633 Цивільного кодексу України, п. "д" ст. 6, ч. 1 ст. 34, ч. 1 ст. 35, ст. 36, 38 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.6. Право на медичну таємницю (ч. 1, 2 ст. 32, ст. 34 Конституції України, ч. 4 ст. 285, ст. 286 Цивільного кодексу України, ст. 39-1, 40, п. "г" ст. 78 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

Згідно зі статтею 286 Цивільного кодексу України та статті 391 Основ фізична особа (пацієнт) має право на таємницю про стан свого здоров'я, факт звернення за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при її медичному обстеженні.

5.7. Право на якісну медичну допомогу (ч. 1 ст. 49 Конституції України, ч. 1 ст. 284 Цивільного кодексу України, п. "д" ст. 6, п. "а" ст. 78 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.8. Право на безпечну медичну допомогу (ч.1 ст. 49 Конституції України, ч. 1 ст. 284 Цивільного кодексу України, ст. 42, 44 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.9. Право на інновації, а саме: 1) право на медико-біологічний експеримент 2) право на донорство; (ч. 3 ст. 28 Конституції України, ч. 3, 7 ст. 281, ч. 4 ст. 289, ч. 1 ст. 290 Цивільного кодексу України, ст. 45, 47, 48, 51 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.10. Право на попередження за можливістю страждань і болю (ст. 3, ч. 2 ст. 28 Конституції України, ч. 2 ст. 289 Цивільного кодексу України, ст. 6, 52 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.11. Право на індивідуальний підхід до лікування (п. "д" ч. 1 ст. 6, ч. 1 ст. 38, ч. 3 ст. 39, ч. 3 ст. 43 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.12. Право на оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я (ст. 40 Конституції України, п. "і" ст. 6 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.13. Право на відшкодування шкоди, заподіяної здоров'ю (ч. 1 ст. 3 Конституції України, ч. 1 ст. 22, ст. 23, 906, ч. 1, 2 ст. 1166, ч. 1 ст. 1167, ст.

1168, 1195 - 1203, 1209 Цивільного кодексу України, п. "і", "ї" ст. 6 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.14.Право людини на життя та на повагу до гідності при наданні медичної допомоги (ст. 3, 21, 27, ч. 1, 2 ст. 28, ст. 64, 68 Конституції України, ст. 281, 297 Цивільного кодексу України, ч. 3 ст. 52 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

5.15.Право на захист від будь яких незаконних форм дискримінації, пов'язаних зі станом здоров'я (ст. 21, ч. 2, 3 ст. 22, ч. 2 ст. 24 Конституції України, п. "и" ст. 6, ст. 9 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я").

6. Обов'язки пацієнтів

6.1. Піклуватися про своє здоров'я та дітей, не шкодити здоров'ю інших громадян (п. "а" ст. 10, ст. 32 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

6.2.Проходити профілактичні медичні огляди і робити щеплення (ч. 4 ст. 286 Цивільного кодексу України, п. "б" ст. 10, ст. 30, 31 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

6.3.Надавати невідкладну допомогу іншим громадянам, які знаходяться в небезпечному для життя і здоров'я стані (п. "в" ст. 10, ст. 37 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

6.4.Виконувати медичні приписи та правила внутрішнього трудового розпорядку закладу охорони здоров'я (ч. 2, 3 ст. 34 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я");

6.5. У невідкладних випадках медична допомога може надаватися без згоди пацієнта або його законного представника за рішенням консилиуму лише за наявності прямої загрози життю пацієнта та за умови об'єктивної неможливості отримати таку згоду. (ч. 1 ст. 29 Конституції України, ч. 5 ст. 284 Цивільного кодексу України, ч. 2 ст. 43 Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я").

7. Оформлення медичних та інших документів

7.1. На кожного пацієнта, який поступає до стаціонару лікарні, заводиться відповідна статистична (звітна та облікова) медична документація, а також інформаційно - правова документація, перелік і форми яких розроблені та затверджені згідно з чинним законодавством України.

7.2. При оформленні медичної документації йде збір не лише інформації про загальний стан здоров'я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, але й про персональні дані.

7.3. Кожний пацієнт, його батьки (законні представники) зобов'язані повідомити медперсоналу достовірну інформацію про стан свого здоров'я та свої персональні дані, в іншому випадку - лікарня не несе відповідальності за виникнення позаштатних-ситуацій у лікуванні або зниженні його ефективності.

7.4. Якщо при самостійному оформленні анкет (іншої документації) або відповіді на запитання лікаря, пацієнт, його батьки, (законні представники) невпевнені у правильності своєї відповіді, вони повинні сповістити про це лікаря.

7.5. Виписка пацієнтів та видача медичних документів (виписний епікриз, МВТН, довідки, консультативні висновки), проводяться щодня з 13:00 до 15:00 години. Виписка породіль здійснюється кожного дня з 12.00 до 15.00 години.

8. Особливості проведення медичних втручань

8.1. Проведення медичних втручань здійснюється після надання пацієнту або його законному представнику необхідної інформації та отримання відповідної згоди. У разі наявності прямої загрози життю пацієнта та об'єктивної неможливості отримати згоду пацієнта або його законного представника медичне втручання може бути проведено без такої згоди за рішенням консилиуму відповідно до вимог чинного законодавства України.

8.2. Перед початком лікування кожному пацієнту, його батькам (законним представникам) у доступній зрозумілій формі пояснюють мету, сутність і строки запропонованих обстежень, лікувальних заходів, а також повідомляють про можливі ускладнення та ризики.

8.3. Для малолітнього пацієнта, а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, інформовану згоду на запропоноване обстеження, лікування та медичне втручання надає один із його батьків або інший законний представник.

8.4. З пацієнтом та його батьками (законними представниками) узгоджується, план обстеження та лікування. Крім того, узгоджений план лікування може піддаватися коригуванню, про що пацієнта, його батьків (законних представників) обов'язково повідомить лікуючий лікар.

8.5. Якщо пацієнт, його батьки (законні представники) не погоджуються на застосування запропонованих методів обстеження та лікування, лікуючий лікар має право взяти з пацієнта, його батьків (законних представників) письмову відмову від обстеження, лікування на запропонованих лікарем умовах або скласти за участі 3-х свідків акт, якщо пацієнт чи його батьки (законні представники) не хочуть надавати таку відмову.

8.6. Факт надання пацієнтом, його батьками (законними представниками) згоди на медичні втручання оформлюється шляхом підписання «Інформованої добровільної згоди пацієнта на проведення діагностики, лікування та на проведення операції та знеболення на присутність або участь учасників освітнього процесу» (форма № 003-6/о). Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників, пацієнти у віці від 14 до 18 років – згода надається такою особою та її законними представниками.

9. Організація харчування в лікарні

9.1 При госпіталізації до відділення стаціонару лікуючим (або черговим) лікарем кожному пацієнту призначається лікувальне харчування відповідно до його віку та стану здоров'я. В лікарні організовано 3-х разове харчування. Графік харчування та меню розміщені на Інформаційному стенді в кожному відділенні.

9.2. Особисті продукти пацієнтів у відділенні повинні зберігатись відповідно до температурних умов зберігання - в холодильнику чи в шафі для зберігання продуктів.

9.3. Продукти повинні зберігатись у поліетиленових прозорих пакетах з вказівкою прізвища, ім'я, номеру палати та дати передачі продуктів до відділення.

9.4. Заборонені для передач наступні продукти: будь-які швидкопсувні продукти, їжу домашнього приготування без термічної обробки, газовані напої, фастфуд та снеки, солодоши, гриби у будь-якому вигляді, а також продукти з високим вмістом алергенів, штучних консервантів та барвників

9.5. Щоденно чергова медична сестра перевіряє передачі щодо дотримання правил зберігання та строків придатності продуктів. Харчові продукти, термін зберігання яких збіг, або якщо вони зберігаються з порушенням умов зберігання (відсутність упаковки, без вказівки прізвища, ім'я пацієнта) або мають ознаки псування - негайно вилучаються в харчові відходи.

10. Заміна лікуючого лікаря. Дострокова виписка із стаціонару

10.1. Пацієнт, його батьки (законні представники) вправі вимагати заміни лікуючого лікаря на будь-якому етапі лікування та навіть взагалі відмовитися від лікування з достроковою випискою із стаціонару.

10.2. Якщо пацієнт, його батьки (законні представники) не виконують медичних приписів/рекомендацій лікаря або Правил, лікарня має право відмовитися від подальшого медичного ведення цього пацієнта, лише якщо така відмова не буде загрожувати життю пацієнта та здоров'ю населення. Рішення про дострокову виписку такого пацієнта приймає завідувач відділення.

10.3. Дострокова виписка пацієнта оформлюється за письмовою заявою пацієнта чи обґрунтуванням в медичній документації лікуючого лікаря.