

Франчайзинговий пакет

**VALIKHNOVSKI SURGERY
PARTNERS**

Франчайзинговий пакет клініки

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS – це можливість стати частиною мережі сучасних медичних закладів, створених під керівництвом відомого українського хірурга Ростислава Любомировича Валіхновського. Мережа базується на інноваційному підході до лікування, найсучасніших технологіях та багаторічному досвіді в галузі медицини.

Цей пакет призначений для медичних професіоналів, інвесторів та підприємців, які прагнуть розвивати власний медичний бізнес, використовуючи перевірену модель та сильний бренд. Франшиза дозволяє отримати доступ до перевірених медичних протоколів, навчання персоналу, маркетингової підтримки та інших ключових компонентів успішного ведення медичного закладу.

Місія мережі клінік – не лише надання якісної медичної допомоги, а й створення довіри та турботи про кожного пацієнта. Ми запрошуємо вас стати частиною нашої команди, щоб разом змінювати медицину на краще.



“В цей непростий для українців час питання реконструкції набутих вад є чи не одним із найголовніших, адже життя людини та її відновлення після поранень мають надзвичайну цінність.

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS – це не просто проєкт, а велика місія, що об’єднує фахівців, партнерів і меценатів навколо спільної справи – повернення людям повноцінного життя. Ми запрошуємо кожного, хто готовий долучитися, обрати свою роль у цій важливій ініціативі: стати партнером, представником франшизи, інвестором чи благодійником.

Разом, із вірою в серці та Божою допомогою, ми зробимо все можливе і неможливе.

*З повагою,
Заслужений лікар України Ростислав Валіхновський”*



Посібник 1. КОНЦЕПЦІЯ

ЗМІСТ

Передмова	7
Історія створення компанії	8
Концепція бізнесу	10
Бізнес-модель	12
Клієнти	14
Цінності та принципи роботи	18
Про франшизу VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS	19
Пакет підтримки та переваги франшизи	20
Додатки	24

Передмова

Концепція бізнесу — це ідея, яка лежить в основі підприємницької діяльності, а також план, який визначає, як саме буде працювати компанія. Вона визначає основні цілі компанії, стратегії, цінності, цільову аудиторію та способи досягнення успіху.

У цьому посібнику ми надамо Вам детальну інформацію про кожен із цих складових. Ми познайомимо вас з нашим бізнесом, поговоримо про наші продукти та про те, чим ми відрізняємося від інших.

Історія створення компанії

Інститут хірургії доктора Валіхновського було засновано в 1998 році доктором Ростиславом Валіхновським. Відтоді заклад надає високоякісні послуги у сфері пластичної, реконструктивної, щелепно-лицьової хірургії та інших галузей медицини.

Інститут хірургії доктора Валіхновського одна з провідних медичних установ України та Східної Європи, має 25-річну історію та бездоганну репутацію. Сьогодні на рахунку медичного центру понад 500 000 пацієнтів із 27 країн світу.

Саме до нас звертаються пацієнти за найважчих ситуацій, коли потрібна консультація або хірургічна допомога найвищого ступеня складності за участі фахівців-хірургів різного профілю, коли їм відмовили у лікуванні в інших медичних установах, через підвищену складність клінічного випадку. Про визнання високого рівня хірургічної допомоги наших експертів із різних галузей хірургії свідчить те, що вони були запрошені МОЗ України до розробки національних клінічних рекомендацій та протоколів із лікування хірургічних захворювань.

Нині наш Інститут є науковим центром, де розробляються стандарти та протоколи лікування, впроваджуються нові різновиди хірургічних втручань із застосуванням малотравматичних, малоінвазивних хірургічних технік та технологій, удосконалюються методи анестезіологічного та реанімаційного забезпечення операційного процесу.

Основні етапи розвитку компанії:

- **1998 рік.** Заснування Інституту як медичного центру для комплексного хірургічного обслуговування.
- **2004 рік.** Ростислав Валіхновський був обраний до команди лікарів, які лікували Віктора Ющенка після його отруєння діоксином
- **2005 рік.** Призначення Ростислава Валіхновського осо-

- бистим лікарем Президента України Віктора Ющенка.
- **2008-2010 роки.** Обіймання посади керівника Державного управління справами Президента України
 - **2010-2012 роки.** Очолювання посади з забезпечення з питань створення й впровадження системи «112» МНС України.
 - **2015 рік.** Ростислав Валіхновський був відзначений нагородою загальнонаціональної програми «Людина року».
 - **2016–2019 роки.** Інститут хірургії доктора Валіхновського здобував перемогу в конкурсі-рейтингу «Вибір року».
 - **2017 рік.** Інститут виступив організатором Kyiv Global Surgery Congress '17 — найбільшого хірургічного конгресу в Україні, який об'єднав провідних хірургів з 12 країн.
 - **2018 рік.** Інститут виступив діамантовим партнером конгресу з хірургії MASC, де 40 іноземних спікерів обговорювали складні теми, такі як пересадка обличчя та реконструкція дефектів тіла.
 - **2019 рік.** Співпраця з Гарвардською Медичною Школою та Massachusetts General Hospital для допомоги українським дітям з діагнозом «заяча губа».
 - **Сьогодні.** Інститут є одним із закладів України, відомим своїми професійними досягненнями в галузі хірургії, визнаними як в Україні, так і за кордоном.

Концепція бізнесу

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS – це мережа медичних центрів, що забезпечує комплексний підхід до діагностики, лікування та післяопераційного супроводу пацієнтів. Бренд побудований на принципах інновацій, професіоналізму та клієнтоорієнтованості.

Послуги

Клініки, що працюють під брендом **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, пропонують широкий спектр медичних послуг, включаючи:

- **3D хірургія обличчя** – передові технології моделювання та корекції.
- **Щелепно-лицева хірургія** – складні операції на щелепах та обличчі.
- **Пересадка шкіри, клаптів та ліпоскульптура** – відновлення після травм, покращення контурів тіла.
- **Регенерація стовбуровими клітинами** – інноваційний підхід до відновлення тканин.
- **PIEZO-реконструкція носа** – малотравматична методика корекції носа.
- **Реконструкція скальпу** – відновлення після травм та захворювань.
- **Реконструкція стопи та кисті** – операції для покращення функціональності та естетики.
- **Реконструкція нервів та сухожиль** – усунення наслідків травм та патологій.
- **Роботизована пересадка волосся** – високоточна трансплантація волосся.
- **Відновлення вушної раковини** – реконструкція при вроджених та набутних дефектах.
- **Хірургія м'яких тканин** – операції на шкірі, м'язах та сполучних тканинах.
- **Артропластика** – заміна та корекція суглобів.

- **Лазерна хірургія рубців** – усунення та мінімізація рубців.
- **Реконструкція після опіків** – відновлення шкірних покривів.
- **Лікування вогнепальних пошкоджень** – комплексне відновлення після травм.
- **Протезування кінцівок, частин обличчя, голови та вушних раковин** – використання передових біонічних та механічних протезів.
- **Реконструкція ускладнень після естетичних операцій** – виправлення естетичних та функціональних дефектів.
- **Реконструкція молочної залози** – операції після мастектомії.
- **Хірургія вроджених вад** – корекція аномалій розвитку.

Бізнес-модель

Бізнес-модель франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS побудована на поєднанні високоякісних медичних послуг, інноваційних технологій, стандартизованих бізнес-процесів і потужної підтримки франчайзі. Модель створена таким чином, щоб забезпечити фінансову стабільність, ефективність роботи та високий рівень задоволеності пацієнтів.

Ключові елементи бізнес-моделі:

1. Основні джерела доходів:

Медичні послуги:

- Хірургічні втручання (пластичні, реконструктивні, травматологічні, ортопедичні тощо).
- Консультації фахівців різних напрямків (щелепно-лицева хірургія, реконструктивна медицина, естетична хірургія тощо).
- Діагностичні послуги (УЗД, аналізи, рентген, комп'ютерна томографія).
- Лабораторні та додаткові обстеження (генетичне тестування, біопсія, гістологія).
- Роботизована пересадка волосся та регенеративна медицина (використання стовбурових клітин, PRP-терапія).
- Протезування (кінцівок, частин обличчя, голови, вушних раковин).

2. Операційна ефективність

Стандартизовані протоколи:

- Чітко прописані алгоритми роботи з пацієнтами, від первинної консультації до завершення лікування.
- Медичні стандарти, засновані на доказовій медицині та міжнародних протоколах.

- Єдині підходи до ведення пацієнтів у всіх клініках франшизи.

Автоматизовані системи:

- Використання CRM для управління записами пацієнтів, контролю якості послуг, ведення історії хвороби.
- Автоматизовані системи управління запасами, що зменшують витрати на логістику та зберігання.
- Використання сучасних медичних технологій для підвищення точності діагностики та ефективності лікування.

Клієнти

Клієнти **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** — це люди, які прагнуть отримати якісну, сучасну медичну допомогу у комфортних умовах. Це пацієнти, для яких важливі індивідуальний підхід, високий професіоналізм лікарів, а також використання інноваційних технологій у лікуванні.

Портрет клієнтів **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**:

Вікова категорія	<ul style="list-style-type: none">• Дорослі (18–65 років), які потребують професійної хірургічної допомоги.• Діти (0–17 років), які потребують дитячої хірургії або реконструктивних операцій.
Рівень доходу	<ul style="list-style-type: none">• Пацієнти середнього та високого рівня доходу, готові інвестувати у своє здоров'я та якісні медичні послуги.
Географія	<ul style="list-style-type: none">• Місцеві жителі міста або області, де знаходиться клініка.• Медичні туристи, які приїжджають із інших міст чи країн, щоб отримати послуги на високому рівні.

<p>Ключові потреби клієнтів</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Оперативне вирішення медичних проблем (хірургічне втручання, діагностика). • Гарантія безпеки та якості лікування. • Індивідуальний підхід та комфорт під час перебування у клініці. • Післяопераційний супровід та реабілітація.
<p>Категорії клієнтів</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Пацієнти з ургентними проблемами. Ті, хто потребують невідкладного хірургічного втручання. • Клієнти з естетичними потребами. Ті, хто шукає послуги з реконструктивної хірургії • Пацієнти з хронічними захворюваннями. Особи, які потребують постійного медичного супроводу або планової хірургії. • Онкологічні пацієнти. Люди, які шукають якісну онкохірургію та комплексну підтримку.

**Чому клієнти
обирають нас?**

- **Відомий бренд.** Довіра до доктора Валіхновського та його 25 річного досвіду.
- **Інноваційні технології.** Застосування сучасного обладнання та технік лікування.
- **Індивідуальний підхід.** Уважність до потреб кожного клієнта.
- **Високий рівень сервісу.** Комфортні умови та професійна команда.
- **Гарантія результату.** Контроль ефективності на кожному етапі лікування.

Задоволені клієнти – основа успіху!

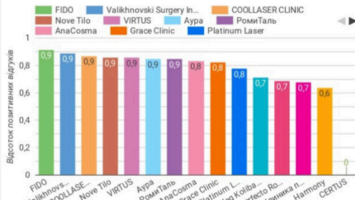
VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS прагне не лише вилікувати, але й забезпечити клієнтам позитивний досвід. Завдяки цьому формується високий рівень лояльності, рекомендацій, а також можливість довготривалих відносин із пацієнтами.



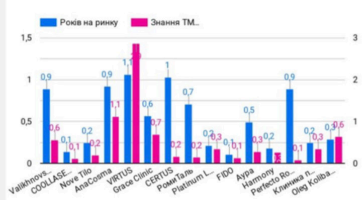
РЕЙТИНГ КЛІНІК ПЛАСТИЧНОЇ ХІРУРГІЇ-2023

Аналітика розроблена компанією Ukrainian Business Award

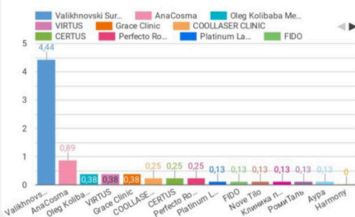
Відгуки



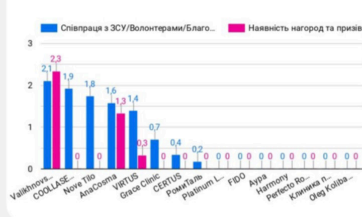
Вік компанії на ринку та Знання ТМ



Позитивні Згадування у ЗМІ



Співпраця з ЗСУ та Наявність нагород



UKRAINIAN BUSINESS AWARD

www.uba.top



Висновок

Компанія	Місце в рейтингу	Бали	Бали %
Valkhnovski Surgery Institute	1	15,66	100
VIRTUS	2	12,11	77,31
AnaCosma	3	8,93	57,05
COOLLASER CLINIC	4	7,63	48,69
Grace Clinic	5	6,06	38,68
Nove Tilo	6	5,94	37,95
Oleg Kolibaba Medical Center	7	4,87	31,07
Аура	8	4,74	30,27
CERTUS	9	4,31	27,53
РомічГаль	10	4,29	27,39
Perfecto Room	11	3,6	22,96
Platinum Laser	12	3,49	22,32
Клініка професора Храпача	13	3,12	19,93
FIDO	14	2,38	15,17
Harmony	15	2,12	13,55

Цінності та принципи роботи

Цінності:

- Якість. Наша клініка прагне надавати медичні послуги найвищої якості, використовуючи сучасні діагностичні технології та методи лікування.
- Безпека. Ми забезпечуємо безпечні умови для пацієнтів, дотримуючись міжнародних стандартів медичної практики.
- Персоналізований догляд. Кожен пацієнт отримує індивідуальний підхід, що враховує його особисті потреби та обставини.

Принципи роботи:

- Професіоналізм. Наша команда складається з фахівців, які постійно підвищують свій рівень знань та навичок.
- Інноваційність. Ми впроваджуємо новітні медичні технології та методики для покращення результатів лікування.
- Етика та конфіденційність. Дотримуємося етичних норм та гарантуємо повну конфіденційність інформації про пацієнтів.
- Орієнтація на пацієнта. У центрі нашої діяльності – пацієнт, його здоров'я та комфорт.
- Безперервний розвиток. Ми постійно вдосконалюємо наші послуги та процеси, орієнтуючись на зворотний зв'язок від пацієнтів та сучасні тенденції в медицині.

Про франшизу VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

Франшиза

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

— це унікальна можливість стати частиною інноваційних медичних центрів, яких об'єднує передові технології, ефективний менеджмент і міжнародні стандарти якості.

Місія франшизи

Ми прагнемо зробити високоякісну медицину доступною у всьому світі, створюючи мережу клінік, які забезпечують передове лікування, комфорт для пацієнтів і стабільний розвиток бізнесу для партнерів.

Особливості франшизи

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS:

1. Інноваційність. Використання найсучасніших медичних технологій, які сприяють успішному лікуванню та пришвидшенню одужання пацієнтів.
2. Орієнтація на іноземних пацієнтів. VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS активно підтримує медичний туризм, пропонуючи якісні послуги для пацієнтів із різних країн світу. 25% пацієнтів клініки з 27 країн Європи Азії та Америки
3. Стандартизація. Єдині протоколи роботи, що забезпечують високу якість обслуговування в усіх клініках мережі.
4. Системна підтримка. Франчайзі отримують допомогу в усіх аспектах: від підготовки приміщення до навчання персоналу та побудови маркетингової стратегії.

Чому обирають франшизу VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS?

1. Визнаний бренд. Репутація VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS дозволяє залучати більше пацієнтів завдяки довірі до бренду.
2. Готова бізнес-модель. Франчайзі отримує детально розроблені інструкції та рекомендації для відкриття й управління клінікою.
3. Професійний супровід. Команда експертів VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS завжди на зв'язку для консультацій і підтримки.
4. Доступ до ексклюзивних технологій. Партнери використовують інноваційне обладнання, яке недоступне для широкого ринку.

Переваги для франчайзі:

1. Швидкий старт бізнесу.
2. Підтримка на всіх етапах роботи.
3. Можливість співпраці з міжнародними партнерами.
4. Постійний розвиток і вдосконалення за рахунок інновацій.

Пакет підтримки

Франшиза **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** забезпечує своїм партнерам повний пакет підтримки для ефективного старту та стабільного розвитку клініки. Це дозволяє мінімізувати ризики, пов'язані з відкриттям медичного бізнесу, і зосередитися на наданні якісних послуг пацієнтам.

Що входить до пакету підтримки?

1. Бренд та маркетингова підтримка:

- Право на використання бренду VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS.
- Маркетингова рекламна кампанія у місті Франчайзі.
- Допомога із залученням клієнтів.
- Адресне розміщення медичного центру на онлайн ресурсах компанії (сайт, соціальні мережі).

2. Навчання та розвиток персоналу:

- Організація навчання для медичного персоналу та адміністрації.
- Регулярні семінари, вебінари та тренінги.
- Впровадження стандартів обслуговування клієнтів.
- Навчальні матеріали з управління клінікою та взаємодії з пацієнтами.

3. Операційна підтримка:

- Готові бізнес-процеси та стандарти роботи клініки.
- Допомога в організації роботи клініки.
- Регулярний моніторинг і аналіз роботи для оптимізації процесів.
- Консультації щодо підбору персоналу.

4. Технологічна база:

- Доступ до сучасного обладнання та інноваційних медичних рішень.
- Інтеграція цифрових платформ для управління клінікою (електронні медичні картки, CRM-система, звітність).
- Постійне оновлення технологій і медичних протоколів.

5. Підтримка при відкритті клініки:

- Допомога у виборі та оформленні приміщення відповідно до стандартів бренду.
- Надання рекомендацій щодо дизайну та обладнання клініки.
- Супровід у процесі оформлення дозвільної документації.

Переваги франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

1. Висока впізнаваність бренду. Репутація VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS сприяє швидкому залученню пацієнтів.
2. Швидкий вихід на ринок. Готові рішення дозволяють запустити клініку в стислі терміни.
3. Зниження ризиків. Партнери отримують перевірену бізнес-модель і постійну підтримку.
4. Підтримка міжнародних стандартів. Клініки VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS працюють за світовими протоколами лікування.
5. Інноваційність. Постійний доступ до новітніх технологій, обладнання та методик.
6. Фокус на розвиток. Партнери можуть зосередитися на якості послуг і розширенні бізнесу, покладаючись на підтримку команди VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS.

Франшиза VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

— це надійна основа для створення успішного медичного бізнесу з міжнародним визнанням і стабільними перспективами розвитку.

Додатки

Матеріали, які публікувалися в ЗМІ



Посібіник 2. ВІДКРИТТЯ

Передмова	27
Команда запуску та контроль підготовки	28
Вимоги до локації	
Аналіз локації та її затвердження	
Поради щодо юридичних аспектів	43
Реєстрація підприємства	
Гігієнічні вимоги до розміщення та утримання території	
Гігієнічні вимоги до внутрішнього оздоблення приміщення	
Вимоги до опалення, кондиціонування та вентиляції	
Вимоги до природнього та внутрішнього освітлення	
Вимоги до пожежної безпеки	
Порядок реєстрації ПРРО	
Ліцензія	
Дозвіл на встановлення вивіски	
Вивезення небезпечних побутових відходів	
Вимоги до поводження з медичними відходами	
Додаткові договори	
Обов'язкова документація клініки	
Підготовка до ремонту та облаштування	87
Фактичний ремонт	
Закупка меблів, обладнання та інвентарю	
Безпека приміщення	
Програмні продукти	
Технічне відкриття	106
Офіційне відкриття	
Звіт про відкриття	
Додатки	

Передмова

З чого починати роботу клініки? Яке обладнання потрібне та яких постачальників краще обрати? Ми знаємо, що виникає багато питань, саме тому цей розділ франчайзингового пакету присвятили відкриттю – одному з найважливіших етапів у нашому бізнесі.

У цьому документі ви знайдете детальну інформацію про структуру, переваги та вимоги до відкриття клініки під брендом **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, а також покрокову інструкцію для успішного запуску франшизи.

Команда запуску та контроль підготовки

Відкриття клініки – складний і багатоетапний процес, який вимагає злагодженої роботи команди запуску. Головна мета команди – забезпечити ефективну підготовку до відкриття, контроль виконання ключових завдань та гарантувати відповідність усім медичним, юридичним та операційним стандартам.

Аби відкриття клініки пройшло без факапів та непередбачуваних ситуацій, на кожному етапі вас буде супроводжувати **пускова команда**. Це команда професіоналів, яка вже не перший рік в медичній сфері, тому добре розуміються в тонкощах та запуску нових клінік. Вони проведуть стартове навчання та нададуть необхідні консультації для вас і вашої команди.

Нижче наведено склад команди запуску, ключові функції та етапи контролю підготовки.

До команди запуску франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS буде залучена наступна команда:

Посада	Задачі та роль
<p>Власник та CEO Валіхновський Ростислав Любомирович</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Надання франчайзі рекомендацій щодо облаштування приміщення. • Консультування щодо закупівлі обладнання та витратних матеріалів. • Сприяння у формуванні команди: допомога у наймі та навчанні персоналу. • Контроль дотримання стандартів франшизи. • Тестове та офіційне відкриття клініки • Періодичне навчання персоналу.
<p>Менеджер по роботі з франчайзі</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Допомога у виборі локації та аналіз ринку. • Координація процесу отримання необхідних ліцензій і дозволів. • Надання франчайзі стандартів і рекомендацій щодо облаштування приміщення. • Контроль дотримання стандартів франшизи. • Участь у тестовому відкритті медичного центру.

	<ul style="list-style-type: none">• Надання підтримки у перші тижні роботи, вирішення оперативних питань.• Моніторинг виконання планових показників.• Регулярний зворотний зв'язок..• Допомога в усуненні проблем і оптимізації роботи.
Технічний архітектор, дизайнер (аутсорс)	<ul style="list-style-type: none">• Проектування зон з урахуванням потоку пацієнтів (зона очікування, ресепшен, кабінети, санвузли).• Розробка технічного плану для комунікацій (електрика, вентиляція, водопостачання, каналізація).• Технічний супровід будівельних і ремонтних робіт.• Контроль за якістю виконання робіт згідно з проєктом.

	<ul style="list-style-type: none"> • Забезпечення відповідності проєкту будівельним, санітарним і медичним стандартам. • Участь у підготовці документів для отримання дозволів на введення в експлуатацію.
Юрист	<ul style="list-style-type: none"> • Перевірка відповідності обраної локації законодавчим вимогам. • Консультації щодо отримання медичної ліцензії. • Контроль за процесом ліцензування до моменту отримання необхідних документів. • Регулярний моніторинг змін у законодавстві та адаптація роботи медичного центру. • Розв'язання поточних юридичних питань.
Адміністратор	<ul style="list-style-type: none"> • Участь у формуванні графіків роботи центру та персоналу. • Налаштування системи запису пацієнтів (онлайн та офлайн).

	<ul style="list-style-type: none">• Координація підготовки приміщення до запуску (поставка меблів, обладнання, канцелярії).• Вступне навчання лінійного персоналу.• Забезпечення правильної організації реєстрації пацієнтів та ведення їх медичних карт.• Контроль наявності всіх необхідних бланків, договорів, інструкцій для роботи центру.
Маркетолог	<ul style="list-style-type: none">• Підготовка локальних рекламних кампаній разом із франчайзі.• Забезпечення використання брендovаних матеріалів.• Розробка плану просування медичного центру (оффлайн і онлайн).• Визначення бюджету на маркетингові заходи.• Формування брендової концепції та ключових меседжів.

	<ul style="list-style-type: none">• Проведення рекламних заходів: контекстна реклама, таргетинг, зовнішня реклама.• Організація опитувань для отримання зворотного зв'язку від клієнтів.• Моніторинг репутації центру в інтернеті, оперативна реакція на відгуки.
--	---

Таймлайн по запуску бізнесу

Ефективний запуск клініки залежить від чіткого плану дій та своєчасного виконання кожного етапу. Нижче наведено орієнтовний таймлайн запуску бізнесу від моменту прийняття рішення до офіційного відкриття.

1. Підготовчий етап

- Затвердження локації (пошук приміщення, перевірка відповідності технічним вимогам).
- Початок процесу реєстрації підприємства.
- Консультація з юристами щодо ліцензій та дозволів.
- Затвердження попереднього дизайну приміщення.
- Підписання договору оренди або купівлі приміщення.
- Подача документів для реєстрації підприємства.
- Узгодження плану закупівель обладнання та меблів.

2. Етап підготовки приміщення (1-2 місяці)

- Ремонтні роботи відповідно до технічних і гігієнічних вимог.
- Проведення необхідних комунікацій (опалення, вен-

- тильця, кондиціонування).
- Оформлення договорів на вивезення відходів, утилізацію медичних відходів, охорони приміщення, страхування, інтернет, телефонія.
- Укладання договорів з підрядниками: медична лабораторія Діла, медична лабораторія CSD (гістологія), клінінгова компанія, хімчистка.
- Узгодження та замовлення зовнішньої вивіски.
- Закупівля та встановлення меблів, обладнання.
- Підключення програмного забезпечення для управління клінікою.
- Отримання ліцензії на медичну діяльність.
- Проведення навчання для персоналу.
- Підготовка обов'язкової документації клініки.
- Проведення внутрішнього аудиту відповідності стандартам.
- Організація маркетингової кампанії для залучення клієнтів.

3. Технічне відкриття (1 тиждень)

- Оцінка готовності приміщення до експлуатації.
- Тестування обладнання.
- Відпрацювання внутрішніх стандартів.

4. Офіційне відкриття

- Проведення святкового заходу (за бажанням).
- Публікація інформації про відкриття клініки в соціальних мережах та ЗМІ.
- Запуск клініки для обслуговування клієнтів.

5. Звіт про відкриття

- Аналіз результатів відкриття.
- Оцінка відповідності запуску плану.
- Висновки та рекомендації для подальшої роботи.

Цей таймлайн може варіювати залежно від регіону, готовності приміщення та швидкості.

Вимоги до локації

Для запуску франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS важливо вибрати оптимальну локацію, що забезпечує доступність для пацієнтів, відповідність медичним вимогам і сприятиме успішному бізнесу.

Почніть пошук з оголошень про оренду нежитлових приміщень на перших поверхах будинків в обраних районах.

Основні джерела пошуку:

1. OLX, Dom.ria, LUN.ua та інші онлайн-платформи для оренди комерційної нерухомості.
2. Інтернет-агентства з оренди комерційних приміщень.
3. Зв'язок з управліннями багатоквартирних комплексів, торгових центрів або бізнес-центрів.
4. Ознайомлення з пропозиціями оренди від приватних власників.
5. Спеціалізовані ріелтори, що займаються орендою медичних приміщень.

Важливі критеріїв при виборі локації

Приміщення на першому поверсі є оптимальним варіантом для медичної клініки, оскільки це забезпечує зручний доступ для пацієнтів, особливо для осіб з обмеженими можливостями.

- Розглядати варіанти приміщень у центрі міста з високим пішохідним та автомобільним трафіком, щоб залучити більше пацієнтів.
- Поруч із громадським транспортом та можливістю організувати паркування для пацієнтів.
- Приміщення повинно мати можливість для розподілу на різні функціональні зони (операційні, кабінети, реєстрація, санвузли, кімнати для персоналу).
- Наявність окремого входу для пацієнтів і персоналу.

- Легкість доступу для людей з обмеженими можливостями (пандуси, ліфти, широкий дверний отвір).

Загальні вимоги до приміщення:

- Приміщення має бути нежитловим (нежитловий фонд), з можливістю проведення медичної діяльності.
- Локація повинна знаходитися на першому поверсі будівлі (доступ для пацієнтів без ліфта).
- Високий пішохідний та автомобільний трафік, зручний доступ громадським транспортом.
- Площа приміщення (в залежності від обраного формату франшизи):

Small. Мінімум 220 кв.м. (міні-формат клініки).

Medium. Мінімум 375 кв.м. (середній формат клініки).

Large. Мінімум 550 кв.м. (великий формат клініки, включаючи зони для пацієнтів, бомбосховище).

- Висота стелі має бути мінімум 2,7 метра для забезпечення належної вентиляції і комфортного перебування.
- Приміщення повинно бути доступне для осіб з обмеженими фізичними можливостями (пандуси шириною не менше 1 метра).
- Ширина дверей — мінімум 0,9 метра для зручності доступу.
- Вентиляція та кондиціонування:
- Вентиляційна система повинна відповідати стандартам медичних установ, забезпечуючи обмін повітря не менше 15-20 разів на годину.
- Система кондиціонування повинна підтримувати температуру в межах 22-24°C в усіх приміщеннях клініки.
- Наявність системи опалення, здатної підтримувати температуру не нижче 20°C в зимовий період.
- Приміщення повинно мати електричну потужність не менше 50 кВт, для забезпечення роботи медичних апаратів та освітлення.

- Водопостачання та каналізація.
- Забезпечення гарячого та холодного водопостачання в кожному санвузлі.
- Прокладання каналізаційних труб відповідно до вимог для медичних закладів.

Вимоги до медичного обладнання та функціональних зон:

Операційні та медичні кабінети:

1. Операційні: Розмір кожної операційної зони має бути не менше 20-25 кв.м. для забезпечення достатнього простору для персоналу та медичного обладнання.
2. Медичні кабінети: Для кожного кабінету лікаря має бути виділено не менше 12-15 кв.м. для комфортної роботи та виконання процедур.

Розподіл зон:

1. Реєстрація пацієнтів, очікувальні зони, санвузли, кімнати для персоналу.
2. Приміщення для процедур: кабінети для хірургії м'яких тканин, пересадки волосся, лазерної хірургії тощо.

Медичне обладнання:

1. Місця для розміщення медичних апаратів, таких як лазери, діагностичне обладнання.
2. Зони для підключення апаратів та інструментів із відповідними електричними та водопостачальними підключеннями.

Безпека

Протипожежна безпека:

Посібник 2. ВІДКРИТТЯ

- Приміщення повинно відповідати вимогам ДСНС України, мати вогнегасники (в кожному приміщенні та на евакуаційних шляхах), вогнестійкі двері у санітарних приміщеннях та операційних.
- Швидкий вихід до евакуаційних дверей — максимальна відстань до виходу не більше 30 метрів.

Системи охорони та сигналізації:

- Встановлення системи відеоспостереження та сигналізації для захисту клініки та пацієнтів.
- Система аварійного освітлення (при відключенні основного живлення) повинна охоплювати всі проходи та виходи.

Санітарні вимоги:

Гігієнічні умови:

- Приміщення має відповідати санітарно-гігієнічним вимогам, включаючи не менше 2 санвузлів для пацієнтів на кожні 200 кв.м. площі.
- Наявність санітарного шлюзу для персоналу, що працює з інфекційними пацієнтами або в операційних зонах.

Клімат-контроль:

- Вологість у приміщеннях операційних повинна бути на рівні 40-60%, для цього потрібно налаштувати відповідні системи вентиляції та кондиціонування.

Додаткові вимоги для формату Large (від 550 кв.м.):

- Додаткові палати. Одномісні палати для пацієнтів повинні бути площею не менше 12 кв.м..

Інші вимоги:

- Парковка. Наявність паркувальних місць для пацієнтів та персоналу, з розрахунком не менше 1 місця на кожні 100 кв.м. приміщення.

Висновок:

Задоволення цих технічних вимог гарантує, що приміщення для франшизи

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS буде готове до запуску, відповідаючи вимогам безпеки, комфорту та медичних стандартів для ефективної роботи клініки.

Аналіз локації та її затвердження

Оцінка приміщень відбувається за наступними критеріями:

Технічні вимоги	<ul style="list-style-type: none">• Приміщення повинно відповідати вимогам медичного закладу, зокрема щодо вентиляції, водопостачання, електричної потужності та опалення.• Наявність можливості провести необхідні перепланування для розміщення медичних кабінетів, операційних та санітарних зон.
Інфраструктура та доступність	<ul style="list-style-type: none">• Приміщення повинно відповідати вимогам медичного закладу, зокрема щодо вентиляції, водопостачання, електричної потужності та опалення.• Наявність можливості провести необхідні перепланування для розміщення медичних кабінетів, операційних та санітарних зон.

Стан будівлі	<ul style="list-style-type: none">• Оцінка стану будівлі: відсутність проблем з дахом, каналізацією та електричними системами.• Наявність необхідних санітарних умов (вода, вентиляція, кондиціонування).
---------------------	--

Після того, як ви обрали локації, ми її погодили та ви готуетесь до підписання, рекомендуємо виконати наступні кроки:

Перед підписанням договору оренди :

1. Переконатися, що приміщення має статус нежитлового фонду та відповідає вимогам для медичних установ.
2. Перевірте документи власника приміщення (права власності або оренди).
3. Пройти етап погодження з місцевими органами на проведення медичних діяльностей (санітарні норми, ліцензування).
4. Пройти перевірку санітарних і будівельних вимог щодо ремонту приміщення.

Тестування локації та підписання договору оренди

Після того, як вибрано кілька оптимальних варіантів, необхідно провести:

- Перевірку зручності локації для пацієнтів та співробітників (пішохідний трафік, доступність).
- Узгодити умови оренди (термін оренди, ціна, умови ремонту та обслуговування).

Посібник 2. ВІДКРИТТЯ

- Укласти договір оренди з урахуванням потреб медичної клініки.

Підготовка та ремонт приміщення

Після підписання договору оренди необхідно:

1. Почати ремонт та перепланування приміщення згідно з вимогами франшизи та медичних стандартів.
2. Установка необхідного обладнання та оснащення.
3. Контроль за виконанням вимог санітарно-гігієнічних норм та безпеки.

Завершення процесу затвердження локації

Після виконання всіх робіт, клініка готова до відкриття. Завершальний етап включає:

Важливо! Контроль відбувається з боку франчайзера.

- Перевірка відповідності приміщення вимогам франшизи.
- Офіційне відкриття клініки.

Приклад договору оренди Ви зможете знайти **в додатках до цього посібника**.

Висновок:

Правильний вибір та затвердження локації для **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** на першому поверсі будівлі допоможе забезпечити зручний доступ пацієнтів, відповідність всім медичним і правовим вимогам, а також підвищити привабливість клініки для потенційних клієнтів.

Поради щодо юридичних аспектів

Ось найголовніші юридичні поради для запуску франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**:

1. **Ліцензування медичної діяльності.** Обов'язково отримати ліцензію на медичну діяльність для надання послуг, таких як хірургія, пересадка волосся, лазерна хірургія тощо. Ліцензія видається Міністерством охорони здоров'я України.
2. **Трудові договори та кваліфікація медичного персоналу.** Укласти трудові договори з усіма працівниками, особливо медичним персоналом (лікарі, медсестри). Переконайтеся, що медичні працівники мають необхідні сертифікати та ліцензії.
3. **Захист персональних даних.** Дотримуватись вимог захисту персональних даних пацієнтів (наприклад, відповідно до Закону України про захист персональних даних), особливо при обробці медичних карт та іншої конфіденційної інформації.
4. **Санітарно-гігієнічні та технічні вимоги.** Приміщення має відповідати санітарно-гігієнічним вимогам та нормам МОЗ України, включаючи відповідність для медичних процедур та безпеку пацієнтів.
5. **Податкові зобов'язання та бухгалтерія.** Оформити правильну податкову звітність, вести бухгалтерський облік і своєчасно сплачувати податки.

Реєстрація підприємства

Клініка **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** працює відповідно до вимог чинного законодавства та перебуває під наглядом регуляторних органів.

Саме тому суворе дотримання стандартів мережі є ключовим для бізнесу. Розпочнемо з першого важливого етапу — реєстрації.

Кроки для реєстрації підприємства в Україні

Для запуску клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** потрібно пройти кілька етапів реєстрації підприємства.

<p>Крок 1</p>	<p>Вибір організаційно-правової форми</p>	<p>Вибір форми власності:</p> <ul style="list-style-type: none"> · ТОВ (товариство з обмеженою відповідальністю) підходить для медичного центру через зручність управління та обмежену відповідальність. <p>Підготовка установчих документів:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Статут ТОВ (повинен враховувати медичну специфіку діяльності). · Протокол зборів засновників (якщо їх більше одного). · Реєстраційна картка для подання в держреєстр. <p>Визначення КВЕД:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Основний для медичних послуг: · 86.21 Загальна медична практика
---------------	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Додаткові: 86.10 Діяльність лікарняних закладів 86.22 Спеціалізована медична практика 86.23 Стоматологічна практика <p>Призначення керівника:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вибір директора, який нестиме відповідальність за організацію діяльності ТОВ.
Крок 2	Реєстрація підприємства	<p>Для ТОВ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Звертаються до Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) або через портал “Дія”. • Потрібно подати заяву про реєстрацію юридичної особи.

		<ul style="list-style-type: none"> • Подається статут компанії (це основний документ, що регулює діяльність ТОВ) та заяви про реєстрацію. • Вибір юридичної адреси
Крок 3	Оформлення документів підприємства	<ul style="list-style-type: none"> • Статут (для ТОВ). Це документ, що визначає внутрішні правила підприємства, права та обов'язки засновників. • Код ЄДРПОУ. Після реєстрації компанії вам надається ідентифікаційний код ЄДРПОУ, який використовуватиметься для юридичних та фінансових операцій.
Крок 4	Вибір системи оподаткування	<ul style="list-style-type: none"> • Загальна система оподаткування

Крок 5	Відкриття банківського рахунку	Необхідно відкрити рахунок у банку для підприємства. Банк вимагатиме пакета документів: <ul style="list-style-type: none">• Статут.• Документи про реєстрацію підприємства.• Паспорт директора та інші необхідні документи.
Крок 6	Ліцензування медичної діяльності	Для надання медичних послуг необхідно отримати ліцензію на медичну діяльність. Для цього: <ul style="list-style-type: none">• Подайте заяву до Міністерства охорони здоров'я України.• Надати документи про відповідність вимогам до приміщення, обладнання, кваліфікації медичних працівників.

Крок 7	Реєстрація в податковій службі	<ul style="list-style-type: none"> • Після реєстрації підприємства необхідно стати на облік у Державній фіскальній службі для отримання податкового номера.
Крок 8	Книги обліку та бухгалтерія	<p>Ведення бухгалтерії:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Підприємці на загальній системі повинні вести бухгалтерський облік, подавати звітність та сплачувати податки. • Податкова декларація з податку на прибуток (щокварталу або щорічно). • Податкова декларація з ПДВ (щомісячно). • Фінансова звітність (баланс, звіт про фінансові результати).

Крок 9	Оформлення медичної ліцензії	Для отримання ліцензії на медичну діяльність: <ul style="list-style-type: none">• Потрібно пройти перевірку відповідності вимогам для медичних закладів.• Оформлення ліцензії потребує перевірки умов надання медичних послуг, кваліфікації персоналу та наявності медичного обладнання.
Крок 9	Оформлення трудових договорів	Укласти трудові договори з персоналом. Зокрема, важливо укладати договори з медичним персоналом, який має відповідні сертифікати та дозволи на виконання медичних процедур.

Гігієнічні вимоги до розміщення та утримання території

Франшиза **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** має особливі вимоги до гігієнічних стандартів, які варіюються залежно від типу пакету. Вони спрямовані на забезпечення безпеки пацієнтів і персоналу, відповідність медичним стандартам та підвищення рівня надання послуг. Ось основні гігієнічні вимоги для кожного пакету франшизи:

Пакет “Small” (Квадратура: 220 кв.м.)

Чистота приміщень:

- Приміщення повинні бути щоденно прибирані з обов'язковою дезінфекцією поверхонь, інструментів і медичного обладнання.
- Спеціальне очищення після кожної медичної процедури.
- Особливу увагу слід приділяти операційним та процедурним приміщенням.

Вентиляція:

- Приміщення повинні бути обладнані ефективною системою вентиляції, яка забезпечує приплив свіжого повітря і відведення відпрацьованого. Це особливо важливо для операційних і процедурних кімнат.

Мийні та санітарні зони:

- Окремі мийні зони для медичного персоналу з наявністю антисептиків.
- Туалетні приміщення для пацієнтів і персоналу повинні відповідати санітарним нормам.

Утилізація відходів:

- Всі медичні відходи (голки, шприци, медичні матеріали) повинні збиратися в герметичні контейнери, що відповідають вимогам санітарії, і утилізуватися відповідно до екологічних стандартів.

Пакет “Medium” (Квадратура: 375 кв.м.)

Чистота і порядок:

- Приміщення повинні бути підтримані в бездоганному стані, з особливою увагою до операційних, процедурних та приймальних приміщень.
- Після кожної медичної процедури необхідно проводити ретельне очищення інструментів, обладнання та медичних зон.

Розділення зон:

- Приміщення повинні бути чітко розподілені на медичні та допоміжні зони (наприклад, для адміністрації та відпочинку персоналу), щоб уникнути перехресного забруднення.

Вентиляція та кондиціювання:

- Потрібна система вентиляції та кондиціювання, що відповідає вимогам для забезпечення чистоти повітря, зокрема в операційних, зонах прийому пацієнтів та післяопераційних палатах.

Система дезінфекції:

- У клініці має бути встановлена система дезінфекції, включаючи ультрафіолетові лампи для обробки повітря та поверхонь, щоб запобігти поширенню інфекцій.

Медичні відходи:

- Утилізація всіх медичних відходів, включаючи біологічні, токсичні та хімічні, повинна відповідати вимогам законодавства та стандартам екологічної безпеки.

Пакет “Large” (Квадратура: 550 кв.м.)

Розширене зонування:

- Клініка повинна бути чітко розділена на різні зони для обробки пацієнтів (наприклад, окремі приміщення для онкологічних, стоматологічних, дитячих та інших медичних послуг) з необхідним рівнем гігієни в кожній з них.

Вентиляція класу А:

- Для великої площі клініки необхідно встановити вентиляційні системи класу А, які забезпечують постійне оновлення повітря в усіх зонах, особливо в операційних і процедурних кімнатах.

Мийні та санітарні зони для персоналу:

- У приміщеннях для медичного персоналу повинні бути окремі мийні зони з антисептиками для регулярного миття рук.
- Обов'язкова наявність достатньої кількості санітарних зон для пацієнтів (туалети, душові).

Система утилізації відходів та екологічні стандарти:

- Утилізація медичних відходів повинна здійснюватися за допомогою спеціальних контейнерів, що відповідають міжнародним стандартам, а також забезпеченням зберігання небезпечних відходів в умовах, що мінімізують їхній вплив на навколишнє середовище.

Регулярне прибирання:

- Частіше та більш ретельне прибирання всіх приміщень, включаючи санітарні зони для пацієнтів і персоналу. Поверхні, дверні ручки, туалети та всі інші зони повинні очищатися з дезінфекцією.

Загальні вимоги для всіх пакетів (Small, Medium, Large):

1. Контроль температури та вологості. Всі медичні приміщення повинні мати систему для підтримання оптимальної температури та вологості, що особливо важливо для операційних, процедурних кімнат і зон для зберігання медикаментів.
2. Пожежна безпека. Усі приміщення повинні відповідати вимогам пожежної безпеки з наявністю сповіщувачів, гідрантів і чітко позначених евакуаційних виходів.
3. Контроль за санітарним станом території. Обов'язкове прибирання прилеглої території клініки для запобігання забруднення навколишнього середовища та збереження чистоти.

Гігієнічні вимоги до внутрішнього оздоблення приміщення

Внутрішнє оздоблення приміщення має велике значення для забезпечення високих стандартів санітарії та гігієни в клініці **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Правильний вибір матеріалів та їх обробка безпосередньо впливають на комфорт, безпеку пацієнтів та медичного персоналу, а також на ефективність процесів дезінфекції. Ось основні гігієнічні вимоги до внутрішнього оздоблення приміщень для різних пакетів франшизи:

Пакет “Small” (Квадратура: 220 кв.м.). Основні вимоги:

1. Для стін і підлог необхідно використовувати водостійкі, зносостійкі матеріали, які легко очищаються і не накопичують бруд. Наприклад, фарби на водній основі, плитка, керамічні матеріали.
2. Поверхні повинні бути гладкими та не пористими, щоб уникнути скупчення бруду та мікроорганізмів.
3. У всіх зонах клініки, зокрема в операційних та процедурних приміщеннях, повинні використовуватись покриття, які стійкі до частих прибирань з дезінфекцією. Килими і текстильні покриття не рекомендуються.
4. Для підлоги — плитка або спеціальні гумові покриття, що не пропускають вологу.
5. Матеріали, що використовуються в обробці, повинні бути водостійкими, щоб запобігти накопиченню вологи, що може призвести до росту мікробів та грибків.
6. Важливо, щоб всі приміщення мали систему вентиляції для регулювання рівня вологості.
7. Освітлення повинно бути достатнім для проведення медичних процедур, але й не створювати відблисків. Рекомендується використання LED-ламп, що легко очищуються і мають тривалий термін служби.
8. Кабелі та електричні елементи повинні бути прихованими, щоб уникнути забруднення та пошкодження під час прибирання.

Пакет “Medium” (Квадратура: 375 кв.м.). Основні вимоги:

1. Всі стіни в клініці повинні бути оброблені водостійкими матеріалами, що легко миються (керамічна плитка, пластикові панелі, фарба на основі акрилу).
2. Підлога має бути з гладкого, водостійкого матеріалу (гумове покриття або керамічна плитка), що забезпечує легкість очищення та довговічність.
3. Стелі повинні бути з легким доступом для очищення (наприклад, підвісні стелі з пластиковими панелями, що легко мити).

4. Всі поверхні, на яких контактують пацієнти, медичний персонал та інструменти, повинні бути не пористими, що дозволяє легко дезінфікувати їх.
5. Виключення килимів та інших тканинних покриттів.
6. Окремі приміщення для зберігання відходів та дезінфекції медичних інструментів повинні мати спеціальне оздоблення, яке полегшує очищення і не накопичує бруд.
7. Для таких зон використовуються матеріали, які легко дезінфікуються (пластикові панелі, металеві поверхні).
8. Для великих приміщень необхідно забезпечити вентиляцію, яка відповідає медичним вимогам. Підвісні стелі з вентиляційними каналами дозволяють швидко змінювати повітря в приміщеннях.

Пакет “Large” (Квадратура: 550 кв.м.). Основні вимоги:

1. Для великих клінік з розширеним спектром послуг, включаючи хірургічні та стоматологічні процедури, стіни і підлоги повинні бути покриті найбільш стійкими і зносостійкими матеріалами, такими як гігієнічні панелі з високим рівнем водостійкості та легкістю у прибиранні.
2. Для стін і підлоги — тільки антибактеріальні матеріали (наприклад, керамічна плитка для операційних).
3. Поверхні мають бути гладкими, не пористими і легко очищуваними від будь-яких забруднень, оскільки в такій клініці обробляється значно більше пацієнтів і використовуються різноманітні медичні засоби.
4. Для великих клінік важливо, щоб у всіх зонах, де використовуються медичні інструменти, були обладнані зони для дезінфекції, де матеріали оздоблення також мають антибактеріальні властивості.
5. У всіх зонах повинна бути організована легка утилізація медичних відходів, для чого використовуються герметичні контейнери, що мають спеціальне покриття для запобігання забрудненню.

6. Оскільки в пакеті “Large” використовується високотехнологічне медичне обладнання, приміщення повинні бути оснащені вентиляційними системами класу А для очищення повітря, що включає установку фільтрів високої ефективності для запобігання поширенню мікробів та бактерій.
7. Особливо важливі вимоги до стерильності в операційних, зонах для хірургічних та стоматологічних процедур. Обов'язково використання антибактеріальних покриттів для підлоги і стін в таких зонах, а також постійний контроль чистоти і стерильності.

Загальні вимоги для всіх пакетів:

- Антибактеріальні матеріали. В усіх приміщеннях, де здійснюється медична діяльність, повинні використовуватись антибактеріальні матеріали для обробки поверхонь.
- Відсутність текстильних покриттів. Для мінімізації накопичення пилу та бактерій в клініці не рекомендується використання текстильних покриттів на підлозі, стінах або меблях. Виключення складають тільки спеціалізовані оббивки, що підлягають регулярному очищенню.
- Регулярне обслуговування та дезінфекція. Необхідно забезпечити регулярну дезінфекцію та перевірку усіх приміщень, особливо в медичних зонах, для запобігання інфекціям.

Вимоги до опалення, кондиціонування та вентиляції

Для клінік за франшизою VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS особливо важливі системи опалення, кондиціонування та вентиляції, оскільки від їхньої ефективності залежить комфорт пацієнтів і медичного персоналу, а також забезпечення високих стандартів гігієни та безпеки. Ось основні вимоги до цих систем залежно від типу пакету франшизи.

1. Пакет “Small” (Квадратура: 220 кв.м.)

	Опалення	Кондиціонування	Вентиляція
Тип системи	Для маленьких клінік рекомендується система центральна або електричного опалення, яка забезпечує рівномірний прогрів приміщень.	Для ефективного кондиціонування в приміщеннях клініки використовуються спліт-системи або інші безшумні кондиціонери, що мають функцію очищення повітря.	Тип системи: Приміщення повинні бути оснащені механічною системою вентиляції, що забезпечує постійний приплив свіжого повітря і відведення забрудненого.
Температурний режим	Температура в приміщеннях повинна підтримуватися на рівні 21-23°C, що є оптимальним для комфортного перебування пацієнтів і персоналу.	Влітку температура в приміщеннях повинна підтримуватися на рівні 21-23°C, що є комфортним для пацієнтів.	Витяжка в санітарних зонах: Витяжка повинна працювати в зонах, де утворюється велика кількість вологи (туалети, мийні для медичного персоналу).

<p>Автоматизація</p>	<p>Система опалення має бути автоматизованою для підтримки стабільного температурного режиму в залежності від погодних умов, з можливістю регулювання температури в окремих зонах (наприклад, в операційних і приймальних кімнатах).</p>	<p>Система кондиціонування повинна мати фільтрацію для очищення повітря від пилу, бактерій та інших забруднень.</p>	<p>Очищення повітря: Для операційних і процедурних приміщень повинна бути встановлена система вентиляції з фільтрами для очищення повітря від мікробів.</p>
----------------------	--	---	--

2. Пакет “Medium” (Квадратура: 375 кв.м.)

	Опалення	Кондиціонування	Вентиляція
<p>Тип системи</p>	<p>Для середніх клінік бажано використовувати систему центрального або автономного</p>	<p>В середніх клініках повинна бути встановлена система кондиціонування, яка забезпечує</p>	<p>Тип системи: Приміщення повинні бути оснащені системою вентиляції з централізованим</p>

	<p>опалення з можливістю регулювання температури в кожному приміщенні.</p>	<p>циркуляцію повітря через фільтри, що очищають повітря від бактерій і пилу.</p>	<p>управлінням для підтримки оптимальних умов для пацієнтів та медичного персоналу.</p>
<p>Температурний режим</p>	<p>Температура в приміщеннях повинна бути 21-23°C для загальних приміщень та 23-25°C в зонах для пацієнтів, щоб забезпечити комфорт.</p>	<p>Система кондиціонування повинна підтримувати температуру в межах 21-23°C.</p>	<p>Очищення та дезінфекція повітря: Важливо, щоб система вентиляції для операційних і процедурних кімнат включала високоякісні фільтри для очищення повітря від мікроорганізмів і часток.</p>
<p>Моніторинг і автоматизація</p>	<p>Система опалення повинна мати інтелектуальне управління з можливістю моніторингу температури в реальному часі.</p>	<p>В операційних, процедурних зонах і зонах для пацієнтів температура повинна підтримуватись на постійному рівні.</p>	<p>Регулювання вологості: У приміщеннях, де проводяться хірургічні операції або стоматологічні процедури, повинна бути</p>

			налаштована система для контролю вологості, що допоможе підтримувати стерильність.
--	--	--	--

3. Пакет “Large” (Квадратура: 550 кв.м.)

	Опалення	Кондиціонування	Вентиляція
Тип системи	Для великих клінік оптимальним варіантом є система центрального опалення з можливістю зонального контролю температури для різних приміщень (операційні, приймальні, зони для пацієнтів).	Важливим є використання кондиціонерів високої якості з функцією фільтрації повітря, щоб забезпечити належний рівень повітряної стерильності у приміщеннях.	Тип системи: У великих клініках необхідна потужна система вентиляції, яка включає як механічний приплив, так і відведення повітря з фільтрацією для операційних та інших важливих приміщень.
Температурний режим	Всі приміщення повинні підтримувати	Система кондиціонування повинна	

	<p>температуру в межах 21-23°C, а також забезпечити комфорт для пацієнтів і медичного персоналу в зонах відпочинку.</p>	<p>підтримувати температуру 21-23°C, з можливістю зниження до 18-20°C в зонах для пацієнтів і спеціальних медичних процедурах.</p>	<p>Фільтрація повітря: Для операційних кімнат, зон для пацієнтів та процедурних приміщень обов'язково повинні бути</p>
<p>Підтримка стерильності в операційних</p>	<p>В операційних кімнатах температура повинна бути трохи вищою для підтримки стерильності — 22-24°C.</p>	<p>Операційні повинні бути оснащені кондиціонерами, що підтримують постійну стерильність повітря, включаючи фільтрацію та регулярне очищення повітря.</p>	<p>встановлені високоякісні фільтри HEPA, що забезпечують очищення повітря від бактерій і мікробів. Зонування вентиляції: Вентиляційна система повинна бути розділена на кілька зон для забезпечення оптимального рівня вентиляції в кожній зоні (санітарні зони, операційні, приймальні).</p>

Загальні вимоги для всіх пакетів:

1. Інтелектуальна система управління. Система опалення, кондиціонування та вентиляції повинна бути інтегрована в єдину систему управління, що дозволяє відстежувати параметри в реальному часі та забезпечує автоматичне коригування в залежності від умов.
2. Енергозбереження. Системи повинні бути енергоефективними, забезпечувати стабільний температурний режим та очищення повітря з мінімальним споживанням енергії.
3. Регулярне обслуговування. Всі системи повинні проходити регулярне технічне обслуговування та перевірку для забезпечення їх ефективності та безпеки.

Ці вимоги до опалення, кондиціонування та вентиляції є критично важливими для забезпечення комфортних та безпечних умов для пацієнтів і медичного персоналу в клініках **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**.

Вимоги до природнього та внутрішнього освітлення

Вимоги до природнього та внутрішнього освітлення для клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**

Природне та внутрішнє освітлення є критичними елементами для забезпечення комфортних умов для пацієнтів та ефективної роботи медичного персоналу. Для клінік за франшизою **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** освітлення повинно відповідати не лише естетичним вимогам, а й санітарним та безпековим стандартам. Ось основні вимоги до освітлення залежно від типу пакету франшизи:

1. Пакет “Small” (Квадратура: 220 кв.м.)

Природне освітлення	Внутрішнє освітлення
<p>Мінімальне природне освітлення. Приміщення повинні мати достатній доступ до природного світла через вікна та інші елементи конструкції (прозорі стіни, фасади). Рекомендується, щоб площа вікон становила не менше 10-15% від загальної площі приміщення.</p> <p>Розподіл природного світла. Для забезпечення комфортного перебування пацієнтів і персоналу природне освітлення має рівномірно розподілятися по всіх зонах (відвідувальні кімнати, хол, приймальня).</p> <p>Захист від надмірного сонячного світла. Вікна повинні бути оснащені жалюзі, шторами або системами для затемнення, щоб уникнути перегріву приміщень в літній період.</p>	<p>Тип освітлення. Внутрішнє освітлення має бути комбінованим, із використанням основного (стельового) освітлення та локальних джерел світла для кожної зони (наприклад, для робочих місць медичного персоналу).</p> <p>Якість світла. Освітлення повинно бути м'яким, без різких тіней, з можливістю регулювання інтенсивності для створення комфортної атмосфери для пацієнтів.</p> <p>Нормативи освітленості. Освітлення в загальних приміщеннях (коридори, приймальня) має бути не менше 300 Лк (люксів). У робочих зонах (наприклад, в кабінетах лікарів, процедурних кімнатах) — не менше 500 Лк.</p> <p>LED-технології. Для ефективності та економії енергії в клініці використовуються світлодіодні лампи (LED), які мають тривалий термін служби, низьке споживання енергії та хорошу яскравість.</p>

2. Пакет “Medium” (Квадратура: 375 кв.м.)

Природне освітлення	Внутрішнє освітлення
<p>Оптимальний рівень природного світла. Площа вікон має становити від 15% до 20% від загальної площі приміщення, забезпечуючи хорошу природну освітленість без надмірного нагріву.</p> <p>Регулювання доступу до природного світла. Вікна повинні бути оснащені автоматизованими системами для затемнення у випадку надмірного сонячного світла, що дозволяє підтримувати комфортну температуру в приміщеннях та мінімізувати зайву яскравість.</p> <p>Вікна в операційних та процедурних зонах. У приміщеннях, де проводяться медичні процедури, вікна повинні бути такі, щоб обмежити доступ до зовнішнього світла для підтримання стерильності та комфортного освітлення.</p>	<p>Тип освітлення. Для середніх клінік використовуються комбіновані системи освітлення, де в кожній зоні (відвідувальні зони, хол, кабінети лікарів, операційні) використовується різний тип світла для підтримки функціональності та естетики.</p> <p>Регулювання освітленості. У кожній зоні має бути можливість регулювати інтенсивність світла залежно від потреб (наприклад, в операційних підвищена яскравість для точних процедур).</p> <p>Нормативи освітленості. Загальні приміщення (коридори, хол) повинні мати освітленість від 300 до 500 Лк. У кабінетах лікарів і процедурних — 500-750 Лк.</p> <p>Системи диммерів. Для кращого контролю освітлення в кожній зоні клініки варто встановити диммери, щоб регулювати яскравість світла в залежності від часу доби або специфічних вимог процедури.</p>

3. Пакет “Large” (Квадратура: 550 кв.м.)

Природне освітлення	Внутрішнє освітлення
<p>Оптимальний рівень природного світла. Для великих клінік площа вікон повинна становити не менше 20% від загальної площі приміщень, забезпечуючи максимальне використання природного освітлення для створення комфортної атмосфери.</p> <p>Регулювання природного світла. Система автоматичного затемнення або жалюзі дозволяє коригувати рівень природного світла в залежності від зовнішніх умов, забезпечуючи оптимальні умови для пацієнтів та персоналу.</p> <p>Особливі вимоги до операційних. Операційні та інші спеціалізовані медичні приміщення повинні мати вікна, які можна за необхідності закривати для забезпечення контролю над стерильністю та інтенсивністю світла.</p>	<p>Тип освітлення. У великих клініках освітлення має бути різноманітним — від основного світла до локальних джерел для спеціалізованих процедур і зон. Система освітлення повинна підтримувати різні варіанти регулювання для забезпечення максимально комфортних умов.</p> <p>Нормативи освітленості. Загальні зони, такі як коридори та приймальні, повинні мати рівень освітленості 500 Лк. У зоні процедурних кімнат та операційних освітленість повинна бути мінімум 1000 Лк для забезпечення чіткого бачення при проведенні медичних процедур.</p> <p>LED-підсвітка. Враховуючи високу площу, велику частину освітлення повинні складати енергоефективні LED-системи, що зменшують витрати на електроенергію та створюють комфортні умови.</p>

Загальні вимоги до освітлення для всіх пакетів:

1. Використовуються тільки енергоефективні лампи (LED), які знижують енергоспоживання і мають тривалий термін служби.
2. Всі джерела світла повинні бути рівномірними, без пульсацій і тіней, що забезпечує комфортне перебування в клініці і дає змогу медичному персоналу працювати без навантаження на зір.

Ці вимоги до природного та внутрішнього освітлення є важливими для забезпечення високих стандартів комфорту та безпеки в клініках **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**.

Вимоги до пожежної безпеки

Пожежна безпека є важливою складовою в управлінні будь-якою медичною установою, особливо в клініках, де можуть перебувати пацієнти з обмеженими можливостями. Для клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** важливо дотримуватися низки вимог, щоб забезпечити максимальний рівень безпеки як для пацієнтів, так і для персоналу. **Ось основні вимоги до пожежної безпеки залежно від пакету франшизи:**

1. Пакет “Small” (Квадратура: 220 кв.м.)

- Всі матеріали, які використовуються для внутрішнього оздоблення, меблів та обробки приміщень, повинні бути вогнестійкими або обробленими вогнезахисними засобами, що відповідають державним стандартам.
- На кожному поверсі клініки повинні бути встановлені вогнегасники, відповідні за класом до типів можливих пожеж. Мінімальна кількість — 2 вогнегасники на кожен поверх.
- Встановлення автоматичних систем пожежної сигналізації, що здатні виявляти дим або пожежу на ранній

стадії. Сигналізація повинна бути підключена до центрального моніторингу.

- Клініка повинна мати мінімум два евакуаційних виходи, забезпечені шляхами, які не блокуються предметами. Евакуаційні шляхи мають бути розмічені знаками.
- Персонал повинен пройти навчання з питань пожежної безпеки, включаючи правила евакуації пацієнтів у випадку надзвичайної ситуації.

2. Пакет “Medium” (Квадратура: 375 кв.м.)

- Встановлення інтегрованої системи пожежної сигналізації, яка повинна охоплювати всі приміщення клініки, включаючи технічні приміщення та зони з високим ризиком пожежі, як-от операційні та процедурні кімнати.
- На кожному поверсі мають бути встановлені вогнегасники та спеціальні пожежні засоби (наприклад, пожежні рукави, пісок для гасіння специфічних пожеж). Також повинні бути обладнані зони для безпечного зберігання пожежонебезпечних матеріалів, якщо такі є.
- У великих клініках для безпеки важливо використовувати протипожежні перегородки для розділення зон з підвищеним ризиком. Особливо це стосується операційних та медичних кабінетів.
- Для великих клінік необхідно встановити системи димовидалення, які забезпечують швидку евакуацію диму у випадку пожежі, зокрема в зонах, де пацієнти можуть бути вразливими, таких як операційні та палати.
- Забезпечення додаткових виходів та шляхів евакуації з кожної частини клініки. Шляхи евакуації повинні бути позначені і не блокуватися меблями чи обладнанням.
- Регулярне обслуговування всіх систем пожежної безпеки, включаючи вогнегасники, сигналізацію та димовидалення, з періодичними перевірками.

3. Пакет “Large” (Квадратура: 550 кв.м.)

- Потрібна інтегрована система пожежної сигналізації з моніторингом на віддаленому сервері, яка повинна мати можливість оперативного зв'язку з місцевими пожежними службами. Також для персоналу необхідно встановити систему контролю доступу на випадок надзвичайної ситуації.
- Всі медичні приміщення з підвищеним ризиком повинні бути оснащені спеціальними автоматизованими системами для виявлення диму або зміни температури, які здатні миттєво реагувати на загрозу.
- У великих клініках повинні бути спеціалізовані зони для безпечного зберігання хімічних чи інших пожежо-небезпечних матеріалів, де будуть вжиті всі запобіжні заходи для безпеки.
- Крім стандартних евакуаційних виходів, потрібно передбачити додаткові шляхи евакуації для пацієнтів з обмеженими можливостями. Шляхи евакуації мають бути достатньо просторими та обладнаними відповідними знаками.
- Потрібно встановити автоматичну систему димовидалення для великих приміщень, що гарантує швидке видалення диму та забезпечення безпеки пацієнтів та персоналу.
- Всі працівники повинні регулярно проходити тренування з питань пожежної безпеки, включаючи конкретні сценарії евакуації пацієнтів, особливо в умовах обмеженого часу.

Загальні вимоги до пожежної безпеки для всіх пакетів:

1. Кожна клініка повинна мати затверджений пожежний план, який включає всі етапи дій у разі виникнення пожежі — від евакуації пацієнтів і персоналу до взаємодії з місцевими службами порятунку.
2. Вогнегасники повинні відповідати типу можливих пожеж (рідкі, газові, електричні тощо). Також повинні бути спеціальні вогнегасники для хімічних речовин, якщо

- клініка працює з такими матеріалами.
3. Системи пожежної безпеки мають пройти регулярні перевірки та обслуговування, що забезпечує їх ефективність у разі надзвичайної ситуації.
 4. Враховуючи можливу наявність пацієнтів з обмеженими можливостями, необхідно передбачити наявність спеціальних засобів евакуації (ліфтів, транспортерів тощо).
 5. Проведення регулярних тренувань для персоналу та пацієнтів, щоб вони знали, як діяти в разі пожежі, та були готові до евакуації.

Дотримання цих вимог допоможе забезпечити високу пожежну безпеку для франшиз **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** і забезпечить ефективне реагування у разі надзвичайної ситуації.

Порядок реєстрації ПРРО

Порядок реєстрації ПРРО для ТОВ (Товариство з обмеженою відповідальністю)

1. Підготовка документів:

- Реєстрація ТОВ: Для реєстрації ПРРО ТОВ повинно бути зареєстроване в органах юстиції, отримати код ЄДРПОУ та інші документи, що підтверджують статус юридичної особи.
- Електронний підпис: ТОВ необхідно отримати електронний підпис на ім'я керівника компанії для подачі заяви на реєстрацію ПРРО.

2. Вибір та встановлення ПРРО:

- Вибір програмного ПРРО аналогічний до ФОП, при цьому програмне забезпечення повинно відповідати

вимогам для юридичних осіб.

- ПРРО має бути сумісне з обраним видом діяльності ТОВ (наприклад, роздрібна торгівля, надання послуг тощо).

3. Реєстрація ПРРО:

- Подача заяви на реєстрацію ПРРО від ТОВ здійснюється через Електронний кабінет платника податків на сайті ДПС.
- У заяві необхідно вказати основні дані: назву ТОВ, код ЄДРПОУ, контактні дані, інформацію про програмне забезпечення ПРРО, а також види діяльності.

4. Перевірка та підтвердження реєстрації:

- Після подачі заяви ДПС перевірить правильність інформації, і у разі успіху надасть квитанцію про реєстрацію ПРРО для ТОВ.
- ТОВ отримує офіційну реєстрацію програмного реєстратора розрахункових операцій, після чого може застосовувати його для реєстрації розрахункових операцій.

5. Налаштування та тестування:

- Після реєстрації ПРРО необхідно налаштувати програму для використання в умовах вашого бізнесу.
- ТОВ також повинно провести тестування програмного реєстратора, перевіривши всі основні функції — реєстрацію чеків, передачу даних у податкову, коректність роботи з клієнтами.

6. Використання ПРРО:

- Після реєстрації ТОВ може почати використовувати ПРРО для реєстрації розрахункових операцій.

- Всі чеки, що видаються клієнтам, автоматично передаються до ДПС, де зберігається інформація про продажі для контролю.

Загальні етапи:

1. Реєстрація підприємства у податковій.
2. Отримання електронного підпису для подачі документів.
3. Вибір і встановлення програмного ПРРО.
4. Реєстрація ПРРО через Електронний кабінет платника податків.
5. Налаштування ПРРО та проведення тестів.
6. Використання ПРРО для реєстрації розрахункових операцій і передачі даних до ДПС.

Ліцензія

Порядок видачі ліцензії для франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** для ТОВ.

Франшиза **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** передбачає надання спеціалізованих медичних послуг, тому порядок видачі ліцензії регламентується законодавством України у сфері охорони здоров'я, зокрема Постановою Кабінету Міністрів України №285 від 02.03.2016 р. "Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики".

Ліцензія для ТОВ

ТОВ може виступати як франчайзі **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** за умови відповідності ліцензійним умовам щодо організації медичної практики.

Порядок отримання ліцензії для **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** (ТОВ):

1. Підготовка установчих документів:

- Статут ТОВ, який має передбачати можливість надання медичних послуг.
- Державна реєстрація ТОВ та отримання коду ЄДРПОУ.

2. Збір документів для ліцензії:

- Заява про видачу ліцензії.
- Копії установчих документів ТОВ (витяг з ЄДР, статут).
- Дані про керівника (паспорт, ІПН, документи про освіту, якщо керівник виконує медичну практику).
- Відомості про медичний персонал, найманих спеціалістів (контракти, дипломи, сертифікати).
- Технічна документація на приміщення та обладнання (договори оренди, паспорти обладнання, сертифікати відповідності).
- Договори на утилізацію медичних відходів.

3. Подання документів до МОЗ:

- Документи подаються в електронному вигляді через спеціалізовану платформу Міністерства охорони здоров'я або через ЦНАП.

4. Перевірка приміщення та обладнання:

- МОЗ може організувати виїзну перевірку приміщення, щоб пересвідчитися у відповідності приміщення гігієнічним, технічним та санітарним нормам.

5. Видача ліцензії:

- Після перевірки та схвалення документів МОЗ видає ліцензію.
- ТОВ може розпочати надання послуг лише після отримання ліцензії.

6. Оплата ліцензійного збору:

- Після отримання позитивного рішення потрібно сплатити збір.

Рекомендації для франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS:

1. Консультація з юристами. Підготуйте повний пакет документів, враховуючи специфіку медичної практики.
2. Перевірка приміщення. Приміщення повинно відповідати всім технічним, гігієнічним і санітарним нормам.
3. Контроль термінів. Дотримуйтесь термінів подачі документів і сплати зборів.

Дозвіл на встановлення вивіски

Встановлення зовнішньої вивіски для медичного закладу, такого як **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, регулюється місцевими органами влади та законодавством України. Для цього необхідно отримати дозвіл, дотримуючись відповідної процедури.

Нормативно-правова база

- Закон України «Про благоустрій населених пунктів».
- Постанова Кабінету Міністрів України №2067 від 29.12.2021 р. «Правила розміщення зовнішньої реклами».
- Місцеві правила благоустрою та положення про порядок розміщення рекламних конструкцій, затверджені органами місцевого самоврядування.

Етапи отримання дозволу на встановлення вивіски

1. Підготовка документів

- Для отримання дозволу потрібно підготувати:
- Заяву про надання дозволу на встановлення вивіски.
- Проект конструкції вивіски, що включає:

- Ескіз із зазначенням розмірів, матеріалів, кольорів та текстового наповнення.
- Місце розташування на фасаді будівлі.
- Копію документа, що підтверджує право власності або оренди приміщення (договір оренди, витяг із реєстру).
- Фотофіксацію фасаду будівлі до встановлення вивіски.
- Технічний паспорт на приміщення або споруду.
- У разі необхідності — погодження із сусідами або співвласниками будівлі (для багатоповерхових будинків).

2. Подання заяви

Документи подаються до:

- Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).
- Відповідного департаменту благоустрою або архітектури місцевої ради.

3. Погодження вивіски

Органи місцевого самоврядування розглядають проєкт вивіски на предмет:

- Відповідності архітектурним нормам.
- Впливу на благоустрій.
- Відповідності санітарним та безпековим нормам.

4. Отримання дозволу

Після перевірки місцевий орган видає дозвіл на встановлення вивіски. Термін розгляду заявки зазвичай становить до 10 робочих днів.

5. Встановлення вивіски

Після отримання дозволу можна розпочати монтаж вивіски. Роботи мають виконуватися сертифікованими підрядниками з дотриманням технічних вимог.

6. Реєстрація вивіски (за потреби)

У деяких містах вивіски підлягають додатковій реєстрації в місцевих реєстрах.

Вимоги до вивіски для VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

- Вивіска не повинна перекривати архітектурні елементи будівлі.
- Максимальна площа — відповідно до місцевих правил (зазвичай до 3 кв. м).
- Використання міцних, довговічних матеріалів.
- Світлодіодне підсвічування допустиме за умови, що воно не засліплює водіїв і пішоходів.
- Має містити лише інформацію про назву франшизи, логотип і види послуг.
- Заборонено використання агресивної реклами або інформації, що вводить в оману.
- Конструкція повинна бути стійкою до погодних умов.
- Електричне підключення має відповідати нормам безпеки.

Відповідальність за порушення

- За встановлення вивіски без дозволу передбачено штрафи відповідно до місцевих правил благоустрою.
- Незаконно встановлені вивіски можуть бути примусово демонтовані.

Рекомендації для франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

1. Ознайомтеся з правилами благоустрою вашого міста.
2. Довірте розробку та монтаж вивіски сертифікованим компаніям.
3. Переконайтеся, що конструкція вивіски відповідає технічним і архітектурним нормам.
4. У разі розміщення на будівлях, які є пам'ятками архітектури, обов'язково узгодьте проект з органами охорони культурної спадщини.

Вивезення небезпечних побутових відходів

Організація вивезення небезпечних побутових відходів для франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**

У діяльності медичних закладів утворюються небезпечні побутові відходи (медичні відходи, які містять шкідливі або інфекційні речовини). Їх збирання, зберігання, транспортування та утилізація регулюються законодавством України.

1. Нормативно-правова база

- Закон України “Про відходи”.
- Наказ МОЗ України №325 від 08.06.2015 р. “Про затвердження Санітарних правил та норм щодо поводження з медичними відходами”.
- Постанова Кабінету Міністрів України №1219 від 13.12.2017 р. “Про ліцензійні умови провадження господарської діяльності у сфері поводження з небезпечними відходами”.

2. Типи небезпечних відходів у медичних закладах

- Клас А: Відходи, не небезпечні з епідеміологічної точки зору (звичайне сміття).
- Клас В: Потенційно інфіковані відходи (забруднені інструменти, шприци, рукавички).
- Клас С: Радіоактивні відходи (при використанні діагностичного обладнання).
- Клас D: Хімічні небезпечні відходи (медикаменти, дезінфектанти).

Франшиза **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, залежно від обраного пакету (Small, Medium, Large), здебільшого стикається з класами В та D.

3. Порядок організації вивезення небезпечних побуто-

вих відходів

Укладання договору з ліцензованим оператором

- Для поводження з небезпечними відходами необхідно укласти договір з компанією, яка має ліцензію на транспортування та утилізацію небезпечних відходів.
- Перевірте, чи оператор має всі дозвоільні документи (ліцензія, сертифікати, дозволи від місцевих органів).

Збирання та маркування відходів

- Небезпечні відходи повинні збиратися в спеціальні контейнери, пакети або ящики із маркуванням відповідного класу небезпеки.
- Контейнери повинні бути герметичними, одноразовими або придатними для багаторазового використання.

Тимчасове зберігання

- Для зберігання небезпечних відходів у закладі виділяється окрема зона, яка відповідає вимогам санітарних норм (вентиляція, ізоляція від харчових та побутових зон).
- Відходи зберігаються не більше 72 годин (за умови наявності холодильного обладнання — до 7 днів).

Транспортування

- Ліцензований оператор забезпечує транспортування відходів на спеціалізовані підприємства для утилізації.
- Перевізник зобов'язаний надати акт приймання-передачі та підтвердження утилізації відходів.

Утилізація

- Відходи повинні бути знешкоджені за допомогою методів, що відповідають екологічним стандартам (спа-

лювання, дезінфекція, спеціальні хімічні процеси).

4. Документація

Франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS повинні вести облік відходів та мати документи:

1. Акт приймання-передачі небезпечних відходів.
2. Копія ліцензії компанії-перевізника.
3. Акт утилізації (надається оператором після завершення процесу).
4. Журнал обліку медичних відходів.

5. Рекомендації для франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS:

- Вибір оператора: Залучайте лише компанії з офіційною ліцензією.
- Контроль умов зберігання: Встановіть холодильне обладнання, якщо утилізація не проводиться щодня.
- Навчання персоналу: Проведіть інструктаж для співробітників щодо безпечного поводження з небезпечними відходами.
- Періодичність вивезення: Організуйте регулярний графік вивезення, щоб уникнути перевищення термінів зберігання.

Вимоги до поводження з медичними відходами

Медичні відходи утворюються під час роботи медичних закладів і включають різні типи матеріалів, які можуть бути потенційно небезпечними для здоров'я людей та довкілля. Франчайзі **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** по-

винні дотримуватися законодавчих та санітарних вимог для безпечного поводження з такими відходами.

1. Нормативно-правова база

- Закон України «Про відходи».
- Наказ МОЗ №325 від 08.06.2015 р. «Про затвердження Санітарних правил і норм щодо поводження з медичними відходами».
- Постанова Кабінету Міністрів України №1219 від 13.12.2017 р. «Про ліцензійні умови провадження господарської діяльності у сфері поводження з небезпечними відходами».

2. Класифікація медичних відходів

Медичні відходи поділяються на кілька класів:

- **Клас А.** Епідемічно безпечні відходи, які не містять інфекційного матеріалу (звичайне побутове сміття).
- **Клас В.** Потенційно інфіковані відходи (забруднені бинти, рукавички, шприци, голки, біоматеріали).
- **Клас С.** Токсичні або радіоактивні відходи.
- **Клас D.** Хімічні та фармацевтичні відходи (забраковані ліки, дезінфікуючі засоби).

Важливо! Франчайзі **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** зазвичай працюють із класами В та D.

3. Основні вимоги до поводження з медичними відходами

Збирання та сортування

Медичні відходи повинні збиратися одразу після утворення.

- Використовуються спеціалізовані контейнери чи пакети відповідно до класу відходів:

- Жовті контейнери — для інфікованих (клас В).
- Червоні контейнери — для хімічних та токсичних (клас D).
- Голки, шприци, скляні ампули необхідно поміщати в тверді контейнери з герметичними кришками.

Зберігання

- Відходи класу В зберігаються в окремому приміщенні не більше ніж 72 години.
- За наявності холодильного обладнання термін зберігання може бути продовжений до 7 діб.
- Приміщення для зберігання:
- Оснащене вентиляцією.
- Ізольоване від харчових зон та зон прийому пацієнтів.

Транспортування

- Медичні відходи передаються лише ліцензованим організаціям.
- Транспорт для перевезення повинен бути спеціально обладнаний (герметичні відсіки, захист від протікання).

Утилізація

Утилізація здійснюється відповідно до ліцензійних умов:

- Інфіковані відходи (клас В) — шляхом спалювання або дезінфекції.
- Хімічні відходи (клас D) — нейтралізація та спеціальна обробка.
- Медичний заклад отримує акт утилізації, що підтверджує знешкодження відходів.

4. Обов'язкова документація

- Журнал обліку медичних відходів із зазначенням:

Посібник 2. ВІДКРИТТЯ

Дати утворення.

Кількості та типу відходів.

Дати передачі на утилізацію.

- Акти передачі відходів ліцензованому оператору.
- Договори з компаніями, що займаються транспортуванням та утилізацією.
- Ліцензія компанії-перевізника та утилізатора.

5. Рекомендації для франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

- Організуйте інструктаж для співробітників щодо сортування та поводження з відходами.
- Регулярно перевіряйте стан приміщень і контейнерів для відходів.
- Залучайте лише перевірених перевізників із чинною ліцензією.
- Організуйте вивезення відходів щонайменше раз на 72 години.

Додаткові договори

Для забезпечення повноцінної діяльності медичного закладу франчайзі **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** необхідно укласти ряд додаткових договорів. Це допоможе забезпечити відповідність правовим, санітарним та операційним вимогам.

1. Договір оренди приміщення. Рекомендуємо підписувати договір не менше 3-5 років.
2. Договір з постачальниками медичного обладнання
3. Договір на постачання медикаментів і витратних матеріалів
4. Договір з ліцензованою компанією з утилізації медичних відходів
5. Договір зі страховою компанією
6. Договір з клінінговою компанією
7. Договір на обслуговування вентиляційних і кондиціонерних систем
8. Договір з інтернет-провайдером та телефонним оператором
9. Договір на програмне забезпечення для автоматизації медичних послуг
10. Договір на проведення технічного обслуговування пожежних систем

Рекомендації

- Перевіряйте всі договори на відповідність законодавству.
- Підписуйте угоди лише з перевіреними компаніями, які мають необхідні дозволи та ліцензії.
- Узгодьте всі умови з франчайзером для забезпечення єдиних стандартів.

Обов'язкова документація клініки

Обов'язкова документація клініки для франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

Для функціонування клініки VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS необхідно підготувати, вести та зберігати низку документів, які регулюють медичну, адміністративну, фінансову діяльність, а також забезпечують відповідність законодавчим нормам.

1. Установчі документи

Для ТОВ
<ul style="list-style-type: none">• Статут ТОВ.• Протокол засновників про створення ТОВ.• Виписка з ЄДРПОУ.• Наказ про призначення директора.

2. Ліцензійні документи

- Ліцензія на провадження медичної практики.
- Дозвіл на зберігання наркотичних засобів (за потреби).

3. Медична документація

Журнали обліку	Пацієнтська документація
<ul style="list-style-type: none">• Журнал реєстрації пацієнтів.• Журнал обліку операцій і маніпуляцій.• Журнал обліку медичних відходів.	<ul style="list-style-type: none">• Медична карта амбулаторного хворого.• Історія хвороби стаціонарного пацієнта.• Інформована згода пацієнта на медичне втручання.

<ul style="list-style-type: none">• Журнал обліку дезінфекційних заходів.	<ul style="list-style-type: none">• Заява пацієнта про обробку персональних даних.
---	--

4. Адміністративна документація

- Накази про прийом на роботу, відпустки, звільнення.
- Посадові інструкції персоналу.
- Штатний розпис.
- Графіки роботи лікарів.
- Журнал проведення інструктажів із техніки безпеки та охорони праці.

5. Фінансова документація

- Реєстрація в податковій (ідентифікаційний код платника податків).
- Фінансові звіти.
- Акти виконаних робіт із постачальниками та партнерами.

6. Документація із забезпечення санітарних норм

- Журнал обліку генеральних прибирань.
- Журнал температурного контролю холодильного обладнання.
- Протоколи перевірок систем вентиляції та кондиціонування.
- Журнал обліку дезінфекції, стерилізації та утилізації медичних відходів.

7. Документація із забезпечення пожежної безпеки

- Акт перевірки стану пожежної сигналізації.

- План евакуації на випадок пожежі.
- Журнал обліку інструктажів із пожежної безпеки.
- Журнал обліку перевірок вогнегасників.

8. Договори

- Договір оренди приміщення.
- Договір із постачальниками медичного обладнання.
- Договір на постачання медикаментів та витратних матеріалів.
- Договір на утилізацію медичних відходів.
- Договір зі страховою компанією (медична відповідальність).
- Договори із клінінговою компанією та обслуговування систем вентиляції.

9. Інформаційно-правова документація

- Правила внутрішнього розпорядку для персоналу.
- Перелік послуг клініки з цінами.
- Положення про конфіденційність та захист персональних даних.
- Інструкція з надання першої медичної допомоги.

10. Вивіски та інформація для пацієнтів

- Ліцензія на медичну практику (розміщена у видному місці).
- Режим роботи клініки.
- Прізвища, імена та посади лікарів, що працюють у клініці.
- Інструкція з правил поведінки пацієнтів у клініці.

Рекомендації для франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS:

1. Вести документацію відповідно до законодавства та

рекомендацій франчайзера.

2. Регулярно проводити аудит документації для уникнення порушень.
3. Забезпечити наявність резервних копій важливих документів у електронному форматі.
4. Співпрацювати з юридичними консультантами для підтримки документації в актуальному стані.

Підготовка до ремонту та облаштування

Етап підготовки до ремонту та облаштування клініки є критично важливим, адже від цього залежить функціональність, відповідність приміщення нормам та ефективність роботи.

1. Аналіз приміщення. Перед початком ремонту необхідно:

- Оцінити стан приміщення: стіни, стелі, підлога, комунікації (вода, електрика, вентиляція).
- Перевірити відповідність приміщення технічним, санітарно-гігієнічним та будівельним нормам.
- Провести інженерне обстеження (електромережі, вентиляційні канали, водопостачання).

2. Проєктування. На цьому етапі необхідно розробити:

Дизайн-проєкт приміщення, що враховує:

- Зонування (приймальня, кабінети, операційна, стерилізаційна, санвузли, технічні приміщення).
- Оптимізацію площі відповідно до вимог пакета (Small, Medium, Large).
- Стандарти освітлення, вентиляції та шумоізоляції.

Інженерний проєкт, що охоплює:

- Системи електропостачання, кондиціонування, венти-

ляції.

- Пожежну безпеку (встановлення системи оповіщення, димовиведення).
- Системи водопостачання, каналізації та резервного енергопостачання.
- Узгодження проєкту з архітектором і відповідними органами (за потреби).

3. Підготовчі роботи перед ремонтом

- Демонтаж старих конструкцій, систем або матеріалів.
- Очистка приміщення від будівельного сміття.
- Проведення попередніх інженерних робіт (заміна або оновлення систем водопостачання, електрики).
- Підготовка приміщення для зони підвищеного стерильного режиму (наприклад, операційна).

4. Матеріали для ремонту та оздоблення

Підлога	Стіни та стеля	Освітлення
<ul style="list-style-type: none">• Антикоровзачі матеріали (наприклад, вініл, керамічна плитка).• Стійкість до дезінфекційних засобів.	<ul style="list-style-type: none">• Матеріали, що миються (водостійка фарба, кахель).• Покриття, що відповідають стерильним умовам у зонах медичних процедур.	<ul style="list-style-type: none">• Лампи, що забезпечують достатній рівень природного та штучного світла.• Локальне освітлення для процедурних зон.

5. Контроль відповідності стандартам. Під час ремонту потрібно врахувати:

- Нормативи ДБН та ДСанПіН для медичних закладів.

- Пожежну безпеку (сертифіковані матеріали, наявність евакуаційних шляхів).
- Умови для пацієнтів із обмеженими можливостями (ширина дверей, пандуси).
- Утримання стерильності (особливо в операційних зонах).

6. Облаштування приміщення

Меблі	Обладнання	Системи контролю доступу
<ul style="list-style-type: none"> • Медичні столи, кушетки, крісла зі стійкими до дезінфекції поверхнями. • Зручні місця для пацієнтів у приймальній зоні. 	<ul style="list-style-type: none"> • Хірургічні апарати, системи діагностики, стерилізатори. • Комп'ютерна техніка для реєстрації та обліку пацієнтів. 	<ul style="list-style-type: none"> • Камери відеоспостереження, системи безпеки. • Електронні замки в стерильних зонах.

7. Оформлення дозвільної документації

- Дозвіл на перепланування (за потреби).
- Узгодження з органами пожежної безпеки та санітарного контролю.
- Ліцензії на медичну практику після облаштування клініки.

8. Завершальні роботи

- Генеральне прибирання з використанням сертифікованих дезінфекційних засобів.
- Тестування роботи інженерних систем (вентиляція,

- електрика, водопостачання).
- Розміщення інформаційних табличок, вказівників та евакуаційних планів.

Рекомендації:

1. Залучайте професійні компанії для інженерних і дизайнерських робіт.
2. Контролюйте якість матеріалів і дотримання строків.
3. Забезпечте відповідність усіх робіт вимогам франчайзера та державних стандартів.

Фактичний ремонт

Фактичний ремонт включає всі роботи, необхідні для приведення приміщення у відповідність до стандартів франшизи та державних норм, а також для забезпечення комфортної й безпечної роботи клініки.

1. Підготовчий етап

Забезпечення доступу до об'єкта:

- Підписання договору з підрядниками.
- Передача ключів відповідальній особі.

Підготовка приміщення:

- Демонтаж старих перегородок, покриттів, вікон і дверей (за необхідності).
- Очистка від сміття.

Перевірка інженерних систем:

- Закладення нових комунікацій (якщо потрібно).

2. Зведення конструкцій та перепланування

Створення зон відповідно до плану:

- Зведення стін (з використанням вологостійких матеріалів, наприклад гіпсокартону).
- Улаштування перегородок для кабінетів, операційних і технічних приміщень.
- Виділення зон із підвищеними санітарними вимогами (операційна, стерилізаційна).

Облаштування окремих входів:

- Для пацієнтів, персоналу та доставки витратних матеріалів (за необхідності).

3. Інженерні роботи

Електромонтажні роботи:

- Прокладання нової проводки з урахуванням навантаження на медичне обладнання.
- Встановлення окремих електричних контурів для операційних і стерилізаційних зон.
- Монтаж розеток із заземленням у медичних кабінетах.

Системи водопостачання та каналізації:

- Підключення води до стерилізаційних зон і санвузлів.
- Монтаж дренажних систем для медичних раковин.

Вентиляція та кондиціонування:

- Установлення вентиляційних систем для забезпечення циркуляції повітря.
- Монтаж систем кондиціонування для підтримки комфортної температури в приміщеннях.

Освітлення:

- Встановлення світлодіодних ламп і локального освітлення для робочих зон.
- Забезпечення аварійного освітлення в евакуаційних коридорах.

4. Оздоблювальні роботи

Підлога:

- Укладання матеріалів, що легко миються і стійкі до дезінфекції (керамічна плитка, вініл).

Стіни:

- Покриття вологостійкою фарбою або плиткою в стерильних зонах.
- Використання зносостійких матеріалів для загальних зон.

Стеля:

- Монтаж підвісних систем із антисептичним покриттям у медичних кабінетах.

Двері та вікна:

- Установка дверей із герметичними ущільнювачами для стерильних зон.
- Заміна вікон із енергоефективним склопакетом (за необхідності).

5. Установлення медичного обладнання

- Монтаж хірургічних апаратів, систем лазерної хірургії, стерилізаторів тощо.
- Налаштування вентиляційних систем у зонах із медич-

ним обладнанням.

- Установлення меблів із матеріалів, що відповідають медичним стандартам.

6. Фінальні роботи

Генеральне прибирання:

- Очищення приміщень від пилу, залишків будівельних матеріалів.
- Обробка всіх поверхонь дезінфекційними засобами.

Тестування систем:

- Перевірка роботи вентиляції, освітлення, водопостачання.
- Перевірка пожежної сигналізації та аварійного виходу.

Декорування:

Розміщення інформаційних табличок, логотипів, елементів брендування франшизи.

Контроль якості

1. Регулярний нагляд за виконанням робіт відповідно до затвердженого проєкту.
2. Перевірка відповідності всіх матеріалів та обладнання вимогам франшизи та нормам ДБН.
3. Задача приміщення в експлуатацію після ремонту з отриманням необхідних актів.

Закупка меблів, обладнання та інвентарю

Закупівля меблів, обладнання та інвентарю для клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є ключовим етапом у створенні медичного закладу, що відповідає найвищим

стандартам. Всі матеріали та техніка повинні відповідати санітарно-гігієнічним нормам, вимогам безпеки та функціональним характеристикам для проведення спеціалізованих хірургічних операцій.

Планування та бюджетування

Перед початком закупівель необхідно:

- Скласти список необхідного обладнання відповідно до послуг клініки.
- Визначити бюджет та провести аналіз ринку.
- Врахувати строки постачання та встановлення.
- Отримати сертифікацію на медичне обладнання.

Основні категорії обладнання та меблів

Формат Small (мінімум 220 кв.м.)

(Міні-формат клініки, орієнтований на спеціалізовану реконструктивну хірургію та високотехнологічні малоінвазивні процедури.)

1. Операційні та маніпуляційні

- Операційний стіл з регульованими параметрами (Maquet, Steris, Trumpf Medical)
- Хірургічне освітлення з безтіньовим ефектом (Dräger, Stryker, Berchtold)
- PIEZO-апарати для реконструкції носа (Mectron, Acteon, Satelec)
- Лазерне обладнання для хірургії рубців (Lumenis, Fotona, Cynosure)
- Роботизовані системи для пересадки волосся (ARTAS, NeoGraft)
- Обладнання для регенерації стовбуровими клітинами (Terumo BCT, Celution, BioLife Solutions)

2. Діагностичне обладнання

- УЗД-апарат (Mindray, Samsung Medison, Esaote)
- 3D-сканер для реконструктивної хірургії (Artec 3D, Planmeca, Carestream)

3. Анестезіологічне обладнання

- Апарат ШВЛ (Dräger, GE Healthcare, Hamilton Medical)
- Монітори життєво важливих показників (Philips, Mindray, Nihon Kohden)
- Системи для інфузійної терапії (Baxter, B. Braun, Fresenius Kabi)

4. Інструменти для спеціалізованих процедур

- Набір для щелепно-лицевої хірургії (KLS Martin, Stryker, Medtronic)
- Інструменти для реконструкції нервів та сухожиль (MicroAire, Zimmer Biomet, Synthes)
- Хірургічні лупи та мікроскопи (Zeiss, Leica Microsystems, Orascopic)

5. Меблі для медичних приміщень

- Функціональні ліжка для пацієнтів (Hill-Rom, Stryker, LINET)
- Маніпуляційні столи (Steris, Medifa, Stryker)
- Стерильні шафи для медикаментів (Belintra, Blickman, Capsa Healthcare)
- Ламінарні шафи для стерильних матеріалів (ESCO, NuAire, Labconco)

Формат Medium (мінімум 375 кв.м.)

(Середній формат клініки, який розширює спектр послуг, включаючи артропластику та складні реконструктивні операції.)

1. Операційні та маніпуляційні

- Операційний стіл (Maquet, Steris, Trumpf Medical)
- Хірургічне освітлення (Dräger, Stryker, Berchtold)
- PIEZO-апарати для реконструкції носа (Mectron, Acteon, Satelec)
- Лазерне обладнання для хірургії рубців (Lumenis, Fotona, Synosure)
- Роботизовані системи для пересадки волосся (ARTAS, NeoGraft)
- Обладнання для регенерації стовбуровими клітинами (Terumo VCT, Celution, BioLife Solutions)

2. Діагностичне обладнання

- Рентгенологічна установка (Siemens Healthineers, GE Healthcare, Philips Healthcare)
- УЗД-апарат (Mindray, Samsung Medison, Esaote)
- Комп'ютерний томограф (Canon Medical, GE Healthcare, Siemens Healthineers)
- 3D-сканер (Artec 3D, Planmeca, Carestream)

3. Анестезіологічне обладнання

- Апарат ШВЛ (Dräger, GE Healthcare, Hamilton Medical)
- Монітори життєво важливих показників (Philips, Mindray, Nihon Kohden)
- Системи для інфузійної терапії (Baxter, B. Braun, Fresenius Kabi)

4. Інструменти для спеціалізованих процедур

- Набір для щелепно-лицевої хірургії (KLS Martin, Stryker, Medtronic)
- Інструменти для реконструкції нервів та сухожиль (MicroAire, Zimmer Biomet, Synthes)
- Хірургічні лупи та мікроскопи (Zeiss, Leica Microsystems,

Orascopic)

5. Меблі для медичних приміщень

- Функціональні ліжка (Hill-Rom, Stryker, LINET)
- Маніпуляційні столи (Steris, Medifa, Stryker)
- Стерильні шафи (Belintra, Blickman, Capsa Healthcare)
- Ламінарні шафи (ESCO, NuAire, Labconco)

Формат Large (мінімум 550 кв.м.)

(Великий формат клініки, що включає розширений спектр послуг, стаціонарні зони та бомбосховище.)

1. Операційні та маніпуляційні

- Операційний стіл (Maquet, Steris, Trumpf Medical)
- Хірургічне освітлення (Dräger, Stryker, Berchtold)
- PIEZO-апарати (Mectron, Acteon, Satelec)
- Лазерне обладнання (Lumenis, Fotona, Cynosure)
- Роботизовані системи для пересадки волосся (ARTAS, NeoGraft)
- Обладнання для регенерації стовбуровими клітинами (Terumo BCT, Celution, BioLife Solutions)

2. Діагностичне обладнання

- Рентгенологічна установка (Siemens Healthineers, GE Healthcare, Philips Healthcare)
- УЗД-апарат (Mindray, Samsung Medison, Esaote)
- Комп'ютерний томограф (Canon Medical, GE Healthcare, Siemens Healthineers)
- 3D-сканер (Artec 3D, Planmeca, Carestream)

3. Анестезіологічне

- Апарат ШВЛ (Dräger, GE Healthcare, Hamilton Medical)
- Монітори життєво важливих показників (Philips,

Посібник 2. ВІДКРИТТЯ

Mindray, Nihon Kohden)

- Системи для інфузійної терапії (Baxter, B. Braun, Fresenius Kabi)

4. Стаціонарна зона

- Функціональні ліжка
- Рекомендовані бренди та моделі:
- Hill-Rom Progressa – інтелектуальна система підтримки пацієнта з датчиками тиску для запобігання пролежням.
- Stryker S3 MedSurg – ліжка з вбудованими моніторами життєвих показників.
- LINET Eleganza 5 – багатофункціональні ліжка з індивідуальними налаштуваннями для пацієнтів.

Кількість:

- 10–15 ліжок, залежно від потреб клініки.
- Мінімум 2 реанімаційні ліжка з розширеними функціями підтримки життєдіяльності.
- Ліжка для інтенсивної терапії із системами регулювання положення та інтегрованими датчиками.

5. Бомбосховище для безпечного перебування персоналу та пацієнтів.

- Основні вимоги до бомбосховища:
- Мінімальна площа: 100–150 кв.м. (з розрахунку на персонал, пацієнтів і базові запаси).
- Розташування: у підвальному приміщенні або окремій захищеній зоні.
- Місткість: до 30 осіб, із можливістю збільшення у разі надзвичайної ситуації.
- Забезпечення автономності:
- Система вентиляції з фільтрацією повітря (Mann+Hummel, Camfil).
- Генератор електроенергії (Honda, Caterpillar) на випадок відключення електропостачання.
- Резервний запас води (мінімум 5 л на людину) та їжі

тривалого зберігання.

- Кисневі балони для підтримки пацієнтів із важкими станами.
- Медичний міні-склад з препаратами першої необхідності та мобільним операційним набором.

Додаткові опції:

- Телемедицина та зв'язок (супутниковий інтернет Starlink, радіозв'язок).
- Окрема зона для реанімації з мінімальним набором обладнання (дефібрилятор, апарат ШВЛ).
- Санвузли з автономною системою каналізації.

Критерії вибору постачальників

- Наявність сертифікації та гарантії.
- Відгуки та досвід роботи у сфері медичних поставок.
- Технічна підтримка та сервісне обслуговування.
- Оптимальне співвідношення ціни та якості.

Логістика та встановлення

- Організація доставки з урахуванням габаритів обладнання.
- Координація роботи монтажних груп.
- Проведення тестового запуску та перевірка функціональності.
- Навчання персоналу з експлуатації нового обладнання.

Безпека приміщення

Для забезпечення високих стандартів безпеки приміщення клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** важливо враховувати кілька ключових аспектів. Це включає в себе як фізичні, так і технологічні заходи, що відповідають стандартам та вимогам для медичних закладів преміум класу.

1. Пожежна безпека

Пожежна сигналізація та аварійне освітлення. На всіх рівнях клініки повинна бути встановлена автоматична система пожежної сигналізації, яка сповіщає персонал про загрозу. Аварійне освітлення необхідно у всіх коридорах, кімнатах, та зонах евакуації.

Вогнегасники та вогнегасні системи. Вогнегасники повинні бути розміщені на видних місцях у кожному приміщенні, включаючи операційні зали. Також, варто забезпечити встановлення автоматичних вогнегасних систем у зоні високого ризику (операційні).

План евакуації. Розробка та розміщення на видних місцях плану евакуації для пацієнтів та персоналу на випадок пожежі або іншої надзвичайної ситуації.

2. Контроль доступу та охорона

Система контролю доступу. Установка електронних замків і контроль доступу в ключові зони клініки, такі як операційні, склади з медичними препаратами та лабораторії. Це дозволить обмежити доступ до чутливих зон лише для відповідних осіб.

Охорона і відеоспостереження. Для забезпечення безпеки приміщення необхідно встановити систему відеоспостереження та наявність охорони на вході, щоб контролювати відвідувачів і запобігати можливим інцидентам.

Реєстрація відвідувачів. Всі відвідувачі клініки повинні реєструватися на рецепції та отримувати доступ до приміщень тільки після перевірки.

3. Медична безпека

Стерильність приміщень. Для клініки преміум класу особливо важливо підтримувати високий рівень стерильності в операційних та лікувальних кабінетах. Для цього повинні бути використані спеціалізовані стерилізатори, повітряні фільтри класу HEPA, а також регулярне прибирання з використанням антисептиків.

Контроль за медичними відходами. Всі медичні відходи (в тому числі інфіковані) повинні правильно збиратися, зберігатися і вивозитись відповідно до чинних норм та правил. Для цього необхідно передбачити контейнери для медичних відходів і встановити регламент щодо їх утилізації.

4. Здоров'я та безпека персоналу

Захисні засоби для персоналу. Працівники клініки повинні бути забезпечені необхідними засобами індивідуального захисту (ЗІЗ): маски, рукавички, халати, окуляри для забезпечення їхньої безпеки під час роботи з пацієнтами. Навчання персоналу з безпеки. Регулярні тренінги та інструктажі для персоналу щодо дій у разі надзвичайних ситуацій, використання ЗІЗ, протипожежних заходів, а також правил гігієни та стерильності.

5. Вентиляція та кондиціонування

Система вентиляції. Для забезпечення безпеки пацієнтів і персоналу в клініці повинна бути належна вентиляція. Операційні та інші медичні приміщення потребують системи вентиляції з можливістю контролю вологості і температури.

Кондиціонування в медичних приміщеннях. Для комфортного перебування пацієнтів та персоналу, а також для запобігання розвитку шкідливих бактерій у повітрі, кондиціонування має відповідати стандартам для медич-

них установ.

6. Безпека електричних систем

Регулярний моніторинг електричних систем. Клініка повинна мати систему моніторингу та регулярні перевірки всіх електричних мереж і обладнання, щоб уникнути коротких замикань або поломок, які можуть призвести до аварій.

Резервні джерела живлення. Для забезпечення безперебійної роботи в разі відключення основного джерела електроживлення повинні бути встановлені генератори або інші резервні джерела енергії, особливо в критичних зонах (операційні, лабораторії).

7. Зовнішня безпека

Інфраструктура та освітлення. Потрібно забезпечити освітлення території навколо клініки, особливо вночі, для збереження безпеки на парковці та території клініки.

Огородження та обмеження доступу. За потреби територія клініки може бути огорожена для обмеження доступу сторонніх осіб.

Висновки:

Врахування всіх аспектів безпеки приміщення є критично важливим для створення медичного закладу високого класу. Всі заходи повинні відповідати законодавчим вимогам і стандартам якості, зокрема в галузі медичних установ, що гарантують безпеку пацієнтів та персоналу, а також захищають майно та інфраструктуру клініки.

Програмні продукти

Ось детальніший опис програмних продуктів Lakmus, Simplynomx та Valikhnovski Academy, заснований на доступній інформації:

Назва програми та призначення	Основні функції	Переваги
<p>Lakmus — це програмне забезпечення для медичних установ, яке автоматизує процеси ведення медичних карт пацієнтів, управління записами на прийом та фінансовими операціями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Електронні медичні картки: Зберігання та управління медичними записами пацієнтів в електронному форматі. Запис на прийом: Можливість онлайн-запису пацієнтів на прийом до лікаря. Фінансовий облік: Управління фінансовими операціями клініки, включаючи нарахування заробітної плати та облік 	<ul style="list-style-type: none"> Покращення ефективності роботи клініки завдяки автоматизації процесів. Зручний інтерфейс для лікарів та адміністративного персоналу. Підвищення точності та безпеки медичних записів.

	<ul style="list-style-type: none"> • доходів і витрат. • Аналітика та звітність: Створення звітів по пацієнтах, лікарях та фінансах для ефективного управління клінікою. 	
<p>Simplynomx — це електронна медична карта, яка дозволяє медичним установам автоматизувати процеси ведення медичних записів та покращити управління пацієнтами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Електронні медичні картки: Зберігання повної медичної інформації про пацієнта, включаючи історію хвороби, призначення, результати обстежень, рецепти та інші медичні дані. • Безпека даних: Шифрування та захист медичних даних пацієнтів • відповідно до вимог законодавства. 	<ul style="list-style-type: none"> • Полегшує доступ до медичних даних і історії пацієнта для лікарів. • Знижує адміністративне навантаження завдяки автоматизації багатьох процесів. • Покращує точність медичних записів та знижує ризик помилок. • Зручний інтерфейс, що дозволяє швидко вводити та оновлювати інформацію.

<p>Valikhnovski Academy — це онлайн-платформа для навчання та підвищення кваліфікації медичного персоналу, зокрема в галузі хірургії</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Онлайн-курси: Курси для лікарів та медсестер, які охоплюють останні технології в медицині, зокрема в галузі хірургії, косметології та онкології. • Сертифікація та підвищення кваліфікації: Можливість отримати сертифікати після проходження курсів, що підвищує кваліфікацію медичного персоналу. • Навчальні матеріали: Доступ до лекцій, відеоуроків, тематичних статей та інших матеріалів, що підвищує кваліфікацію медичного персоналу. 	<ul style="list-style-type: none"> • Забезпечує медичним працівникам доступ до високоякісного навчання. • Підвищує рівень професіоналізму співробітників клініки. • Підвищує ефективність роботи клініки завдяки наявності кваліфікованих спеціалістів.
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Навчальні матеріали: Доступ до лекцій, відео-уроків, тематичних статей та інших матеріалів, що дозволяють медичному персоналу залишатися в курсі останніх досягнень медицини.• Тестування: Онлайн-тести для перевірки знань, що дозволяють оцінити рівень підготовки персоналу.	
--	--	--

Технічне відкриття

Технічне відкриття клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, охоплює кілька етапів, що забезпечують належну підготовку до функціонування закладу. Це включає в себе різні технічні та інфраструктурні заходи, необхідні для належного запуску клініки, з урахуванням специфіки медичних послуг.

Тривалість — 1 тиждень

Основні етапи технічного відкриття:

Щоб розписати кожен етап запуску клініки **VALIKHNOVSKI**

SURGERY PARTNERS за 1 тиждень більш детально, ось як можна подати кожен день у вигляді конкретних кроків і задач:

<p>День 1</p>	<p>Підключення та налаштування ІТ-систем, прес-конференція</p>	<p>Підключення ІТ-систем (Laktus, Simplynomx):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Інсталяція та налаштування Laktus — програмне забезпечення для автоматизації медичних записів. 2. Інсталяція та налаштування Simplynomx — електронна медична карта для зберігання та управління медичними даними пацієнтів. 3. Перевірка роботи всіх інтеграцій між системами (з бухгалтерією, медичними пристроями).
----------------------	--	--

	Налаштування медичного обладнання	<ol style="list-style-type: none">1. Встановлення та тестування медичних пристроїв, перевірка на працездатність.2. Забезпечення роботи необхідних інтерфейсів для медичних записів.
	Організація прес-конференції	<ol style="list-style-type: none">1. Запрошення медіа, журналістів, партнерів та інфлюенсерів.2. Презентація клініки, послуг і технологій.3. Поширення прес-релізу серед ЗМІ, онлайн-платформ.

День 2	Налагодження систем безпеки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Встановлення системи відеоспостереження по клініці. 2. Перевірка роботи сигналізації та контролю доступу. 3. Інтеграція кнопок тривоги та системи пожежної безпеки.
	Старт онлайн-маркетингових кампаній	<ol style="list-style-type: none"> 1. Розміщення анонсів в Instagram, Facebook та LinkedIn. 2. Запуск таргетованої реклами в соціальних мережах та Google Ads. 3. Підготовка email-розсилок для потенційних клієнтів.

	Співпраця з інфлюенсерами	<ol style="list-style-type: none">1. Залучення медичних блогерів для анонсів відкриття.2. Проведення прямих ефірів та публікацій у блогах.3. Залучення лідерів думок для публікацій у їхніх каналах.
--	---------------------------	--

День 3	Інсталяція медичного обладнання:	Завершення налаштування медичних приладів: лазери, хірургічні апарати, ультразвукові сканери. Проведення тестів на працездатність обладнання.
	Запуск рекламних кампаній:	Встановлення рекламних банерів, зовнішньої реклами біля клініки. Запуск рекламних кампаній в Google Ads і на інших платформах. Створення контенту для реклами: фотографії, відео, текст.
	Підготовка акційних пропозицій	<ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка знижок на послуги для перших пацієнтів. 2. Пропозиції для нових партнерів та корпоративних клієнтів.

День 4	Завершення облаштування клініки	<ol style="list-style-type: none">1. Установка меблів та медичного інвентарю в процедурних та інших зонах.2. Останні налаштування внутрішнього інтер'єру (освітлення, кондиціонування).
	Створення відео-презентації	<ol style="list-style-type: none">1. Підготовка та запис відео-презентації клініки.2. Публікація відео на всіх офіційних каналах клініки (YouTube, соцмережі).3. Просування відео через платні реклами в соцмережах.

	<p>Запуск реклами на місці</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Старт зовнішньої реклами (бігборди, плакати, інформаційні стенди). 2. Рекламні ролики в популярних місцях міста (торгові центри, лікарні).
<p>День 5</p>	<p>Перша консультація пацієнтів</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прийом перших пацієнтів для консультацій та діагностики. 2. Проведення процедур та тестування процесу роботи клініки.

	<p>Запуск акцій для пацієнтів</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Спеціальні пропозиції для перших пацієнтів (наприклад, безкоштовна консультація, знижка на послугу). 2. Розповсюдження флаєрів, акційних матеріалів серед клієнтів.
<p>День 6</p>	<p>Тестування всіх систем</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перевірка роботи всіх технологічних та медичних систем клініки. 2. Підключення та тестування платежів, запису в електронну медичну карту.
	<p>Збір відгуків</p>	<p>Проведення опитування серед перших пацієнтів для поліпшення сервісу.</p>

День 7	Підсумкове тестування та моніторинг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Підсумкова перевірка всіх процесів та систем в клініці. 2. Підготовка звітів про виконану роботу.
	Інтерв'ю з керівниками клініки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Публікація інтерв'ю в медіа та соціальних мережах. 2. Обговорення планів на майбутнє та запрошення нових клієнтів.

Офіційне відкриття

Офіційне відкриття клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є важливим етапом запуску, що включає в себе публічне представлення клініки, її послуг та технологій. Ось як може виглядати план офіційного відкриття:

Офіційне відкриття клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**

1. Підготовка до відкриття:

- Забезпечення повної готовності приміщення: перевірка всіх медичних та технічних систем (обладнання, ІТ-системи, програмне забезпечення), підготовка приміщень до прийому пацієнтів (меблі, освітлення, безпека).

- Організація заходів: Підготовка до проведення офіційної церемонії відкриття (запрошення гостей, медіа, інфлюенсерів, партнерів).
- Рекламна кампанія: Анонс заходу в медіа та соцмережах, запуск спеціальних пропозицій до відкриття.

2. Церемонія відкриття:

- Привітальне слово керівництва клініки: Під час відкриття керівники клініки повинні розповісти про концепцію **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, унікальність послуг та технологій, а також подякувати гостям за підтримку.
- Перерізання стрічки: Символічне відкриття клініки з перерізанням стрічки, після чого гості можуть відвідати приміщення, ознайомитися з роботою медичних пристроїв, а також поспілкуватися з персоналом.
- Екскурсії по клініці: Під час заходу потрібно організувати екскурсії по клініці для гостей, медіа та партнерів, показати робочі процеси, сучасне обладнання та надані послуги.

3. Маркетингова активність на відкритті:

- Запуск промо-акцій та знижок: Спеціальні акції для перших відвідувачів та пацієнтів клініки, наприклад, безкоштовні консультації або значні знижки на послуги.
- Спільні акції з партнерами: Організація промо-акцій за участю партнерів, постачальників медичних товарів або косметичних брендів.
- Презентація нових технологій: Демонстрація унікальних методик лікування та процедур, таких як роботизована пересадка волосся, лазерна хірургія, лікування меланом тощо.

4, PR та медіа підтримка:

- Інтерв'ю та статті: Проведення інтерв'ю з керівниками клініки, лікарями та пацієнтами для медіа (телебачення, газети, онлайн-ЗМІ).

- Медійні партнери: Співпраця з популярними блогерами, медичними інфлюенсерами для прямої трансляції або публікацій про відкриття клініки.
- Фотозвіт та відео з відкриття: Зйомка заходу, підготовка фотозвітів та відео для розповсюдження в соцмережах та на офіційному сайті клініки.

5. Послуги для перших пацієнтів:

- Безкоштовні консультації: Організація безкоштовних консультацій для перших відвідувачів клініки (наприклад, в перший день відкриття).
- Подарункові сертифікати: Вручення подарункових сертифікатів на послуги клініки для залучення нових пацієнтів.

6. Завершення заходу:

- Підсумки та подяки: Під час закриття заходу варто подякувати всім учасникам, партнерам та гостям за підтримку. Окремо можна відзначити кращих співробітників клініки за їхню підготовку та внесок у запуск.
- Запрошення на наступні заходи: Після завершення основної програми можна запросити всіх на наступні заходи клініки (конференції, семінари або акції).

Додатки

1. Графік відкриття
2. Вимоги до меблів та обладнання
3. Вимоги до локації
4. Аналіз локації
5. Маркетингові активності перед відкриттям
6. Приклад архітектурного плану
7. Приклад дизайн-проєкту
8. Договір оренди нерухомого майна
9. Санітарні норми для приміщення
10. Чек-лист тестового відкриття
11. Чек-лист офіційного відкриття
12. Приклад архітектурного плану
13. Паспорт вивіски (візуалізація + опис: тип вивіски, рама, кріплення, освітлення (якщо є), площа, відстань від фасаду і тд). Ескіз вивіски. Схема по розміщенню вивіски. Якщо є освітлення, то схема по розміщенню діодів.
14. Опис первинної закупівлі (господарські товари + товари мед. Призначення, перша закупка)
15. Формування складських запасів
16. Контроль перевірки
17. ДОЗВІЛ на розміщення зовнішньої реклами
18. ЗАЯВА про надання дозволу на розміщення зовнішньої реклами
19. ЗАЯВА про отримання ліцензії на провадження господарської діяльності з медичної практики
20. ЗАЯВА про реєстрацію реєстратора розрахункових операцій (РРО)

Виршення складних завдань в сфері хірургії

VALIKHNOVSKI
SURGERY INSTITUTE



Лікар Валіхновський (Rostyslav Valikhnovski)

633 тис. читач · 0 тис. за ким стежить користувач

Заслужений лікар України 🇺🇦

🔔 Відстежується

rostyslav_valikhnovski

542 дописи · 91,1 ТИС. читачі · 30 за ким стежить користувач

Ростислав Валіхновський
Лікар

Стежать ksenia_s____, maxim_romanenko_ і ще 10

Відстежується · Повідомлен... · Зв'язатися · +

Клініка · Facebook · Instagram · Тік Ток · Academ

LIVE SURGERY

VALIKHNOVSKI
@valikhnovski.surgery.institute
Підписалося 373 тис. користувачів · 84 ві...

📺 освітні програми з хірургії on&off line ...більше

instagram.com/rostyslav_valikhnovski?ig... і ще 1 посилання

Підписатися

Головна · Відео · Наживо

Популярні відео

РИЗИКИ ПРИ ОПЕРАЦІЇ НА НОСІ З ГОРБИНКОЮ
РИЗИКИ ПРИ ОПЕРАЦІЇ НА НОСІ З ГОРБИНКОЮ
6,1 тис. переглядів · 1 рік...

ПОСІБНИК З. МАРКЕТИНГ

Структура

Передмова	121
Структура маркетингу та зони відповідальності	122
Tone of voice	126
Маркетингові активності	129
Соціальні мережі (Instagram, Facebook)	130
Онлайн просування (таргетована реклама)	130
Інфлюенс маркетинг	131
Івенти	131
POS-матеріали (друковані матеріали)	132
Мерч	132
PR (співпраця з локальними спеціалізованими ресурсами)	133
Захід відкриття	133
Конкурентне середовище, як фактор ринку	134
Комунікація з відділом маркетингу Франчайзера	137
Фірмовий стиль VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS	139
Логотип	143
Корпоративні кольори та шрифти Правила роботи з фірмовим стилем Додатки	145

Передмова

Маркетинг є ключовою складовою успішного бізнесу в сфері охорони здоров'я. Правильна маркетингова стратегія дозволяє ефективно взаємодіяти з потенційними пацієнтами, будувати довіру, підвищувати впізнаваність бренду та забезпечувати довгострокове зростання вашої клініки.

Цей розділ посібника створено для того, щоб:

- допомогти вам правильно застосовувати бренд «VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS» у ваших комунікаціях,
- створити ефективну маркетингову екосистему для залучення пацієнтів.

Маркетинг для клініки – це не просто реклама. Це турбота про пацієнта, починаючи від першого контакту і завершуючи наданим сервісом, який він отримує. З цим посібником ви зможете досягти нових висот у медичному бізнесі. Бажаємо вам успіху!

Структура маркетингу та зони відповідальності

Успішний маркетинг клініки потребує чітко організованої структури, де кожен учасник розуміє свої завдання та зони відповідальності. Нижче описано основні елементи маркетингової системи для клінік «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**».

Основні елементи маркетингової структури

№	Посада/відділ	Зона відповідальності	Ключові завдання
1	Керівник з маркетингу (СМО)	<ul style="list-style-type: none">• Розробка та реалізація маркетингової стратегії клініки.• Узгодження локальних маркетингових кампаній із франчайзером.	<ul style="list-style-type: none">• Забезпечення відповідності маркетингових активностей стандартам бренду.• Планування бюджету на маркетинг.

		<ul style="list-style-type: none"> • Аналіз ефективності маркетингових ініціатив. 	<ul style="list-style-type: none"> • Співпраця з іншими відділами (медичним персоналом, фінансовим департаментом тощо).
2	Відділ цифрового маркетингу	<ul style="list-style-type: none"> • Просування клініки через онлайн-канали (сайт, соціальні мережі, реклама). • Оптимізація вебсайту клініки та SEO. • Управління контентом і взаємодія в соціальних мережах. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ведення рекламних кампаній у Google Ads, Facebook, Instagram .

3	Відділ комунікацій (PR)	<ul style="list-style-type: none"> • Підтримка позитивного іміджу клініки. • Робота з медіа, блогерами та громадськістю. • Проведення заходів, спрямованих на підвищення впізнаваності бренду. 	<ul style="list-style-type: none"> • Розробка пресрелізів і публікацій. • Організація освітніх заходів (вебінарів, лекцій). • Моніторинг згадок бренду в медіа-просторі.
4	Відділ аналітики	<ul style="list-style-type: none"> • Оцінка ефективності маркетингових кампаній. • Збір та аналіз даних про клієнтів і ринок. 	<ul style="list-style-type: none"> • Моніторинг конкурентів і аналіз ринкових трендів. • Використання даних для оптимізації

		<ul style="list-style-type: none"> Підготовка звітів для керівництва. 	<ul style="list-style-type: none"> маркетингових кампаній. Оцінка окупності інвестицій (ROI) у маркетинг.
--	--	--	---

Розподіл зон відповідальності між франчайзером та франчайзі

1. Франчайзер (VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS):

Розробка корпоративної маркетингової стратегії:

- Брендбук, корпоративні стандарти, загальні інструкції.
- Надання маркетингових матеріалів:
- Дизайн рекламних банерів, шаблони для соціальних мереж, відеоконтент.

Національні кампанії:

- Реклама бренду на національному рівні (телебачення, онлайн-медіа).

Підтримка франчайзі:

- Консультації та моніторинг відповідності бренд-стандартам.

2. Франчайзі (Локальна клініка):

- Локалізація маркетингової стратегії. Адаптація матеріалів для місцевої аудиторії.
- Впровадження локальних кампаній. Реклама в місце-

вих ЗМІ, зовнішня реклама, просування в соціальних мережах.

- Організація подій. Локальні семінари, дні відкритих дверей, освітні заходи для пацієнтів.
- Контроль якості взаємодії з пацієнтами. Відповідність стандартам сервісу та бренду на місцевому рівні.

Взаємодія між відділами

1. Зустрічі та звітування. Регулярні зустрічі між франчайзером і локальними командами (щомісяця).
2. Обмін даними. Франчайзі зобов'язується надавати звіти про виконання маркетингових кампаній та їх результати.
3. Супровід бренду. Усі рекламні матеріали перед запуском мають бути узгоджені з франчайзером.

Структура маркетингу базується на чітко визначених завданнях та ефективній взаємодії між усіма сторонами. Це забезпечує стабільне зростання бренду «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**» та високу якість послуг для пацієнтів.

Tone of voice

Tone of Voice є ключовим елементом маркетингової стратегії, який визначає, як бренд «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**» спілкується зі своєю аудиторією. Він формує довіру, створює унікальність бренду та забезпечує єдину лінію комунікації у всіх каналах

Основні принципи Tone of Voice

Професіоналізм і впевненість	Ми працюємо у сфері медицини, де кожне слово повинно відображати високий рівень компетенції. Комунікація має демонструвати знання, досвід та впевненість у діях.	Приклад: <i>«Ми забезпечуємо точну діагностику та персоналізоване лікування, засноване на міжнародних протоколах».</i>
Турбота та емпатія	Пацієнти потребують підтримки, особливо в ситуаціях, пов'язаних зі здоров'ям. Тон комунікації повинен бути чуйним, доброзичливим і людським.	Приклад: <i>«Ми розуміємо, як важливо отримати якісну медичну допомогу, і зробимо все, щоб ви почувалися комфортно».</i>
Простота та доступність	Медична термінологія може бути складною для розуміння. Потрібно спілкуватися просто, але без втрати професійності.	Приклад: <i>«Ми пояснимо всі етапи вашого лікування так, щоб вам було зрозуміло та спокійно».</i>

Етика та довіра	Комунікація має бути етичною, без перебільшень, страху чи маніпуляцій.	Приклад: <i>«Наші методи лікування відповідають міжнародним стандартам і проходять регулярну перевірку якості».</i>
Інноваційність та прогресивність	Тон повинен відобразити сучасний підхід до медицини та використання новітніх технологій.	Приклад: <i>«Ми використовуємо найсучасніше обладнання та інноваційні методики для досягнення найкращих результатів».</i>

Практичне застосування Tone of Voice

	Мова	Тон	Приклад
Соціальні мережі	Більше неформальності та інтерактивності.	Дружній, позитивний, доступний.	<i>«Ваше здоров'я – це наша спільна мета, і ми зробимо все, щоб ви відчували себе в надійних руках».</i>

Робота з пацієнтами	Усі комунікації з пацієнтами (дзвінки, листи, консультації) повинні базуватися на доброзичливості, повазі та розумінні.	Теплий, персоналізований.	«Доброго дня, пані Маріє! Ми вдячні за вашу довіру та чекаємо вас на консультації у зручний для вас час».
---------------------	---	---------------------------	---

Що виключити з Tone of Voice?

1. Страх і негатив

- Уникайте фраз, які викликають тривогу або тиск.
- Неправильно: «Відкласти лікування – небезпечно для вашого життя».

2. Занадто складна термінологія

- Уникайте надмірної професійної мови без пояснень.
- Неправильно: «Ми проводимо мікродисектомію за допомогою трансорального доступу».

3. Агресивний маркетинг

- Відмова від надмірного натиску в рекламі.
- Неправильно: «Тільки сьогодні! Запишіться, або втрачте шанс».

Маркетингові активності

Розробка комплексної маркетингової стратегії допоможе ефективно залучати аудиторію, підвищувати впізнаваність бренду та зміцнювати довіру пацієнтів. У цьому розділі наведено опис ключових маркетингових активностей, які можуть бути впроваджені клінікою «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**».

• Соціальні мережі (Instagram, Facebook)

Мета: Підвищення впізнаваності бренду, взаємодія з аудиторією, просування послуг.

Що публікувати:

- Експертні матеріали (короткі поради, медичні факти).
- Кейси успішного лікування (з дозволу пацієнтів).
- Новини клініки та персоналу (підвищення кваліфікації, досягнення).
- Анонси акцій, знижок, подій.

Формат. Постінги, сторіз, Reels, прямі ефіри (Q&A з лікарями).

Частота. 3-5 публікацій на тиждень, щоденні сторіз.

Інструменти:

- Facebook Business Suite для управління обліковими записами.
- Аналіз взаємодії через Instagram Insights і Facebook Analytics.

• Онлайн просування (таргетована реклама)

Мета: Залучення потенційних пацієнтів через цифрові платформи.

Канали:

- Google Ads (контекстна реклама, медійна реклама).
- Реклама у Facebook та Instagram.

Цільова аудиторія. Вікова група 25-55 років, жителі вашого міста/регіону, інтереси: здоров'я, медицина, хірургія.

Креативи:

- Яскраві зображення клініки, персоналу, сучасного обладнання.
- Тексти з акцентом на перевагах: «Індивідуальний підхід», «Сучасні технології», «Міжнародні протоколи».

Бюджет. Початково – 10-15% від місячного доходу клініки, з подальшою оптимізацією.

Аналітика. Використання UTM-міток, аналіз конверсій через Google Analytics.

• **Інфлюенс маркетинг**

Мета: Залучення нової аудиторії через довіру до лідерів думок.

Кого залучати:

Локальні блогери, медичні експерти, популярні особи з аудиторією 5,000–50,000 підписників.

Формат співпраці:

- Публікація оглядів клініки.
- Особистий досвід лікування або участь у відкритті клініки.
- Спільні прямі ефіри з лікарями.

Оплата. Гонорар, бартерні послуги (медичні процедури).

Результат. Зростання кількості підписників і запитів на консультацію.

• **Івенти**

Мета: Підвищення залученості та формування довіри до бренду.

Формати:

- Освітні заходи (семінари, лекції для пацієнтів).
- Дні відкритих дверей (знайомство з лікарями та обладнанням).
- Благодійні акції (безкоштовні консультації або процедури для малозабезпечених верств населення).

Просування. Через соціальні мережі, локальні ЗМІ, розсилки.

• **POS-матеріали (друковані матеріали)**

Мета: Інформування пацієнтів у клініці, підвищення впізнаваності.

Що створювати:

- Брошури з переліком послуг.
- Листівки про акції та події.
- Візитівки лікарів.
- Постери у приміщенні клініки.

Дизайн. Узгоджений із брендбуком франчайзера.

• **Мерч**

Мета: Підвищення лояльності пацієнтів до бренду.

Що виготовляти:

- Фірмові ручки, блокноти, чашки.
- Сумки, футболки з логотипом клініки.
- Медичні маски та термочашки з брендунням.

Розповсюдження. У подарунок під час акцій, розіграшів у соціальних мережах або для постійних клієнтів.

- **PR (співпраця з локальними спеціалізованими ресурсами)**

Мета: Розширення присутності бренду в медіапросторі.

Канали. Локальні новинні портали, медичні сайти, журнали.

Формати:

- Інтерв'ю з лікарями клініки.
- Публікація статей про сучасні методи лікування.
- Розміщення рекламних банерів.

Вигоди. Підвищення довіри до бренду серед аудиторії.

- **Захід відкриття**

Мета: Урочистий старт роботи клініки, створення інформаційного приводу.

Формат:

- Презентація обладнання та персоналу.
- Екскурсія по клініці.
- Прямі ефіри у соціальних мережах.
- Подарунки та акційні пропозиції для відві

Конкурентне середовище, як фактор ринку

Конкурентне середовище є важливим фактором, який визначає розвиток клініки та її маркетингову стратегію. В умовах активної конкуренції у сфері медицини, ефективно позиціонування та диференціація бренду «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**» сприяють залученню клієнтів і зміцненню репутації.

Аналіз конкурентного середовища

Розуміння конкурентів дозволяє оцінити сильні та слабкі сторони ринку, визначити можливості для зростання та уникнути ризиків.

Ключові показники для аналізу конкурентів:

Послуги	<ul style="list-style-type: none">• Які види медичних послуг вони пропонують?• Чи використовують сучасні технології?
Цінова політика	<ul style="list-style-type: none">• Чи є їхні ціни конкурентними?• Чи пропонують вони знижки чи бонуси?
Локація та зручність	<ul style="list-style-type: none">• Розташування клінік (центральні райони, спальні райони тощо).• Доступність паркування та громадського транспорту.

Рівень обслуговування	<ul style="list-style-type: none"> • Наскільки задоволені клієнти? (вивчення відгуків). • Чи надають вони додаткові сервіси, наприклад, консультації онлайн?
Маркетинг	<ul style="list-style-type: none"> • Наскільки активно вони просуваються у соціальних мережах? • Чи використовують інфлюенс-маркетинг?

Сегментація конкурентів

Конкурентів можна розділити на декілька категорій:

1. Прямі конкуренти:

- Клініки, які пропонують аналогічний спектр хірургічних послуг.
- Орієнтовані на ту ж цільову аудиторію (середній та преміальний сегмент).

2. Непрямі конкуренти:

- Державні лікарні та клініки.
- Медичні центри з обмеженим спектром послуг, але нижчими цінами.

3. Лідери ринку:

- Клініки з найкращою репутацією, великим досвідом роботи та інноваційними технологіями.

Переваги «VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS» у конкурентному середовищі. Сильні сторони клініки:

- Репутація бренду. Ім'я доктора Валіхновського асоціюється з професіоналізмом і якістю.
- Інновації. Використання сучасного обладнання та методик, відповідність міжнародним стандартам.
- Індивідуальний підхід. Кожен пацієнт отримує персоналізоване обслуговування.

- Комплексність послуг. Повний спектр хірургічних послуг, від консультацій до післяопераційного супроводу.
- Професіоналізм персоналу. Висококваліфіковані фахівці з багаторічним досвідом роботи.

Стратегії адаптації до конкурентного середовища

1. Унікальна торгова пропозиція (УТП). «Сучасна хірургія за міжнародними стандартами в турботливій атмосфері».
2. Покращення сервісу. Створення комфортних умов для пацієнтів (чек-лист послуг, зручний запис онлайн).
3. Активний маркетинг. Просування сильних сторін клініки через соціальні мережі, інфлюенсерів, рекламу.
4. Робота над довірою. Регулярна публікація позитивних кейсів та відгуків пацієнтів.
5. Цінова гнучкість. Запровадження програм лояльності, акцій, бонусів для постійних клієнтів.

Конкурентне середовище – це не лише виклик, але й можливість для «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**» стати лідером у своїй сфері. Головне – розуміти, як виділитися серед конкурентів та побудувати довготривалі стосунки з пацієнтами.

Комунікація з відділом маркетингу Франчайзера

Ефективна комунікація з відділом маркетингу Франчайзера є важливим елементом успішного функціонування клініки «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**». Франчайзер надає експертну підтримку, рекомендації та інструменти, які допомагають партнеру реалізовувати ефективну маркетингову стратегію, що відповідає загальній концепції бренду.

Основні принципи комунікації:

1. **Прозорість.** Чітке та регулярне обговорення завдань, результатів, проблем і пропозицій.
2. **Плановість.** Виконання затверджених маркетингових активностей згідно з узгодженим планом.
3. **Оперативність.** Швидке реагування на запити та пропозиції від Франчайзера.
4. **Дотримання стандартів бренду.** Використання корпоративного стилю, tone of voice та затверджених маркетингових матеріалів.

Канали комунікації

1. **Онлайн-платформи:**
 - E-mail: для офіційної переписки, надсилання звітів, затвердження матеріалів.
 - Месенджери (Viber, Telegram, WhatsApp): для швидкого обміну інформацією.
 - CRM-система: для контролю за завданнями, звітністю та статусами маркетингових кампаній.
2. **Щомісячні дзвінки та зустрічі.** Обговорення результатів за минулий період, погодження планів на наступний місяць.
3. **Навчальні вебінари та семінари.** Проведення тренінгів для локального маркетингового відділу та персоналу клініки.

Основні зони взаємодії

1. Погодження маркетингових матеріалів:
 - Усі публікації, реклами, POS-матеріали повинні бути затверджені Франчайзером.
 - Франчайзер забезпечує готові шаблони для соціальних мереж, рекламних банерів, презентацій.
2. Спільне планування кампаній. Локальна команда клініки пропонує ідеї, Франчайзер затверджує або коригує їх відповідно до стандартів бренду.
3. Підтримка рекламних кампаній. Франчайзер забезпечує технічну та консультаційну підтримку в налаштуванні таргетованої реклами, SEO та Google Ads.
4. Моніторинг та звітність. Клініка щомісяця надає Франчайзеру звіти про виконані маркетингові активності, їх ефективність (охоплення, конверсії, ROI).

Типові задачі локального відділу маркетингу

1. Реалізація затверджених кампаній на місцевому рівні.
2. Пошук та співпраця з локальними інфлюенсерами, медіа та партнерами.
3. Надання зворотного зв'язку Франчайзеру щодо ефективності кампаній.
4. Організація локальних заходів (наприклад, днів відкритих дверей або благодійних акцій).

Регламент комунікації

1. **Щотижневі звіти.** Інформація про виконані завдання, результати активностей, актуальні потреби.
2. **Щомісячне планування.** Онлайн-зустріч із командою Франчайзера для затвердження плану на наступний місяць.
3. **Екстрена комунікація.** У разі виникнення проблем (репутаційних, технічних або інших) Франчайзер повинен бути оперативно проінформований.

Переваги співпраці з Франчайзером

- Доступ до експертних знань та інструментів.
- Готові шаблони та матеріали для маркетингових кампаній.
- Синергія бренду: єдині стандарти підвищують впізнаваність на локальному та національному рівнях.
- Навчання та розвиток локальної команди.

Фірмовий стиль VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

Фірмовий стиль (корпоративна айдентика) є основою для побудови сильного бренду «**VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**». Він забезпечує єдність візуального сприйняття та допомагає виділитися серед конкурентів, формуючи довіру до бренду.

Елементи фірмового стилю

<p>Логотип</p>	<p>Основний символ бренду, який уособлює його професіоналізм, надійність та інноваційність.</p> <p>Використовується на всіх рекламних, цифрових та друкованих матеріалах.</p> <p>Основні вимоги до використання логотипу:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чіткість та помітність на будь-якому фоні.
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none">• Заборона на зміну кольорів, пропорцій чи форми логотипу.• Додаткові версії логотипу для використання на світлих та темних фонах.
Кольорова палітра	<p>Основні кольори бренду відображають його преміальність та медичну експертизу:</p> <ul style="list-style-type: none">• Червоний (асоціюється з життям, енергією та рішучістю).• Білий (чистота, професіоналізм, турбота).• Чорний (стабільність, елегантність, впевненість). <p>Приклади використання кольорів:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Червоний акцент для заголовків, ключових слів та іконок.2. Білий як основний фон для друкованих матеріалів та вебдизайну.3. Чорний для тексту та декоративних елементів.

<p>Шрифти</p>	<p>Основний шрифт: сучасний та читабельний, відображає професіоналізм бренду.</p> <p>Рекомендований шрифт: Sans-serif (наприклад, Open Sans або Roboto).</p> <p>Правила використання:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чітка ієрархія заголовків, підзаголовків та основного тексту. • Заборона на використання декоративних або рукописних шрифтів.
<p>Візуальні елементи</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Графічні символи: елегантні лінії та іконки, які доповнюють медичну тематику. • Фотографії: професійні знімки клініки, лікарів та пацієнтів. Фото мають бути якісними, світлими, відображати турботу та комфорт.

Використання фірмового стилю

1. Цифрові канали:

- Соціальні мережі: брендові шаблони для постів, сторіс та обкладинок.
- Вебсайт: дотримання кольорової палітри, шрифтів і візуальних елементів.

2. Друковані матеріали:

- POS-матеріали (буклети, листівки, банери) виконані в фірмовій стилістиці.
- Візитки: логотип, кольорова палітра та шрифти відповідно до стандартів.

3. Інтер'єр клініки:

- Логотип на рецепції, стінах та інших елементах дизайну приміщення.
- Використання кольорової палітри в оформленні простору (наприклад, червоні акценти у декорі).

4. Уніформа персоналу:

- Логотип та фірмові кольори на уніформі лікарів і адміністративного персоналу.

Контроль дотримання фірмового стилю

- **Гайдлайн (брендбук).** Усі партнери отримують детальний документ із рекомендаціями щодо використання елементів фірмового стилю.
- **Аудит матеріалів.** Франчайзер проводить регулярні перевірки рекламних матеріалів, оформлення клініки та комунікацій на відповідність стандартам.
- **Затвердження нових матеріалів.** Перед запуском будь-якої кампанії чи активності всі маркетингові матеріали повинні пройти перевірку у відділі маркетингу Франчайзера.

Переваги фірмового стилю

- **Впізнаваність:** допомагає швидко виділити бренд серед конкурентів.
- **Довіра:** професійний і цілісний вигляд формує довіру клієнтів.
- **Єдність:** забезпечує узгодженість усіх маркетингових активностей.

Логотип

Логотип є важливим елементом ідентифікації бренду **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, який забезпечує єдине візуальне сприйняття бренду в усіх франчайзингових клініках.

Вимоги до використання логотипу:

Стандартні формати

- Логотип надається у високоякісних форматах для різних потреб:
- Векторні формати (AI, EPS, SVG) — для друку на вивісках, плакатах, банерах.
- Растрові формати (JPEG, PNG) — для використання в цифрових каналах (соцмережі, сайти).

Кольорова схема

- Основні кольори бренду:
- Основний: (червоний)
- Відтінки або зміни кольорів заборонені без узгодження з центральним офісом.

Розміри та пропорції

- Логотип має використовуватись лише у затверджених пропорціях. Розтягування, стиснення або модифікація заборонені.

Розташування логотипу

1. Логотип повинен займати помітне місце на всіх маркетингових матеріалах:
2. Вивіски клінік.
3. Рекламні борди та брошури.
4. Сайти та соціальні мережі.
5. Фірмовий одяг персоналу.

Правила використання на носіях

1. Фон: Логотип має використовуватись на контрастному фоні, який не погіршує його видимість.
 2. Текст: Не допускається накладання тексту поверх логотипу.
- **Супровідні елементи.** Усі франчайзі отримують доступ до фірмових шрифтів та візуальних елементів для підтримки єдиного стилю.
 - **Доступ до логотипу.** Файли логотипу надаються в рамках франчайзингового пакета через захищений доступ до корпоративної платформи.

ВАЖЛИВО!

Використання логотипу без дотримання затверджених стандартів може призвести до юридичних санкцій з боку головного офісу.

Правила роботи з фірмовим стилем

Фірмовий стиль є основою впізнаваності бренду, і його правильне використання забезпечує єдність візуальної комунікації у всіх франчайзингових клініках.

Використання логотипу

1. Пропорції: Логотип не можна змінювати, спотворювати або додавати до нього сторонні елементи.
2. Мінімальний розмір: Для друкованих матеріалів мінімальна ширина логотипу становить 20 мм, для цифрових — 100 пікселів.
3. Розташування: Логотип має бути розміщений на помітному місці (верхній або нижній частині дизайну).
4. Фон: Використовуйте логотип лише на контрастному фоні (білому, світло-сірому, чорному).

Використання корпоративних кольорів

- Основні кольори: Використовуються в усіх ключових

елементах бренду (вивіски, брошури, сайт).

- Додаткові кольори: Для акцентів та фону, але не для основних елементів (логотип, заголовки).
- Стабільність кольору: Використовуйте лише затверджені кольорові коди (HEX, RGB, CMYK).

Візуальні матеріали

1. Фотографії: Використовуйте лише професійні зображення з високою роздільною здатністю, що відповідають тематиці медицини та хірургії.
2. Графічні елементи: Використовуйте затверджені шаблони для презентацій, постів у соціальних мережах, вивісок.

Заборонені дії

1. Не допускається змінювати фірмові кольори, шрифти чи логотип без узгодження з головним офісом.
2. Заборонено розмішувати логотип на занадто яскравому або візуально “шумному” фоні.
3. Не допускається комбінувати фірмовий стиль з айден-тикою інших брендів.

Додатки

1. Брендбук
2. Маркетингова стратегія
3. Необхідні макети для Франчайзі
4. Календар рекламних та маркетингових заходів
5. Звіт про витрачені кошти на проведення маркетингових заходів
6. Файл для аналізу локальних конкурентів
7. Планограма розміщення рекламних матеріалів в клініці
8. Маркетингова активність до відкриття



Посібітник 4. ПЕРСОНАЛ



Структура

Передмова	150
Організаційна структура	151
Кадрові документи	152
Функціональні обов'язки та вимоги до кандидатів	154
Портрет ідеального співробітника	157
Пошук персоналу	161
Формування оголошення про вакансію	164
Алгоритм відбору персоналу	166
1 етап — Скрінінг резюме	
2 етап — Телефонне інтерв'ю	
3 етап — Співбесіда	
4 етап — Відбір кращого кандидата	
5 етап — Перевірка кандидата	
6 етап — Погодження кандидата з Франчайзером	
Стажування нового працівника	168
Період адаптації	
Базове навчання персоналу	
Порядок прийому на роботу	
Конфіденційність	
Охорона праці	
Правила корпоративної культури	182
Правила поведінки та робочий етикет	
Матеріальна відповідальність	
Наші принципи vs заборони	
Зовнішній вигляд команди	
Правила гігієни	
Система мотивації (нарахування ЗП) персоналу	
• система матеріальної мотивації	
• система нематеріальної мотивації	
Дисциплінарна політика	204

Дисциплінарні стягнення	
Депреміювання персоналу	
Порядок звільнення	
Відпустки, їх види та порядок надання	
Оцінка персоналу	
Правила проведення бесід з працівниками	
Аналіз ефективності працівників	
Додатки	231

Передмова

Персонал є ключовою складовою успіху франчайзингової мережі **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Саме від професіоналізму, компетентності та клієнтоорієнтованості команди залежить якість послуг і репутація бренду.

Цей розділ створений, щоб допомогти франчайзі:

- Розуміти стандарти підбору, навчання та розвитку персоналу.
- Забезпечувати високий рівень обслуговування клієнтів відповідно до цінностей бренду.
- Формувати команду, яка відповідає місії та баченню компанії.

Цей розділ покликаний стати основою для побудови ефективної команди у франчайзингових клініках та забезпечити високу якість сервісу, що відповідає стандартам **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**.

Організаційна структура

1. Optimal (150 кв.м., команда: 8 людей)

Хірург (1 особа)	Проводять операції з м'яких тканин, лікування меланом, пересадки волосся та лазерної хірургії.
Анестезіолог (1 особа)	Відповідає за безпеку пацієнтів під час хірургічних втручань.
Анестезист (1 особа)	Відповідає за підготовку анестезіологічного обладнання, моніторинг стану пацієнта під час наркозу та асистування анестезіологу.
Медсестра (1 особа)	Асистує хірургу і забезпечує догляд за пацієнтами.
Санітар (1 особа)	Відповідає за підтримання чистоти, дезінфекцію приміщень і обладнання, а також допомогу медичному персоналу у догляді за пацієнтами.
Адміністратор рецепції (2 особи)	Відповідає за запис пацієнтів, координацію візитів і клієнтоорієнтований сервіс.

Бухгалтер	Відповідає за облік фінансових операцій, підготовку звітності та контроль за витратами підприємства.
-----------	--

Кадрові документи

Формування правильної кадрової документації є ключовим для забезпечення відповідності законодавству та дотримання корпоративних стандартів **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Основні кадрові документи для франчайзингової клініки:

1. Трудові договори
 - Оформлення трудових відносин із кожним співробітником згідно із законодавством.
 - Вказуються умови праці, графік, обов'язки, розмір оплати праці та пільги.
2. Посадові інструкції
 - Детально прописані обов'язки кожної посади (хірург, анестезіолог, медсестра, адміністратор).
 - Включають стандартні операційні процедури (SOP), стандарти комунікації з пацієнтами.
3. Штатний розпис. Затверджений документ із переліком посад, кількістю співробітників і рівнем заробітної плати.
4. Графік роботи
 - Документ із розкладом змін кожного співробітника, враховуючи специфіку роботи медичного закладу.
 - Відображає вихідні, нічні зміни (за необхідності) та графік чергувань.
5. Документи з охорони праці
 - Інструктажі з техніки безпеки та охорони праці.
 - Акти перевірки виконання вимог охорони праці.
 - Журнал реєстрації інструктажів.
6. Програми навчання персоналу
 - Розроблені плани підвищення кваліфікації для кожної

- посади.
- Сертифікація та тренінги, зокрема з нових методів лікування та використання обладнання.
- 7. Медичні книги. Контроль наявності дійсних медичних книжок для всього персоналу, включаючи регулярні медичні огляди.
- 8. Договори про конфіденційність (NDA). Угоди із співробітниками щодо збереження конфіденційності інформації про пацієнтів і внутрішні процеси клініки.
- 9. Журнал обліку робочого часу. Фіксація відпрацьованих годин, запізнень, відсутностей.
- 10. Документи з адаптації нового персоналу
 - План входження нових працівників у колектив.
 - Перелік обов'язкових інструктажів і знайомства з корпоративними стандартами.

Рекомендації з роботи з кадровими документами

1. Автоматизація: Використання HR-систем для ведення кадрової документації та контролю.
2. Регулярне оновлення: Перевірка документів на актуальність та відповідність законодавчим нормам.
3. Архівування: Зберігання документів у електронному та паперовому вигляді, доступних для перевірок і аудиту.

Функціональні обов'язки та вимоги до кандидатів

Функціональні обов'язки та вимоги до кандидатів визначаються залежно від посад, що існують у клініці **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Вони є основою для правильного підбору персоналу та забезпечення високої якості наданих медичних послуг.

1. Хірург

Функціональні обов'язки:

1. Виконання хірургічних операцій відповідно до спеціалізації.
2. Надання медичних консультацій пацієнтам.
3. Участь у навчальних та клінічних конференціях.
4. Підтримка високих стандартів якості операцій та лікування.

Вимоги до кандидата:

- Вища медична освіта, спеціалізація в хірургії.
- Досвід роботи в хірургії не менше 3 років.
- Знання сучасних методів хірургічного лікування та реабілітації.
- Вміння працювати в команді та відповідальність за результат.

2. Анестезіолог

Функціональні обов'язки:

1. Забезпечення безпеки пацієнтів під час анестезії.
2. Спостереження за станом пацієнтів під час операцій.
3. Підготовка до анестезії та її контроль.
4. Консультування пацієнтів щодо методів анестезії.

Вимоги до кандидата:

- Вища медична освіта, спеціалізація в анестезіології.
- Досвід роботи на посаді анестезіолога не менше 2 років.
- Знання сучасних методів анестезії та знеболювання.
- Вміння працювати в стресових ситуаціях та зважено приймати рішення.

3. Анестезист

Функціональні обов'язки:

1. Підготовка анестезіологічного обладнання перед операцією.
2. Моніторинг життєво важливих показників пацієнта під час наркозу.
3. Асистування анестезіологу під час введення та виведення з наркозу.
4. Забезпечення стерильності та справності апаратури.

Вимоги до кандидата:

- Середня медична освіта за напрямком “Сестринська справа” або “Анестезіологія”.
- Досвід роботи від 1 року на аналогічній посаді.
- Вміння працювати з анестезіологічним обладнанням.
- Відповідальність та уважність до деталей.

4. Медсестра

Функціональні обов'язки:

- Асистування лікарям під час хірургічних операцій та процедур.
- Підготовка пацієнтів до операцій та післяопераційний догляд.
- Проведення медичних маніпуляцій: вимірювання тиску, температури, ін'єкції.
- Ведення медичної документації.

Вимоги до кандидата:

- Вища або середня медична освіта.
- Досвід роботи не менше 1 року в медичних установах.
- Знання медичних стандартів і процедур.
- Вміння працювати в команді та уважність до деталей.

5. Адміністратор рецепції

Функціональні обов'язки:

1. Координація запису пацієнтів на прийом до лікарів.
2. Ведення клієнтської бази та медичної документації.
3. Прийом телефонних дзвінків та консультування пацієнтів.
4. Ведення касових операцій та взаємодія з постачальниками послуг.

Вимоги до кандидата:

- Вища освіта, бажано в галузі охорони здоров'я або адміністрування.
- Досвід роботи в медичних установах від 1 року.
- Знання основ організації медичного обслуговування.
- Висока комунікабельність, організаторські здібності.

6. Санітар

Функціональні обов'язки:

1. Прибирання та дезінфекція приміщень та обладнання.
2. Допомога у транспортуванні пацієнтів у межах медичного закладу.
3. Утилізація медичних відходів згідно з нормами безпеки.
4. Допомога медичному персоналу у догляді за пацієнтами.

ми.

Вимоги до кандидата:

- Середня освіта, бажано досвід роботи в медичному закладі.
- Знання санітарно-гігієнічних норм та правил дезінфекції.
- Фізична витривалість та відповідальність.
- Дотримання трудової дисципліни

7. Бухгалтер

Функціональні обов'язки:

1. Ведення бухгалтерського обліку та фінансової звітності підприємства.
2. Контроль витрат, облік заробітної плати та податкових платежів.
3. Підготовка фінансових документів та взаємодія з контролюючими органами.
4. Аналіз фінансового стану компанії та оптимізація витрат.

Вимоги до кандидата:

- Вища освіта за напрямком “Бухгалтерський облік” або “Фінанси”.
- Досвід роботи бухгалтером від 2 років.
- Знання бухгалтерських програм (1С, М.Е.Дос тощо).
- Висока уважність до деталей та відповідальність.

Портрет ідеального співробітника

Портрет ідеального співробітника для клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** базується на цінностях бренду, високих вимогах до професіоналізму та здатності працювати в команді для досягнення найкращих резуль-

татів у наданні медичних послуг.

1. Професійні якості

- Високий рівень кваліфікації: Кожен співробітник повинен бути експертом у своїй галузі, чи то хірург, медсестра, адміністратор або інший фахівець. Це включає постійне самовдосконалення та готовність до навчання новим методам лікування і технологіям.
- Вміння працювати з новітнім обладнанням: Співробітник повинен мати досвід роботи з медичним обладнанням, яке використовується у клініці, або готовність пройти відповідне навчання.
- Дотримання медичних стандартів: Ідеальний співробітник має знати та дотримуватися всіх стандартів медичних процедур і етики.

2. Особисті якості

- Високий рівень комунікаційних навичок: Ідеальний співробітник має вміти ефективно спілкуватися з пацієнтами, колегами та керівництвом, бути здатним слухати і зрозуміти потреби пацієнта.
- Емпатія та увага до деталей: Співробітник повинен бути чуйним до пацієнтів, здатним враховувати їхні емоційні та фізичні потреби, забезпечуючи комфорт під час лікування.
- Стресостійкість: Здатність зберігати спокій в умовах високих навантажень і при прийнятті складних медичних рішень.
- Командний гравець: Співробітник повинен бути готовий до співпраці з іншими членами команди, працювати в єдиному ритмі з медичним персоналом, адміністраторами та іншими співробітниками клініки.
- Організованість та дисциплінованість: Ідеальний співробітник має вміння ефективно організувати свій робочий процес, бути пунктуальним та дотримуватися всіх внутрішніх процедур.

3. Мотивація та цінності

- Орієнтація на результат: Співробітник повинен бути націлений на досягнення високих результатів у своїй роботі, забезпечення найкращих умов для пацієнтів і клініки в цілому.
- Постійне самовдосконалення: Ідеальний співробітник має бути готовим до безперервного навчання, відвідування тренінгів, сертифікацій і семінарів для підвищення кваліфікації.
- Відповідальність: Кожен співробітник несе відповідальність за свою роботу і результат своєї діяльності, що включає як позитивні, так і негативні наслідки.

4. Підприємницький дух (для адміністраторів)

- Підприємницький підхід до роботи: Ідеальний співробітник на керівній посаді має прагнути до ефективного ведення бізнесу, зокрема, працювати над підвищенням ефективності клініки, розширенням її можливостей та покращенням фінансових показників.
- Ініціативність та креативність: Співробітник має бути здатним знаходити нові шляхи для вдосконалення процесів, покращення сервісу для пацієнтів і підтримки високих стандартів.

5. Ідеальний співробітник для франчайзі

- Розуміння корпоративних стандартів: Ідеальний співробітник для франчайзингової клініки має чітко розуміти та дотримуватися корпоративних стандартів і філософії бренду.
- Готовність до інновацій та змін: Франчайзі має бути відкритим до впровадження нових технологій і методів лікування, активно працюючи над вдосконаленням сервісу та процесів.
- здатність до швидкого реагування на зміни на ринку: Співробітник має вміти адаптуватися до змін у галузі медицини та виявляти гнучкість у відповідь на зміни

попиту чи нові тренди.

Резюме

Ідеальний співробітник **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** — це високо кваліфікований професіонал, який поєднує в собі високі етичні стандарти, вміння працювати в команді, зберігати спокій у стресових ситуаціях і постійно прагнути до самовдосконалення. Така людина є ключовим елементом в досягненні успіху клініки та задоволення потреб пацієнтів.

Пошук персоналу

Процес пошуку персоналу для клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є важливим етапом для забезпечення високого рівня надання медичних послуг. Враховуючи специфіку роботи в медичній сфері, пошук і залучення кваліфікованих фахівців має бути системним і ефективним.

1. Канали пошуку персоналу

- Вебсайти для розміщення вакансій (e.g., Work.ua, Rabota.ua, LinkedIn, Jooble, Glasdoor).
- Спеціалізовані медичні платформи для пошуку медичних працівників.
- Рекрутингові агентства. Співпраця з професійними рекрутинговими агентствами, що спеціалізуються на медичному персоналі, допоможе знайти висококваліфікованих спеціалістів.
- Професійні медичні конференції та заходи. Участь в медичних виставках, форумах, конференціях і семінарах є чудовою можливістю для встановлення контактів з потенційними кандидатами.
- Рекомендації та реферали. Використання внутрішніх рекомендацій від вже працюючих співробітників або від партнерів, що працюють в медичній сфері.
- Вузи та навчальні заклади. Співпраця з медичними університетами та навчальними закладами для залучення молодих спеціалістів на практику чи стажування.

2. Етапи пошуку та відбору персоналу

Оголошення вакансій:

Створення чітких і привабливих оголошень для вакансій з детальним описом вимог до кандидатів, основних обов'язків та переваг роботи в клініці.

Попередній відбір:

Ретельний відбір резюме кандидатів, перевірка досвіду,

кваліфікації, а також сумісності з корпоративною культурою клініки.

Інтерв'ю:

Проведення співбесід, на яких оцінюються не тільки професійні навички, а й особистісні якості, здатність працювати в команді та відповідність цінностям клініки. Для медичних спеціалістів додаються технічні запитання щодо практичних навичок.

Тестові завдання/Практичне випробування:

Для медичних фахівців можуть бути організовані практичні завдання або симуляції для перевірки професійних навичок. Для адміністративного персоналу — це можуть бути тестові завдання, що стосуються організації роботи.

Фінальний відбір:

Після співбесід і тестів проводиться остаточний вибір, який базується на професійних якостях кандидата, його мотивації, особистісних характеристиках та бажанні працювати в команді.

Офер та укладення контракту:

Якщо кандидат успішно пройшов всі етапи відбору, йому надсилається офіційна пропозиція з умовами роботи, зарплатою та іншими важливими аспектами. Після підтвердження пропозиції укладається трудовий контракт.

3. Умови для залучення талантів

- Конкурентні умови праці. Пропонування привабливих умов, таких як конкурентоспроможна заробітна плата, соціальні гарантії, можливості для професійного розвитку.
- Кар'єрний ріст. Пропозиція можливостей для подальшого навчання, підвищення кваліфікації, просування по кар'єрних сходах.
- Корпоративна культура та підтримка. Створення дружньої, підтримуючої атмосфери в колективі, де кожен співробітник відчуває свою цінність і має можливість реалізувати свої ідеї та потенціал.
- Гнучкість графіка. Можливість гнучкого робочого гра-

фіка, що дозволяє співробітникам зберігати баланс між роботою та особистим життям, особливо для адміністративного персоналу.

4. Ретенція співробітників

- Корпоративні заходи. Регулярне проведення тренінгів,
- семінарів, командних заходів та корпоративних свят для покращення атмосферної взаємодії в команді.
- Визнання досягнень. Важливо заохочувати співробітників за досягнуті успіхи, наприклад, через нагороди, бонуси або публічні відгуки на рівні клініки.
- Підтримка та розвиток. Забезпечення регулярного навчання, сертифікацій, участі у медичних конференціях для професійного росту.

Формування оголошення про вакансію

1. Заголовок вакансії

Шукаємо [Посада] для нашої команди у клініці VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS!

2. Короткий опис вакансії

Ми — інноваційна клініка VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS, яка спеціалізується на реконструктивній хірургії, лікуванні меланом, пересадці волосся та інших спеціалізованих послугах. Якщо ви — професіонал у своїй галузі, бажаєте працювати в сучасній клініці та бути частиною команди, що надає послуги на найвищому рівні, ми чекаємо на вас!

3. Обов'язки

- Проведення [вказати специфіку обов'язків, залежно від посади, наприклад, хірургічні операції, консультування пацієнтів тощо]
- Виконання процедур відповідно до медичних стандартів та протоколів клініки
- Спостереження за пацієнтами під час післяопераційного періоду
- Забезпечення високого рівня сервісу та комунікації з пацієнтами
- Співпраця з іншими лікарями та медичним персоналом для досягнення найкращих результатів лікування
- [Додати інші обов'язки, характерні для посади]

4. Вимоги до кандидата

Освіта: Вища медична освіта, спеціалізація в [вказати спеціальність]

Досвід: Досвід роботи на аналогічній посаді від [вказати

кількість років] років

Знання та навички:

- Знання медичних протоколів та стандартів
- Вміння працювати з сучасним медичним обладнанням
- Навички комунікації з пацієнтами

Особисті якості:

- Високий рівень відповідальності та організованості
- Емоційна стійкість та здатність працювати в стресових ситуаціях
- Вміння працювати в команді та орієнтація на результат

5. Ми пропонуємо

- Конкурентну заробітну плату
- Офіційне працевлаштування з усіма соціальними гарантіями
- Можливості для професійного розвитку та участі в медичних тренінгах та конференціях
- Дружний колектив та комфортні умови для роботи
- Робота в сучасній та високотехнологічній клініці

6. Як подати заявку

Якщо ви відповідаєте вимогам та хочете стати частиною нашої команди, надішліть своє резюме та супровідний лист на електронну адресу [вказати адресу] або зателефонуйте за номером [вказати номер телефону] для отримання додаткової інформації.

Алгоритм відбору персоналу

1. Етап — Скрінінг резюме

- Перевірка наявності основних вимог до кандидата, зокрема освіти, досвіду роботи та навичок.
- Оцінка відповідності досвіду кандидата специфіці вакансії (наприклад, досвід роботи в медичних установах, кваліфікація за відповідною спеціальністю).
- Визначення наявності додаткових переваг, таких як володіння іноземними мовами або спеціалізація в певних медичних процедурах.

2. Етап — Телефонне інтерв'ю

- Підтвердження інформації з резюме та перевірка готовності кандидата працювати в клініці.
- З'ясування мотивації кандидата та його інтересу до роботи в медичній сфері.
- Оцінка комунікаційних навичок кандидата, вміння правильно і чітко відповідати на запитання.
- Оцінка відповідності кандидата загальним вимогам, таким як гнучкість, ініціативність та професіоналізм.

3. Етап — Співбесіда

- Проведення інтерв'ю в клініці або в онлайн-форматі для більш детального знайомства з кандидатом.
- Оцінка технічних та професійних знань, зокрема медичних протоколів, навичок у сфері надання послуг.
- Перевірка особистісних якостей кандидата, таких як комунікабельність, стресостійкість, здатність до роботи в команді.
- Визначення взаємодії кандидата з потенційними колегами та відповідність корпоративним цінностям клініки.

4. Етап — Відбір кращого кандидата

- Порівняння кандидатів за результатами співбесіди та їхніх попередніх етапів.
- Прийняття рішення на основі якості технічних навичок,

досвіду роботи, комунікаційних здібностей і сумісності з культурою клініки.

- Пропозиція кандидату офіційного працевлаштування на умовах, визначених у вакансії.

5. Етап — Перевірка кандидата

- Перевірка рекомендацій та попереднього досвіду роботи, а також відповідність кандидата стандартам клініки.
- Перевірка наявності необхідних ліцензій і сертифікатів (для медичних спеціалістів).
- Процедура медичного огляду кандидата, якщо це потрібно для безпеки на робочому місці.
- Перевірка кримінального минулого кандидата (якщо це передбачено політикою клініки).

6. Етап — Погодження кандидата з Франчайзером

- Погодження обраного кандидата з франчайзером чи керівництвом клініки.
- Затвердження умов роботи, посадових обов'язків та заробітної плати кандидата.
- Підписання трудового договору та організація процесу вступу кандидата в роботу.

Стажування нового працівника

Стажування нового працівника — важливий етап інтеграції в команду клініки, що дозволяє ефективно передати знання, навички та корпоративні стандарти, забезпечуючи високу якість роботи та професіоналізм.

1. Підготовка до стажування

- Ознайомлення з політиками клініки. Першим кроком є знайомство нового працівника з корпоративною культурою, політиками та стандартами клініки. Це включає правила роботи, етичні норми, а також вимоги щодо взаємодії з пацієнтами та колегами.
- Матеріали для стажування. Підготовка необхідних документів та навчальних матеріалів, таких як посібники, інструкції, стандарти операцій та безпеки, чек-листи для кожного виду діяльності.

2. Ознайомлення з робочим середовищем

- Екскурсія по клініці. Ознайомлення з основними відділами клініки, медичним обладнанням, робочими місцями та процедурами, що здійснюються на кожному етапі.
- Введення в команду. Знайомство з керівництвом та колегами, що працюють у команді, щоб працівник відчув себе частиною колективу.

3. Практичне навчання

- Навчання під наглядом досвідченого співробітника. Протягом стажування новий працівник працює під наглядом старшого або досвідченого спеціаліста, який проводить навчання на практиці, показує, як виконувати певні завдання, контролює правильність виконання процедур.
- Поступове збільшення обов'язків. Спочатку новий співробітник виконує прості завдання, після чого поступово отримує складніші, щоб адаптуватися до робочого процесу.

- Навчання технічним аспектам роботи. Для медичних спеціалістів важливо пройти навчання з використання медичного обладнання та інструментів, ознайомлення з безпечними методами роботи і медичними протоколами.

4. Оцінка прогресу стажера

- Регулярні зустрічі та зворотний зв'язок. Протягом стажування проводяться регулярні зустрічі з керівником або наставником, на яких оцінюється прогрес, даються рекомендації щодо покращення роботи, обговорюються труднощі, з якими зіткнувся працівник.
- Оцінка знань і навичок. Наприкінці стажування проводиться тестування або практична перевірка навичок для оцінки засвоєних знань та умінь.

5. Завершення стажування

- Оцінка результатів. Підсумкова оцінка результатів стажування. Якщо працівник продемонстрував належний рівень знань та навичок, він може бути зарахований на постійну посаду.
- Зворотний зв'язок та рекомендації. Під час завершення стажування працівнику надається зворотний зв'язок щодо його роботи, вказуються сильні сторони та можливості для покращення.
- Інтеграція в основний колектив. Після успішного завершення стажування працівник отримує можливість повноцінно інтегруватися в робочий процес, починаючи працювати на постійній основі.

6. Підтримка після стажування

- Оцінка через 3-6 місяців. Після завершення стажування важливо оцінити ефективність співробітника через кілька місяців роботи, щоб зрозуміти, наскільки він адаптувався до колективу та культури клініки, а також наскільки ефективно виконує свої обов'язки.

Базове навчання персоналу

Базове навчання персоналу є важливим етапом для забезпечення ефективної роботи клініки, високих стандартів обслуговування та дотримання медичних норм і стандартів. Навчання охоплює основи роботи, знання процедур, етики та безпеки. Всі нові співробітники клініки повинні пройти базове навчання, щоб забезпечити їх готовність до роботи.

1. Ознайомлення з корпоративною культурою та політиками клініки

- Місія та цінності клініки: Ознайомлення з головними принципами та цінностями, якими керується клініка.
- Корпоративні правила та етика: Навчання основним правилам взаємодії з пацієнтами, колегами, а також дотриманню етичних стандартів у роботі.
- Політика конфіденційності та захисту даних пацієнтів: Ознайомлення з вимогами щодо зберігання та обробки персональних даних пацієнтів, дотримання принципів конфіденційності та безпеки інформації.

2. Медичні стандарти та безпека

- Основи медичного обслуговування: Навчання стандартам медичного обслуговування, забезпечення якості надання медичних послуг.
- Протоколи безпеки: Ознайомлення з медичними протоколами, стандартами асептики та антисептики, правил поведінки у разі надзвичайних ситуацій (наприклад, пожежа, медична аварія).
- Обладнання та інструменти: Ознайомлення з медичним обладнанням, яке використовує клініка, вивчення правильного використання інструментів, їх дезінфекції та стерилізації.

3. Операційні та процедурні навички

- Основи хірургії: Для хірургів та медичного персона-

лу — навчання основним хірургічним процедурами, включаючи хірургію м'яких тканин, лазерну хірургію, онкохірургію та інші спеціалізовані області.

- Технічні навички: Ознайомлення з роботою медичних апаратів і техніки, яка використовується у клініці (наприклад, лазери, роботизовані системи для пересадки волосся, медичні сканери).
- Інструктаж з використання спеціалізованого медичного обладнання: Працівники навчаються працювати з обладнанням відповідно до медичних вимог, а також правилам безпеки при роботі з ним.

4. Комунікація та робота з пацієнтами

- Етикет і комунікація з пацієнтами: Навчання основам ефективної комунікації з пацієнтами, зокрема як правильно консультиувати, надавати зворотний зв'язок та бути чуйними до потреб пацієнтів.
- Сервісний підхід до пацієнта: Навчання співробітників, як підтримувати високі стандарти обслуговування, що сприяють створенню комфортної атмосфери для пацієнтів.

5. Правила документообігу та звітності

- Оформлення медичних карт та звітності: Ознайомлення з правилами ведення медичних карт, записів та іншої документації пацієнтів, що є частиною їх лікувального процесу.
- Формування звітності: Навчання правилам створення звітності, зокрема в разі проведення процедур або операцій, а також управлінської звітності для керівників.

6. Правила надання першої медичної допомоги

Основи надання першої медичної допомоги: Навчання надання першої допомоги до прибуття спеціалізованої допомоги, включаючи серцево-легеневу реанімацію (СЛР), зупинку кровотеч, допомогу при травмах.

7. Оцінка ефективності навчання

- Тестування та практичні завдання: Наприкінці базового навчання співробітники повинні пройти тестування та виконати практичні завдання для перевірки засвоєних знань і навичок.
- Зворотний зв'язок: Після завершення навчання важливо отримати зворотний зв'язок від працівників, щоб оцінити ефективність навчальної програми та виявити можливі області для покращення.

8. Підтримка після навчання

Безперервне навчання та розвиток: Для підтримки професіоналізму та вдосконалення навичок співробітники повинні мати доступ до подальших тренінгів і курсів. Це може включати як технічне, так і практичне навчання для покращення результатів роботи.

Порядок прийому на роботу

Порядок прийому на роботу регулюється стандартами клініки та відповідно до законодавства. Процес прийому на роботу включає кілька етапів, від початкового оголошення вакансії до завершення формальностей з оформленням співробітника.

Оголошення вакансії	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оголошення вакансії публікується через різні канали (вебсайт клініки, соціальні мережі, спеціалізовані сайти для працевлаштування). 2. Вказуються вимоги до кандидата, обов'язки, умови праці, заробітна плата, графік роботи та контактні дані для подачі заявки.
Подання резюме та супровідних документів	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кандидати подають своє резюме та супровідні документи (якщо це потрібно — дипломи, сертифікати, рекомендаційні листи тощо) через вказані канали (електронною поштою або через форму на сайті). 2. Резюме проходить скрінінг, і кандидати, які відповідають вимогам вакансії, запрошуються на співбесіду.

<p>Проведення співбесіди</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проводиться перша співбесіда (особиста або телефонна), де оцінюється професійний рівень, мотивація, а також особистісні якості кандидата. 2. Співбесіда проводиться за участю HR-менеджера та/або керівника відділу, в якому вакансія є відкритою. 3. Можливо проведення кількох етапів співбесід для більш детальної оцінки.
<p>Призначення кандидатів для тестування або практичного завдання</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Якщо роль вимагає спеціальних навичок (наприклад, хірургічних), кандидату може бути запропоновано пройти тест або виконати практичне завдання для оцінки його професійних навичок. 2. Практичні завдання можуть бути виконані в реальних умовах клініки або на спеціально підготовлених тренувальних платформах.
<p>Вибір кандидата та оферта</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Після співбесід та тестування HR-менеджер разом із керівниками підрозділів приймають рішення про вибір найкращого кандидата. 2. Кандидату надсилається офіційна пропозиція (оферта) про прийом на роботу з вказівкою умов праці, заробітної плати, робочого графіка, стартової дати.

Оформлення трудового договору	<ol style="list-style-type: none"> 1. Після прийняття оферти, кандидат підписує трудовий договір, який регулює всі умови праці (заробітну плату, обов'язки, відпустки, страхування та інші умови). 2. При підписанні трудового договору новий співробітник також надає необхідні документи для оформлення на роботу (паспорт, ідентифікаційний код, дипломи, медична книжка тощо).
Оформлення медичних та інших необхідних документів	<ol style="list-style-type: none"> 1. Для медичних працівників важливо мати відповідні сертифікати та ліцензії на право ведення практики. 2. Якщо це потрібно, працівник проходить медичне обстеження (зокрема, обов'язкові перевірки для медичних працівників).
Ознайомлення з внутрішніми документами	<ol style="list-style-type: none"> 1. Співробітник проходить інструктаж з питань безпеки, внутрішніх процедур та політик клініки. 2. Ознайомлення з правилами роботи, стандартами надання медичних послуг, етики, охорони праці та конфіденційності. 3. У разі необхідності новий співробітник проходить базове навчання для освоєння специфіки роботи в клініці.

Введення в робочий процес	<ol style="list-style-type: none">1. Після завершення всіх формальностей новий співробітник знайомиться з робочим місцем, колегами та отримує доступ до необхідних для роботи ресурсів (обладнання, програмне забезпечення тощо).2. Йому призначається наставник або координатор, який допомагає на першому етапі адаптації.
Випробувальний період	<ol style="list-style-type: none">1. Для нових співробітників зазвичай передбачений випробувальний період тривалістю від 1 до 3 місяців.2. Протягом випробувального періоду оцінюється ефективність роботи співробітника, його здатність адаптуватися до команди і виконувати поставлені завдання.

Конфіденційність

Конфіденційність інформації є однією з основних цінностей, якої дотримується клініка **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Збереження особистих даних пацієнтів, співробітників та партнерів є пріоритетом, тому клініка суворо дотримується норм законодавства, а також розробила внутрішні процедури, що гарантують захист і безпеку всієї інформації.

1. Збір та обробка даних

Клініка збирає лише ту інформацію, яка необхідна для надання медичних послуг і виконання адміністративних функцій. Це можуть бути:

- Персональні дані пацієнтів (ім'я, прізвище, адреса, телефон, історія хвороби, медичні дослідження).
- Інформація про результати медичних процедур та лікування.
- Дані співробітників для організації трудової діяльності (паспортні дані, інформація про кваліфікацію, трудовий стаж).
- Інформація про бізнес-партнерів та постачальників для укладання угод та співпраці.

2. Використання даних

- Медичні дані: Вся медична інформація використовується виключно для діагностики та лікування пацієнта. Вона не передається третім особам без згоди пацієнта, за винятком випадків, передбачених законодавством.
- Персональні дані співробітників: Використовуються для внутрішніх потреб клініки, пов'язаних з трудовою діяльністю, організацією робочого процесу та забезпеченням умов праці.
- Бізнес-дані: Для виконання контрактних зобов'язань та ведення бухгалтерії.

3. Захист даних

- Фізичний захист: Дані зберігаються в безпечних, закритих архівах і системах, доступ до яких мають лише авторизовані особи.
- Технічний захист: Використовуються сучасні технології для шифрування та зберігання даних. Всі дані в електронному вигляді захищені паролями та спеціальними програмами, що забезпечують конфіденційність.
- Правовий захист: Всі співробітники клініки підписують угоди про нерозголошення конфіденційної інформації. Порушення конфіденційності може призвести до юридичних наслідків, включаючи звільнення.

4. Права суб'єктів даних

- Пацієнти та співробітники мають право на доступ до своїх персональних даних, виправлення неточностей або видалення за умови, що ці дані не є необхідними для надання медичних послуг або виконання законних зобов'язань клініки.
- У разі будь-яких запитів або змін у своїй інформації клієнти та працівники можуть звертатися до адміністрації клініки.

5. Розголошення інформації

- Клініка може передавати інформацію тільки в тих випадках, коли це необхідно для виконання законних зобов'язань (наприклад, у разі надання інформації державним органам за їх запитом).
- У разі необхідності передачі інформації третім особам (партнерам, постачальникам) ця інформація передається лише з письмової згоди пацієнта чи співробітника.

6. Зберігання даних

Вся медична документація та персональні дані пацієнтів зберігаються протягом терміну, визначеного законом, після чого вони знищуються або анонімізуються для подальшого використання в статистичних або дослідницьких цілях.

7. Оновлення політики конфіденційності

- Політика конфіденційності може бути періодично переглянута та оновлена відповідно до змін в законодавстві чи внутрішніх процесах клініки.
- Усі зміни будуть повідомлені співробітникам та пацієнтам через відповідні канали комунікації.

Охорона праці

Охорона праці в клініці **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є важливим елементом забезпечення безпеки та здоров'я всіх працівників та пацієнтів. Клініка прагне створити безпечні та здорові умови праці, відповідно до чинного законодавства України, міжнародних стандартів та внутрішніх процедур.

Відповідальність за охорону праці

1. Керівництво клініки несе загальну відповідальність за створення безпечних умов праці та забезпечення виконання стандартів охорони праці.
2. Відповідальний за охорону праці призначається серед працівників клініки для організації безпечних умов праці, розробки політик і процедур, а також для забезпечення навчання персоналу з питань безпеки.
3. Керівники підрозділів відповідають за дотримання вимог охорони праці у своїх відділах.

Основні принципи охорони праці

1. Превентивні заходи: надання необхідного обладнання та інструментів, що знижують ризики для здоров'я та безпеки працівників, а також забезпечення регулярного обслуговування технічних засобів.
2. Навчання та інструктажі: регулярне проведення інструктажів з охорони праці для всіх нових співробітників та періодичне оновлення знань працівників.
3. Оцінка ризиків: регулярне проведення оцінки ризиків та аналіз умов праці, щоб вчасно виявити та усунути потенційно небезпечні фактори.

Інструктажі з охорони праці

1. Всі нові працівники зобов'язані пройти вступний інструктаж з охорони праці, який охоплює основи безпеки на робочому місці.
2. Після цього проводяться первинний інструктаж за конкретним робочим місцем, а також повторні інструктажі

- відповідно до графіка (не рідше одного разу на рік).
3. Для медичних працівників проводиться окреме навчання з безпеки при використанні медичних інструментів та обладнання.

Забезпечення робочих місць засобами індивідуального захисту

1. Для працівників клініки, що працюють у сферах, пов'язаних з високим рівнем ризику (хірурги, медсестри, технічний персонал), забезпечується індивідуальний захист: рукавички, маски, спецодяг, захисні окуляри та інші засоби.
2. Усі працівники повинні використовувати засоби індивідуального захисту під час виконання робочих завдань, що можуть бути пов'язані з ризиком.

Медичні обстеження

1. Всі медичні працівники та працівники, які мають доступ до пацієнтів, повинні пройти регулярне медичне обстеження. Це обов'язкова умова для забезпечення здоров'я працівників та безпеки пацієнтів.
2. Працівники проходять обов'язкові огляди перед допуском до роботи та періодичні медогляди протягом трудової діяльності.

Першочергові заходи у випадку надзвичайних ситуацій

1. Евакуація: у разі виникнення надзвичайної ситуації проводиться негайна евакуація персоналу та пацієнтів з приміщень клініки за встановленим планом евакуації.
2. Надання першої медичної допомоги: у клініці забезпечено наявність медичних працівників, які мають відповідну кваліфікацію для надання першої допомоги в разі травм або іншої надзвичайної ситуації.
3. Протипожежна безпека: регулярні тренування для співробітників щодо дій у разі виникнення пожежі, а також забезпечення клініки необхідними засобами для гасіння вогню (вогнегасниками, спринклерами).

Виробничі травми та інциденти

1. У разі травмування або нещасного випадку на робочому місці, працівники повинні негайно звернутися до медичного відділення або керівника для надання допомоги.
2. Всі нещасні випадки повинні бути документовані відповідно до внутрішніх стандартів клініки та законодавства, а також проаналізовані для недопущення подібних інцидентів у майбутньому.

Відповідальність за порушення норм охорони праці

1. Працівники, які порушують правила охорони праці, можуть бути притягнуті до дисциплінарної відповідальності, аж до звільнення, у разі серйозних порушень.
2. У разі настання серйозних наслідків від порушення вимог охорони праці, відповідальні особи можуть нести юридичну відповідальність.

Оцінка та удосконалення системи охорони праці

1. Оцінка системи охорони праці проводиться щорічно або після великих змін в організації або технологічному процесі.
2. Всі співробітники клініки можуть подавати пропозиції щодо покращення умов праці та безпеки через внутрішні канали комунікації.

Правила корпоративної культури

Корпоративна культура клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є основою для ефективної та продуктивної роботи всієї команди. Ми прагнемо створити сприятливе робоче середовище, де кожен співробітник відчуває себе важливою частиною колективу та бере участь у досягненні спільної мети — надання найкращих медичних послуг для наших пацієнтів.

1. Взаємоповага та підтримка

Взаємоповага є основою наших стосунків. Ми цінуємо думки і погляди кожного співробітника і намагаємось створити атмосферу, де кожен може висловити свою думку без страху бути засудженим.

Ми підтримуємо задоволення від роботи та робимо все можливе, щоб наші співробітники відчували підтримку з боку колег і керівництва.

2. Співпраця та командна робота

Всі працівники клініки повинні працювати як єдина команда для досягнення спільних цілей. Спільна праця дозволяє нам розв'язувати складні завдання та забезпечувати високий рівень обслуговування пацієнтів.

Ми заохочуємо відкриту комунікацію між усіма підрозділами клініки, щоб уникнути непорозумінь та покращити взаємодію.

3. Професійний розвиток

Ми підтримуємо бажання наших співробітників постійно розвиватися та вдосконалювати свої навички. У клініці регулярно проводяться тренінги та семінари для підвищення кваліфікації.

Менторство є важливою частиною нашої культури, де досвідчені співробітники допомагають новачкам адаптуватися та здобувати нові знання.

4. Чесність і прозорість

Ми вважаємо, що чесність є фундаментом для розвитку клініки. Кожен співробітник має право на відкритий зворотний зв'язок як з боку керівництва, так і з боку колег.

Усі рішення та зміни повинні бути прозорими для кожного члена команди, щоб уникнути непорозумінь та підвищити ефективність роботи.

5. Орієнтація на результат

Ми працюємо з метою досягнення найкращих результатів для наших пацієнтів, тому кожен співробітник має чітко розуміти свої завдання та відповідальність за їх виконання.

У нас немає місця для відкладення завдань або ухиляння від обов'язків. Всі працюють на досягнення найвищих стандартів у своїй галузі.

6. Підтримка здорового балансу між роботою та особистим життям

Ми поважаємо право кожного співробітника на особистий час та намагаємося забезпечити таку організацію робочого процесу, що дозволяє збалансувати професійне і особисте життя.

Клініка підтримує гнучкі графіки роботи та створює умови для відпусток і лікарняних без шкоди для кар'єри.

7. Позитивна атмосфера

У нас завжди цінуються позитивні відносини і дружня атмосфера на робочому місці. Ми прагнемо забезпечити комфорт для всіх співробітників, щоб кожен день приносив задоволення від роботи.

Важливою частиною корпоративної культури є підтримка здорової конкуренції та взаємоповаги, без агресії та неприязні.

8. Своєчасна адаптація нових співробітників

Усі нові співробітники проходять адаптаційний період, під час якого їх знайомлять з корпоративними цінностями, правилами та стандартами клініки.

Важливим аспектом є менторство, яке допомагає новим членам команди швидше зрозуміти процеси роботи та відчути себе частиною клініки.

9. Етика та відповідальність

У клініці важливо дотримуватися високих етичних стандартів в усіх аспектах роботи. Це включає добросовісне ставлення до пацієнтів, колег і роботи загалом.

Ми очікуємо, що кожен співробітник буде відповідати за свою роботу та буде прагнути до постійного вдосконалення в професійному та особистісному плані.

10. Пропозиції та вдосконалення

У клініці приймаються пропозиції від співробітників щодо покращення робочих процесів, підвищення якості надання медичних послуг та створення більш комфортного робочого середовища.

Кожен має можливість взяти участь у покращенні корпоративної культури, запропонувавши інноваційні ідеї та рішення.

Правила поведінки та робочий етикет

Правила поведінки та робочий етикет є основою для ефективної взаємодії серед співробітників клініки, сприяють створенню комфортного робочого середовища та високому рівню обслуговування пацієнтів. У **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** ми орієнтуємось на принципи взаємоповаги, професіоналізму та ефективної комунікації.

Взаємоповага

1. Поважайте один одного: кожен співробітник, незалежно від його посади, має право на повагу та гідне ставлення.
2. Уникайте будь-яких проявів неповаги, дискримінації або неприязні до колег, пацієнтів та інших осіб.
3. Дотримуйтесь правил культурної комунікації та доброзичливості в усіх аспектах роботи.

Професійний вигляд	<ol style="list-style-type: none">1. Співробітники клініки повинні дотримуватись стандартів зовнішнього вигляду, що відповідають нормам професійного середовища.2. Спецодяг та інші засоби індивідуального захисту мають бути чистими та в порядку, відповідно до вимог безпеки.3. У разі необхідності носити форму, вона повинна бути вигладжена, доглянута і відповідати вимогам клініки.
Комунікація	<ol style="list-style-type: none">1. Чітка та вічлива комунікація: у спілкуванні з колегами та пацієнтами важливо бути чітким, коректним і доброзичливим.2. Телефонні дзвінки: відповідаючи на дзвінки, співробітник має представитись, бути ввічливим і уважно слухати співрозмовника.3. У разі виникнення будь-яких непорозумінь, надавайте зворотний зв'язок конструктивно і без агресії.

<p>Пунктуальність та відповідальність</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Пунктуальність — важлива складова етики роботи. Співробітники повинні з'являтися на робочому місці вчасно, виконувати завдання в строки та відповідати за свої обов'язки. 2. Якщо ви запізнюєтесь або не можете виконати завдання у встановлений термін, важливо попередити керівництво або відповідального колегу.
<p>Командна робота</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Взаємодія в команді: сприяйте конструктивному діалогу, обміну ідеями і спільному досягненню результатів. 2. Поважайте думки та пропозиції колег, навіть якщо вони відрізняються від ваших. У разі конфліктів намагайтесь вирішити їх мирним шляхом через відкриту комунікацію. 3. Важливо бути готовим допомогти колегам та брати участь у спільних проектах.

<p>Поважне ставлення до пацієнтів</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Пацієнти — це головна цінність клініки, тому вони повинні отримувати максимальну увагу, повагу і професіоналізм від кожного співробітника.2. Конфіденційність: дотримуйтесь високих стандартів конфіденційності та приватності інформації пацієнтів.3. Всі співробітники мають бути готові допомогти пацієнтам на всіх етапах лікування, надавати їм точну інформацію та відповіді на питання.
---------------------------------------	---

В и к о р и с т а н н я
корпоративних ресурсів

1. Корпоративні ресурси (комп'ютери, офісне обладнання, медичні інструменти тощо) повинні використовуватися виключно за призначенням для виконання службових обов'язків.
2. Забороняється використовувати корпоративне обладнання для особистих потреб або вчиняти дії, які можуть пошкодити робоче середовище.

Конфлікти та їх вирішення

1. Пошук компромісу: у разі виникнення конфліктів важливо шукати рішення, що буде вигідним для всіх сторін. Необхідно уникати емоційних реакцій і зосереджуватися на конструктивних рішеннях.
2. При серйозних розбіжностях звертайтеся до керівництва для допомоги в їх вирішенні.
3. Пошук компромісу: у разі виникнення конфліктів важливо шукати рішення, що буде вигідним для всіх сторін. Необхідно уникати емоційних реакцій і зосереджуватися на конструктивних рішеннях.
4. При серйозних розбіжностях звертайтеся до керівництва для допомоги в їх вирішенні.

<p>Використання соціальних мереж</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Співробітники повинні уникати обговорень корпоративних питань, конфіденційної інформації та інших важливих аспектів клініки у соціальних мережах. 2. Якщо ви використовуєте соціальні мережі для професійних цілей, дотримуйтесь етики спілкування та ставтесь до колег і пацієнтів з повагою.
<p>Навчання та самовдосконалення</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Співробітники повинні прагнути до постійного навчання та вдосконалення своїх професійних навичок, щоб забезпечити високий рівень послуг для пацієнтів і ефективно виконувати свої обов'язки. 2. Самовдосконалення є частиною корпоративної культури клініки, і ми заохочуємо всіх співробітників активно брати участь у професійних тренінгах, курсах та інших формах навчання.

Безпека та здоров'я	<ol style="list-style-type: none">1. Кожен співробітник має дотримуватися правил охорони праці та безпеки під час виконання своїх обов'язків.2. Співробітники повинні звертати увагу на здоров'я та безпеку колег і пацієнтів, своєчасно інформувати про можливі загрози та нещасні випадки.
Відпочинок і робочі перерви	<ol style="list-style-type: none">1. Співробітники мають право на регулярні перерви для відпочинку та відновлення сил.2. Важливо дотримуватись балансу між роботою та особистим життям, щоб забезпечити високу продуктивність на роботі та уникнути професійного вигорання.

Матеріальна відповідальність

У клініці **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** ми серйозно ставимося до питання матеріальної відповідальності наших співробітників, адже для ефективної роботи клініки важливо забезпечити належний рівень збереження та використання матеріальних цінностей. Матеріальна відповідальність стосується тих співробітників, чия робота пов'язана з використанням, збереженням або обслуговуванням майна клініки, а також тими, хто бере участь у

фінансових операціях, таких як облік коштів та ресурсів.

1. Обов'язки співробітників щодо матеріальних цінностей

- Збереження майна: кожен співробітник, який має доступ до матеріальних цінностей, зобов'язаний відповідально ставитися до їх збереження і використання. Це стосується медичного обладнання, інструментів, технічних засобів, робочих матеріалів, документів тощо.
- Використання майна за призначенням: майно клініки повинно використовуватися виключно для виконання робочих обов'язків. Особисте використання матеріальних цінностей клініки є неприпустимим.
- Облік матеріальних цінностей: співробітники, які працюють з майном, повинні дотримуватися внутрішніх стандартів обліку, заповнення документації і перевірки наявності майна.

2. Відповідальність за втрату або пошкодження майна

- Матеріальна відповідальність виникає у разі втрати або пошкодження майна, що знаходиться в користуванні співробітника, і яке було передано йому за актом приймання-передачі або іншим документом.
- Співробітники, які несуть відповідальність за матеріальні цінності, повинні дотримуватись всіх норм і стандартів безпеки при використанні обладнання та матеріалів.
- У разі пошкодження або втрати майна співробітник зобов'язаний повідомити керівництво клініки про інцидент. Керівництво, в свою чергу, розглядає ситуацію та визначає, чи є співробітник відповідальним за шкоду.

3. Формування матеріальної відповідальності

- Особиста відповідальність співробітників за матеріальні цінності встановлюється на підставі актів прийо-

му-передачі майна, трудових угод, а також інших документів, що визначають відповідальність за збереження майна.

- Співробітники, які займаються обслуговуванням обладнання або відповідають за його збереження, підписують акти матеріальної відповідальності, що фіксують їх зобов'язання щодо збереження майна.
- У разі серйозних порушень, таких як умисне пошкодження або крадіжка, працівник може бути притягнутий до матеріальної та дисциплінарної відповідальності відповідно до законодавства та внутрішніх правил клініки.

4. Заміна та відшкодування збитків

- У разі пошкодження або втрати матеріальних цінностей, відшкодування збитків може здійснюватися через відрахування частини заробітної плати, якщо вина співробітника доведена.
- Якщо збитки виникли внаслідок несанкціонованого використання або недбалості, співробітник може бути зобов'язаний компенсувати їх у повному обсязі.

5. Спеціальні обов'язки для медичних працівників

- Медичні працівники, які працюють з інструментами, обладнанням і медикаментами, несуть особливу матеріальну відповідальність за їх використання. Вони зобов'язані забезпечити збереження медичних інструментів та обладнання, а також своєчасно інформувати керівництво про будь-які несправності або втрати.
- У разі неправильного використання медичного обладнання, що призвело до пошкоджень або збитків, лікарі чи медсестри, відповідальні за обслуговування цього обладнання, можуть нести матеріальну відповідальність.

6. Спільна відповідальність

- У разі, коли кілька осіб разом користуються одним майном (наприклад, медичним кабінетом або інструментами), відповідальність за збереження майна може бути спільною. У таких випадках визначається порядок, за яким кожен співробітник має відповідати за майно, яке знаходиться в його користуванні.

7. Контроль та перевірки

- У клініці проводяться регулярні перевірки матеріальних цінностей для забезпечення їх збереження та правильного використання.
- Інвентаризація проводиться на періодичній основі, а також при зміні матеріально відповідальних осіб або після випадків пошкодження або втрати майна.

8. Шкода, заподіяна внаслідок порушень

У разі порушень, які призвели до фінансових втрат для клініки, таких як розкрадання, навмисне пошкодження майна або його несанкціоноване використання, співробітник може бути притягнутий до матеріальної відповідальності та нести фінансові санкції відповідно до законодавства.

Наші принципи vs заборони

1. **Професіоналізм.** Ми завжди прагнемо до найвищих стандартів якості в наданні медичних послуг. Кожен співробітник клініки відповідає за свою професійну підготовку і забезпечує високий рівень сервісу для наших пацієнтів.
2. **Чесність і відкритість.** Ми підтримуємо прозорість у всіх аспектах нашої діяльності, від внутрішніх процесів до взаємодії з пацієнтами та партнерами. Чесність у роботі з пацієнтами, колегами та партнерами є основою довіри до нас.
3. **Командна робота.** Успіх клініки залежить від злагодженої роботи всієї команди. Ми заохочуємо взаємопідтримку, взаємоповагу та співпрацю між співробітниками.
4. **Інновації та розвиток.** Ми постійно вдосконалюємо наші методи роботи, використовуємо новітні технології та інновації в медицині, щоб забезпечити найкращі результати для наших пацієнтів.
5. **Догляд за пацієнтом.** У центрі нашої роботи завжди знаходиться пацієнт. Ми надаємо увагу та піклуємося про кожного пацієнта, ставимо на перше місце його здоров'я і комфорт.
6. **Конфіденційність.** Ми гарантуємо повну конфіденційність медичних даних пацієнтів та інформації, що стосується роботи клініки.
7. **Повага до кожного.** Кожен співробітник, незалежно від посади чи рівня досвіду, заслуговує на повагу і визнання. Ми цінуємо внесок кожної людини в успіх клініки.

Заборони

- Заборонено використовувати майно клініки (обладнання, інструменти, матеріали) в особистих цілях без дозволу керівництва.
- Порушення процедур безпеки при роботі з медичним обладнанням або при взаємодії з пацієнтами є непри-

пустимим. Всі співробітники повинні дотримуватися стандартів охорони праці та безпеки.

- Будь-які форми дискримінації за ознакою статі, віку, національності, релігії, сексуальної орієнтації чи інших характеристик є неприпустимими і караються відповідно до внутрішніх правил клініки.
- Заборонено будь-яке ухилення від закону, включаючи хабарництво, корупційні дії або отримання матеріальних вигод у змїну за будь-які послуги або лікування.
- Недбалість в роботі, невиконання стандартів медичної практики, неухважність до пацієнтів або інших співробітників є порушенням професійної етики та трудової дисципліни.
- Кожен співробітник зобов'язаний утримуватися від неетичної або неприязної поведінки, яка може завдати шкоди іміджу клініки чи створити конфлікти серед колег.
- Розголошення конфіденційної інформації про пацієнтів або роботу клініки без належного дозволу є суворо заборонене.
- Співробітники не повинні мати конфлікту інтересів, що може вплинути на їхню об'єктивність у прийнятті рішень або на взаємодію з пацієнтами.

Зовнішній вигляд команди

Корпоративна форма для хірургів: Червоний та чорний хірургічний костюм. У **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** хірургічний костюм є важливим елементом професійного вигляду медичного персоналу. Ми використовуємо дві варіації кольору, кожна з яких має свої особливості та функції.

1. Червоний хірургічний костюм:

- Призначення: цей костюм передбачений для всіх медичних працівників, що працюють безпосередньо з пацієнтами в операційних або клінічних приміщеннях, де важливий не лише вигляд, але й комфорт.
- Матеріал: легкий, але міцний тканинний матеріал, який забезпечує комфорт та гігієнічність під час тривалих процедур. Матеріал має антибактеріальні властивості та легко чиститься.
- Колір: червоний колір символізує енергію, професіоналізм та відданість справі. Він виділяється та створює відчуття надійності та доброзичливості.
- Дизайн: класичний хірургічний костюм із зручними кишенями для інструментів і аксесуарів. Прокладки на колінах і ліктях додають додаткову зручність для роботи в операційних умовах.

2. Чорний хірургічний костюм для лікарів:

- Призначення: цей костюм спеціально розроблений для лікарів, хірургів та інших старших медичних працівників, які здійснюють оперативні втручання та інші складні медичні процедури.
- Матеріал: тканина, яка відповідає всім вимогам для медичного персоналу — дихаюча, антибактеріальна та стійка до інтенсивного використання.
- Колір: чорний колір символізує строгість, авторитет і високий рівень професіоналізму. Чорний також асоціюється з елегантністю та лаконічністю, що підходить для медичного персоналу в ролі керівників та досвід-

чених спеціалістів.

- Дизайн: костюм має стильний та практичний вигляд із чіткими лініями, що дозволяє легко рухатися, працюючи з інструментами. Спеціальні елементи на швах та вшиті декоративні деталі додають елегантності без компромісу з комфортом.

Загальні характеристики обох варіантів костюмів:

1. Зручність і комфорт: обидва костюми розроблені таким чином, щоб не обмежувати рухи та дозволяти працювати тривалий час без втоми.
2. Гігієнічність: використовуються тканини, що легко очищаються від забруднень і забезпечують належний рівень гігієни під час тривалих медичних процедур.
3. Практичність: наявність кількох зручних кишень для розміщення інструментів, записок, рукавичок та інших необхідних предметів.

Заборони та вимоги:

1. Носіння несанкціонованої форми: хірурги та лікарі повинні носити лише корпоративно затверджену форму, без замін або додаткових елементів.
2. Пошкоджена форма: костюм має бути в ідеальному стані без пошкоджень, плям або інших дефектів.
3. Використання лише відповідних кольорів: червоний костюм використовується для основних хірургів і медичного персоналу, чорний — для старших лікарів, хірургів та керівників, відповідно до внутрішніх вимог клініки.

Переваги корпоративних хірургічних костюмів:

- Висока якість матеріалу, що забезпечує тривалий термін служби форми.
- Підвищення впізнаваності бренду клініки серед пацієнтів.
- Комфорт і стиль у поєднанні з високим рівнем професіоналізму.

Правила гігієни

У VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS правила гігієни є важливим елементом забезпечення високих стандартів медичної допомоги, безпеки пацієнтів і здоров'я працівників. Дотримання гігієнічних стандартів допомагає створити безпечну та ефективну робочу середу.

1. Загальні правила гігієни для медичного персоналу:

- Регулярне миття рук: руки повинні митися за допомогою антисептичного засобу або води з милом до та після кожної процедури, після контакту з пацієнтом або потенційно інфікованими матеріалами.
- Використання антисептиків: застосовувати антисептичні засоби для обробки рук і інструментів після кожного контакту з пацієнтами, а також перед і після виконання хірургічних втручань.
- Носіння медичних рукавичок: рукавички повинні бути змінювані після кожної процедури чи контакту з пацієнтами. Вони є обов'язковими під час хірургічних операцій та будь-якої роботи з потенційно інфікованими матеріалами.
- Використання масок та захисних окулярів: маски повинні бути носитися під час процедур, щоб уникнути потрапляння бактерій або інших забруднень у дихальні шляхи, а захисні окуляри забезпечують безпеку при виконанні хірургічних операцій.
- Носіння фірмової форми: медичний персонал повинен постійно носити чисту корпоративну форму та змінювати її, якщо вона забруднена або ушкоджена. Важливо, щоб форма була відповідної чистоти та виглядала акуратно.

2. Гігієна в операційній:

- Обробка інструментів: всі інструменти повинні бути стерилізовані та оброблені антисептиками перед і після кожного використання. Обов'язково використовуються стерильні пакети для зберігання інструментів.

- Стерильність приміщення: операційна повинна підтримувати високий рівень стерильності, включаючи регулярне миття та дезінфекцію поверхонь і меблів.
- Мийка та дезінфекція рук хірургів: перед кожною операцією хірурги повинні здійснювати гігієнічне миття рук з використанням антисептиків і стерилізуючих засобів.

3. Особиста гігієна медичного персоналу:

- Чистота тіла: медичний персонал повинен дотримуватися правил особистої гігієни, включаючи регулярне миття та догляд за тілом, щоб уникнути забруднення під час роботи.
- Чисті волосся: співробітники повинні тримати волосся акуратно, в зачісці або під капелюхом, щоб уникнути потрапляння волосся в зони операцій.
- Мінімізація використання косметики: використання косметики повинно бути обмежене до мінімуму, щоб уникнути алергічних реакцій у пацієнтів і забезпечити максимальну безпеку.

4. Гігієна при роботі з пацієнтами:

- Змінювати рукавички та маски після кожного контакту з пацієнтом або його тілом, щоб зменшити ризик перехресного забруднення.
- Обробка поверхонь та обладнання: після кожного контакту з пацієнтом обробляти поверхні та обладнання, які використовувалися для процедур, з метою запобігання поширенню інфекцій.

5. Правила для відвідувачів та пацієнтів:

- Обмеження відвідувань: пацієнтам і відвідувачам заборонено перебувати в операційних та інших зонах, де необхідна максимальна стерильність.
- Санітарія в пацієнтських зонах: пацієнти повинні дотримуватися основних правил гігієни — зокрема, мити руки перед і після їди, використовувати антисептики та уникати контакту з інфікованими зонами.

6. Загальні заходи профілактики:

- Регулярні медичні огляди для персоналу: для запобігання розповсюдженню інфекцій і хвороб у клініці, медичний персонал повинен проходити регулярні медичні огляди, щоб вчасно виявити будь-які проблеми зі здоров'ям.
- Навчання гігієнічним стандартам: персонал регулярно проходить тренінги та навчання щодо дотримання основних гігієнічних стандартів.

7. Порядок у разі порушення гігієнічних стандартів:

За порушення стандартів гігієни співробітники можуть бути оштрафовані або навіть відсторонені від роботи до усунення порушень, оскільки це може призвести до серйозних наслідків для здоров'я пацієнтів.

Система мотивації (нарахування ЗП) персоналу

Система мотивації персоналу є важливим компонентом успішного управління клінікою. Для розробки системи мотивації слід врахувати як матеріальні, так і нематеріальні чинники, які стимулюватимуть працівників до досягнення високих результатів.

1. Система матеріальної мотивації

Вона передбачає фінансові стимули, що мотивують співробітників. Основні елементи:

- Основна заробітна плата: фіксована оплата, що відповідає посаді, рівню кваліфікації та досвіду співробітника.
- Премії та бонуси. За досягнення ключових показників ефективності (KPI).
- За виконання місячного/річного плану.
- Комісійні: частка від прибутку за надані послуги.
- Доплати за понаднормову роботу або виконання складних завдань.

2. Система нематеріальної мотивації

Цей аспект спрямований на створення сприятливого робочого середовища, професійного розвитку та визнання заслуг. Включає:

- Визнання та похвала. Публічне відзначення досягнень співробітників (збори, внутрішні новини, грамоти).
- Особисте визнання керівником.
- Розробка індивідуального плану розвитку.
- Можливість займати керівні посади.
- Організація тренінгів, семінарів та конференцій.
- Доступ до сучасних медичних технологій та практик.
- Можливість узгодження графіку.
- Опція часткової віддаленої роботи (якщо це можливо).

- Організація спільних заходів (тімблдинги, святкування).
- Комунікація та прозорість у прийнятті рішень.
- Регулярні зустрічі для обговорення успіхів та планів.
- Забезпечення підтримки в разі стресових ситуацій.

Дисциплінарна політика

Дисциплінарна політика визначає порядок дотримання працівниками встановлених правил, регламентів та стандартів клініки. Її метою є забезпечення ефективної роботи команди, високої якості обслуговування пацієнтів і дотримання етичних норм.

Основні положення дисциплінарної політики:

Правила внутрішнього розпорядку

- Дотримання робочого графіка (початок/закінчення роботи, обідня перерва).
- Виконання професійних обов'язків відповідно до посадової інструкції.
- Пунктуальність та відповідальність у роботі.
- Дотримання етичних стандартів у спілкуванні з пацієнтами та колегами.
- Збереження конфіденційності медичної інформації.

Поведінка працівників

- Заборона будь-яких форм дискримінації, образ чи неетичної поведінки.
- Заборона вживання алкоголю, наркотичних речовин або перебування на робочому місці у стані сп'яніння.
- Дотримання стандартів зовнішнього вигляду (дрескод).
- Уникнення конфліктів та конструктивне вирішення суперечок.

Дотримання процедур та стандартів роботи

- Виконання внутрішніх протоколів клініки.
- Дотримання стандартів якості надання медичних послуг.
- Використання обладнання згідно з інструкціями.
- Механізм дисциплінарного реагування

Види порушень

- Легкі порушення: запізнення, недотримання дрес-коду, ненадання звіту вчасно.
- Середні порушення: невиконання обов'язків, порушення етичних норм, недбалість.
- Серйозні порушення: розголошення конфіденційної інформації, конфлікт із пацієнтом, порушення техніки безпеки.

Етапи дисциплінарного впливу

- Усне зауваження.
- Обговорення ситуації з керівником для роз'яснення очікувань.
- Письмове попередження.
- Розгляд порушення на рівні керівництва.
- Тимчасове відсторонення від роботи.
- Штрафні санкції (відповідно до трудового законодавства).
- Розірвання трудового договору (у разі грубих або повторних порушень).

Процедура розгляду порушень

- Фіксація факту порушення (засвідчення керівником або свідками).
- Зустріч із працівником для обговорення ситуації.
- Визначення відповідальності та вибір дисциплінарного заходу.
- Документальне оформлення рішення.

Заохочення дотримання дисципліни

1. Проведення регулярних роз'яснювальних зустрічей із персоналом.

2. Нагородження співробітників за бездоганну дисципліну (грамоти, премії).
3. Створення прозорої системи зворотного зв'язку, де працівники можуть висловити свої пропозиції чи скарги.

Дисциплінарні стягнення

Дисциплінарні стягнення в рамках франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** мають на меті підтримання високих стандартів якості роботи, дотримання етичних норм та забезпечення злагодженої роботи команди. Вони застосовуються у випадках порушення правил внутрішнього розпорядку, професійних стандартів або політик клініки.

Класифікація дисциплінарних стягнень

Усне зауваження

Неформальна розмова, яка використовується як перший крок при незначних порушеннях.

Ціль: звернути увагу працівника на необхідність виправлення поведінки.

Письмове попередження

Застосовується при повторних або більш серйозних порушеннях.

Документально оформлюється із зазначенням суті порушення, дати інциденту та рекомендацій щодо виправлення.

Позбавлення додаткових пільг або бонусів

Наприклад, анулювання премій або інших матеріальних стимулів за певний період.

Використовується при систематичних порушеннях, які впливають на ефективність роботи.

Штрафні санкції

Фінансові утримання, що відповідають політиці франшизи та чинному законодавству України.

Можуть застосовуватися при порушеннях, які призвели до матеріальних або репутаційних збитків.

Тимчасове відсторонення від роботи

Використовується у випадках, коли порушення працівника може вплинути на безпеку пацієнтів або інші операційні процеси.

Термін відсторонення визначається керівництвом франчайзі.

Звільнення з роботи

Найбільш суворий захід, який застосовується при серйозних порушеннях, таких як:

Розголошення конфіденційної інформації.

Грубе порушення етичних норм або стандартів клініки.

Неналежне ставлення до пацієнтів чи колег.

Вживання алкоголю, наркотиків або перебування у стані

сп'яніння на роботі.

Процедура застосування дисциплінарних стягнень

1. Фіксація порушення

- Керівник клініки або відповідальна особа фіксує факт порушення.
- Залучаються свідки або документальні підтвердження (звіти, відеозаписи, письмові скарги).

2. Розслідування.

Відбувається детальне вивчення ситуації із залученням працівника, керівника та, за необхідності, юриста.

Працівник має право надати свої пояснення.

3. Оцінка порушення

Класифікація порушення відповідно до ступеня тяжкості. Визначення можливих наслідків для клініки та пацієнтів.

4. Прийняття рішення

Керівництво клініки приймає рішення щодо стягнення відповідно до правил франшизи.

Працівник ознайомлюється з рішенням під підпис.

5. Документування

Усі дисциплінарні заходи фіксуються у внутрішній документації клініки.

У разі серйозних стягнень (наприклад, звільнення) рішення затверджується керівництвом франчайзера.

Принципи дисциплінарної політики

1. Справедливість: рішення приймаються на основі фактів та дотримання політик франшизи.
2. Прозорість: працівники мають бути ознайомлені з правилами, стандартами та потенційними наслідками порушень.
3. Дотримання законодавства: усі дії відповідають трудо-

вому кодексу України.

4. Пропорційність: заходи дисциплінарного впливу відповідають тяжкості порушення.
5. Превентивність: стягнення спрямовані на уникнення повторних випадків і покращення дисципліни.

Рекомендації франчайзі щодо впровадження дисциплінарної політики

- Розробити та ознайомити працівників із внутрішніми правилами клініки.
- Впровадити систему звітності для фіксації порушень.
- Забезпечити регулярний контроль дисципліни персоналу.
- Створити прозорий механізм розгляду скарг та конфліктних ситуацій.
- Надавати співробітникам можливість виправити свою поведінку до накладення суворих стягнень.

Депреміювання персоналу

Депреміювання персоналу — це механізм часткового або повного позбавлення працівників премій, бонусів чи інших фінансових заохочень за порушення правил внутрішнього розпорядку, професійних стандартів чи низьку ефективність роботи. У рамках франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** депреміювання має на меті стимулювання дисципліни, підвищення відповідальності працівників і забезпечення високого рівня обслуговування пацієнтів.

Мета депреміювання

1. Підтримання високих стандартів якості медичних послуг.
2. Запобігання повторним порушенням правил.
3. Стимулювання відповідального ставлення до виконання посадових обов'язків.
4. Підтримка корпоративної культури клініки.

Підстави для депреміювання

1. Запізнення на роботу або передчасне залишення робочого місця.
2. Недотримання внутрішніх правил клініки:
3. Ігнорування стандартів дрес-коду.
4. Порушення етичних норм у спілкуванні з пацієнтами чи колегами.
5. Невиконання розпоряджень керівництва.
6. Помилки в роботі, що призвели до скарг пацієнтів.
7. Недотримання протоколів лікування або медичних процедур.
8. Невиконання індивідуальних планових показників (KPI).
9. Нехтування встановленими стандартами роботи з медичним обладнанням.
10. Дії, що створюють ризик для пацієнтів або колег.
11. Грубе спілкування або конфлікти в колективі.
12. Розголошення конфіденційної інформації.

Форми депреміювання

Часткове депреміювання:

- Зменшення премії на певний відсоток (від 10% до 50%) залежно від тяжкості порушення.
- Використовується для разових або менш значних порушень.

Повне депреміювання:

- Працівник позбавляється всієї премії за певний період (місяць або квартал).
- Застосовується у разі серйозних або повторних порушень.

Позбавлення разових бонусів. Використовується при невиконанні спеціальних завдань або у разі негативних наслідків від діяльності працівника.

Процедура депреміювання

Фіксація порушення

- Керівник клініки або відповідальний працівник документує факт порушення.
- Для підтвердження залучаються докази (свідки, відеозаписи, письмові скарги).

Оцінка ситуації

- Вивчаються обставини порушення, зокрема пояснення працівника.
- Враховується попередня дисциплінарна історія співробітника.

Рішення про депреміювання

- Керівництво клініки визначає обсяг депреміювання відповідно до тяжкості порушення.
- Рішення затверджується внутрішнім наказом або розпорядженням.

Оформлення рішення

- Працівника офіційно інформують про депреміювання (усно та письмово).
- Підготовка відповідного документа, де зазначаються:
- Опис порушення.
- Розмір депреміювання.
- Період дії санкції.

Контроль виконання

- Відстежується дотримання рішення в бухгалтерії.
- Аналізується поведінка працівника після застосування заходів.

Принципи депреміювання

- Прозорість. Політика преміювання та депреміювання має бути чітко сформульована та доведена до працівників.
- Справедливість. Розмір депреміювання відповідає тяжкості порушення.
- Пропорційність. Покарання не повинно бути надмірним або неспівмірним.
- Дотримання законодавства. Процедура депреміювання відповідає трудовому законодавству України.
- Мотивуючий характер. Мета депреміювання — виправлення поведінки працівника, а не покарання.

Порядок звільнення

Звільнення персоналу в межах франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** регулюється трудовим законодавством України та внутрішніми правилами клініки. Метою є забезпечення правомірності дій роботодавця, збереження репутації закладу та дотримання етичних стандартів у процесі припинення трудових відносин.

Підстави для звільнення

За ініціативою працівника. Добровільне звільнення за власним бажанням із попередженням не менше ніж за 14 календарних днів.

За ініціативою роботодавця:

- Систематичне порушення працівником трудової дисципліни.
- Неналежне виконання обов'язків, що призвело до негативних наслідків (скарги пацієнтів, матеріальні збитки тощо).
- Порушення внутрішніх правил клініки (наприклад, розголошення конфіденційної інформації).
- Грубе порушення техніки безпеки.

За угодою сторін:

Розірвання трудового договору на основі взаємної згоди роботодавця і працівника.

Інші підстави:

- Закінчення строку дії трудового договору.
- Зміна організаційних умов (ліквідація, скорочення штату тощо).
- Інші випадки, передбачені законодавством України.

Процедура звільнення

Фіксація підстави для звільнення	<ul style="list-style-type: none">• Працівник подає заяву (у разі звільнення за власним бажанням).• Роботодавець складає службовий акт чи документ про порушення (у разі звільнення за ініціативою роботодавця).
Оцінка ситуації	<ul style="list-style-type: none">• Проводиться аналіз обставин, що стали причиною для звільнення.• У разі конфлікту або незгоди із звільненням залучається HR-фахівець або юрист.
Оформлення звільнення	<ul style="list-style-type: none">• Підготовка наказу про звільнення, який підписується керівником клініки.• Працівник ознайомлюється з наказом під підпис.
Розрахунок із працівником	<ul style="list-style-type: none">• Виплата всіх належних коштів:• Заробітна плата за відпрацьований період.• Компенсація за невикористану відпустку.• Інші виплати відповідно до трудового договору чи законодавства.
Видача документів	<ul style="list-style-type: none">• Працівнику видається трудова книжка (у разі її ведення).• Надається копія наказу про звільнення за запитом працівника.

Завершення відносин	<ul style="list-style-type: none"> • Закриття доступу працівника до внутрішніх систем, баз даних, приміщень клініки. • Повернення майна клініки (ключі, робоче обладнання, документи тощо).
---------------------	---

Особливості звільнення за ініціативою роботодавця

Попередження працівника

Працівника повідомляють про звільнення за 2 місяці (у разі скорочення).

У разі звільнення через порушення — працівнику надається письмове попередження із зазначенням причини.

Документальне підтвердження

Кожна причина звільнення повинна бути підтверджена офіційними документами (акти, заяви, звіти, скарги).

Консультації з юристом

У складних випадках до процесу звільнення залучається юрист для забезпечення правомірності дій роботодавця.

Етичні аспекти звільнення

1. Прозорість процесу. Працівник має бути ознайомлений із причинами звільнення та отримати всі необхідні роз'яснення.
2. Повага до працівника. Незалежно від підстав звільнення, роботодавець має забезпечити коректне та ввічливе ставлення.
3. Конфіденційність. Інформація про причини звільнення працівника не повинна розголошуватися стороннім особам.

Відпустки, їх види та порядок надання

У межах франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS порядок надання відпусток персоналу регламентується трудовим законодавством України, а також внутрішніми правилами клініки. Правильна організація системи відпусток є важливим фактором для забезпечення задоволеності персоналу, підтримки високої продуктивності роботи та дотримання трудових прав співробітників.

Види відпусток

1. Щорічні основні відпустки

- Тривалість: не менше 24 календарних днів.
- Хто має право: всі працівники, які працюють за трудовим договором.

2. Щорічні додаткові відпустки

- Категорії працівників:
- За особливий характер праці (шкідливі або небезпечні умови).
- За ненормований робочий день.
- Тривалість: до 7 календарних днів залежно від умов праці (згідно з колективним договором або законодавством).

3. Соціальні відпустки

Види:

- Для вагітності та пологів (70 календарних днів до пологів і 56 — після, у разі ускладнень — 70).
- Для догляду за дитиною до 3 років.
- Додаткові відпустки працівникам із дітьми (наприклад, одинокі матері).

4. Відпустки без збереження заробітної плати

- Надаються за заявою працівника та за погодженням із роботодавцем:
- З особистих причин (не більше 15 календарних днів на

рік).

- З підстав, передбачених законодавством (наприклад, догляд за дитиною до 6 років за медичним висновком).

5. Інші види відпусток

- Навчальні відпустки: для працівників, які навчаються у закладах освіти.
- Творчі відпустки: для виконання наукової роботи, написання дисертації тощо.
- Відпустки у зв'язку з усиновленням: тривалістю 56 календарних днів із дня прийняття рішення судом.

Порядок надання відпусток

1. Щорічна основна відпустка

Графік відпусток:

- Складається на початку року за узгодженням із працівниками.
- Затверджується керівництвом клініки.

Подання заяви. За 2 тижні до початку відпустки працівник подає письмову заяву (за необхідності).

Наказ про відпустку. Готується відповідний наказ, із яким ознайомлюють працівника під підпис.

Оплата відпустки. Виплата відпускних здійснюється не пізніше ніж за 3 дні до початку відпустки.

2. Відпустки без збереження заробітної плати

Подання заяви:

- Працівник подає заяву із зазначенням причин.
- Причина має бути підтверджена відповідними документами (за необхідності).

Погодження з керівництвом:

- Заява розглядається керівником клініки.
- Рішення затверджується наказом.

Соціальні відпустки

Документальне підтвердження. Працівник надає відповідні документи (наприклад, листок непрацездатності, свідоцтво про народження дитини тощо).

Оформлення наказу:

Наказ про надання соціальної відпустки оформлюється на підставі документів працівника.

Рекомендації для франчайзі

1. Розробити графік відпусток. Узгодити його з працівниками для забезпечення безперервної роботи клініки.
2. Забезпечити дотримання законодавства. Усі рішення щодо відпусток мають відповідати нормам трудового кодексу України.
3. Навчати керівників. Ознайомити керівний склад із правилами надання відпусток.
4. Вести облік відпусток. Вести журнали обліку відпусток, включаючи залишки невикористаних днів.

Оцінка персоналу

Оцінка персоналу в системі франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є ключовим інструментом управління, спрямованим на підвищення ефективності роботи, професійного розвитку працівників та забезпечення високих стандартів медичних послуг.

Мета оцінки персоналу

1. Підвищення якості роботи: визначення сильних сторін та зон для розвитку працівників.
2. Планування навчання: визначення потреб у додатковій підготовці та кваліфікаційних програмах.
3. Мотивація працівників: стимулювання досягнення кращих результатів через прозору систему оцінювання.
4. Прийняття кадрових рішень: підвищення, переміщення, депреміювання чи звільнення.
5. Аналіз ефективності франшизи: моніторинг відповідності стандартам мережі.

Методи оцінки персоналу

1. Оцінка за ключовими показниками ефективності (KPI). Порівняння фактичних результатів із встановленими планами.

Приклади KPI:

- Середня тривалість обслуговування пацієнта.
- Кількість виконаних процедур.
- Рівень задоволеності пацієнтів.

2. Оцінка компетенцій

- Аналіз професійних та особистісних навичок працівників.
- Використання опитувань, анкет та співбесід.

3. 360-градусна оцінка

- Збір зворотного зв'язку від колег, керівників, підлеглих та пацієнтів.
- Забезпечує комплексний погляд на роботу працівника.

4. Медичний аудит

- Перевірка відповідності дій персоналу протоколам лікування.
- Аналіз точності та коректності ведення медичної документації.

5. Оцінка рівня задоволеності пацієнтів

- Опитування пацієнтів після отримання послуг.
- Аналіз відгуків на платформі франшизи.

6. Атестація персоналу

- Проведення регулярних атестацій для оцінки професійних знань і навичок.
- Включає письмові тести, співбесіди та демонстрацію практичних навичок.

Порядок проведення оцінки персоналу

Підготовчий етап	<ul style="list-style-type: none">• Розробка критеріїв оцінки (на основі посадових обов'язків і КРІ).• Ознайомлення персоналу з процедурою та очікуваннями.
------------------	--

Збір інформації	<ul style="list-style-type: none"> • Використання інструментів оцінки (анкети, тести, інтерв'ю, звіти). • Організація опитувань пацієнтів і співробітників.
Аналіз результатів	<ul style="list-style-type: none"> • Порівняння фактичних показників із цілями. • Аналіз зворотного зв'язку та відгуків.
Надання зворотного зв'язку працівнику	<ul style="list-style-type: none"> • Проведення індивідуальних бесід для обговорення результатів. • Визначення зон розвитку та розробка плану дій.
Прийняття рішень	<ul style="list-style-type: none"> • Оновлення системи мотивації (преміювання, навчання, підвищення). • Внесення коректив у посадові інструкції або цілі працівника.
Моніторинг і корекція	<ul style="list-style-type: none"> • Регулярне відстеження прогресу працівників. • Внесення змін до системи оцінки за потреби.

Основні критерії оцінки персоналу

1. Професійна компетентність

Знання медичних протоколів та стандартів лікування.
Володіння сучасними медичними технологіями.

2. Якість обслуговування пацієнтів

Рівень задоволеності пацієнтів.

Вміння встановлювати контакт із пацієнтами.

3. Ефективність роботи

- Кількість виконаних процедур і завдань.
- Дотримання термінів і стандартів.

4. Командна взаємодія

- Взаємодія з колегами та керівництвом.
- Участь у корпоративних ініціативах.

5. Дотримання дисципліни

- Своєчасність виконання обов'язків.
- Дотримання внутрішніх правил клініки.

6. Розвиток і навчання

- Участь у тренінгах, курсах підвищення кваліфікації.
- Ініціативність у впровадженні нових знань і навичок.

Частота оцінки персоналу

1. Щоквартальна оцінка: аналіз виконання KPI, зворотного зв'язку від пацієнтів.
2. Річна атестація: повний аудит професійних і особистісних характеристик працівника.
3. Позапланова оцінка: у разі потреби (наприклад, у разі скарг пацієнтів або зниження результативності).

Правила проведення бесід з працівниками

Проведення бесід з працівниками є важливим інструментом для забезпечення ефективної комунікації в клініці **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Бесіди допомагають вирішувати поточні питання, надавати зворотний зв'язок, визначати потреби в розвитку та коригувати поведінку працівників. Щоб ці бесіди були продуктивними та сприяли розвитку персоналу, важливо дотримуватися певних правил.

Мета бесіди з працівником

1. Оцінка ефективності праці: виявлення сильних і слабких сторін у виконанні обов'язків.
2. Надання зворотного зв'язку: конструктивне обговорення результатів роботи працівника.
3. Мотивація і розвиток: сприяння професійному росту, визначення потреб у навчанні.
4. Рішення проблем і конфліктів: пошук шляхів вирішення поточних труднощів, незгодженостей або конфліктів.
5. Обговорення майбутніх цілей: визначення планів на майбутнє, включаючи досягнення нових професійних рівнів.

Типи бесід з працівниками

1. Регулярна оцінка ефективності: планові бесіди, що проводяться через визначені проміжки часу (щокварталу, щорічно).
2. Індивідуальні бесіди: коли є потреба обговорити особисті питання, наприклад, трудову дисципліну або виконання конкретних завдань.
3. Бесіди по розвитку: спрямовані на обговорення кар'єрних планів працівника, навчання, підвищення кваліфікації.
4. Бесіди у разі конфлікту: необхідні для вирішення суперечок або непорозумінь між працівниками чи між пра-

цівником та керівництвом.

5. Бесіди після відгуків від пацієнтів: для обговорення зворотного зв'язку від пацієнтів і коригування роботи.

Порядок проведення бесіди

1. Підготовка до бесіди

- Визначити чітку мету бесіди.
- Зібрати факти та інформацію для обговорення (наприклад, дані про результати роботи, відгуки пацієнтів, порушення дисципліни).
- Підготувати питання та пункти для обговорення.
- Визначити позитивні моменти та зони для покращення.

2. Створення комфортної атмосфери

- Обирати для бесіди спокійне місце, де не буде відволікань.
- Проявляти повагу до працівника, уникати агресії чи принижень.
- Починати бесіду з позитивних моментів, щоб працівник не відчував тиск.

3. Під час бесіди

- Чітко і ясно пояснювати мету бесіди.
- Використовувати активне слухання: звертати увагу на слова працівника, задавати уточнюючі питання.
- Залишатися об'єктивним, уникати емоційних оцінок.
- Проводити бесіду в дусі співпраці, а не конфлікту.
- Ретельно обговорювати проблеми, пропонувати можливі шляхи вирішення.
- Завжди зберігати конфіденційність, особливо у разі особистих чи чутливих питань.

4. Підсумок бесіди

- Підсумувати основні моменти бесіди, включаючи важливі рішення, досягнуті домовленості.
- Поставити чіткі цілі на майбутнє, якщо це необхідно.
- Надати рекомендації щодо покращення результатів роботи чи розвитку.
- Обговорити подальші кроки та домовитися про наступні кроки чи зустрічі (якщо потрібно).

5. Фіксація результатів бесіди

- Оформити протокол чи запис про результати бесіди, де зазначаються важливі моменти та рішення.
- Якщо потрібно, підготувати план дій для працівника на основі бесіди.

Основні принципи ефективних бесід

- Чіткість і конструктивність. Говорити ясно, без непотрібних відступів, чітко пояснювати суть питання.
- Емпатія і повага. Проявляти уважність до почуттів працівника, ставитися до нього з повагою.
- Активне слухання. Приділяти увагу думкам і коментарям працівника, ставити уточнюючі запитання.
- Чесність і прозорість. Бути відкритим і чесним, навіть якщо доводиться обговорювати негативні аспекти роботи.
- Дотримання конфіденційності. Зберігати конфіденційність інформації, що стосується працівника або організаційних питань.

Аналіз ефективності працівників

Аналіз ефективності працівників є ключовим елементом управління персоналом, спрямованим на забезпечення високих результатів роботи та відповідності стандартам **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Цей процес допомагає визначити сильні та слабкі сторони працівників, підтримувати їх розвиток та забезпечувати покращення результатів.

Мета аналізу ефективності працівників

1. Оцінка виконання завдань: визначення, наскільки працівники виконують свої обов'язки відповідно до встановлених вимог.
2. Мотивація і розвиток: виявлення необхідних заходів для підвищення продуктивності, надання зворотного зв'язку.
3. Планування кадрових рішень: підвищення, переміщення, нагороди або дисциплінарні заходи на основі оцінки.
4. Покращення результатів: оптимізація процесів для досягнення кращих показників роботи.

Методи аналізу ефективності працівників

1. Оцінка за ключовими показниками ефективності (KPI)

Показники ефективності для кожної ролі (лікар, медсестра, адміністратор тощо) повинні бути чітко визначені за допомогою конкретних метрик.

Приклади KPI:

- Лікар: кількість проведених операцій, рівень задоволеності пацієнтів, точність діагнозів, дотримання медичних стандартів.
- Медсестра: час реакції на запити пацієнтів, дотримання процедурних стандартів, кількість помилок.

- Адміністратор: кількість прийнятих дзвінків, ефективність запису на прийом, задоволеність пацієнтів.

2. Аналіз результатів зворотного зв'язку

- Пацієнти: опитування, анкети для пацієнтів після прийому або операції.
- Колеги: використання 360-градусної оцінки для збору відгуків від колег і керівництва.
- Керівництво: регулярні інтерв'ю та оцінка відповідності працівників організаційним цілям.

3. Порівняння з галузевими стандартами

Порівняння показників з аналогічними установами або клініками. Це допомагає виявити можливі недоліки та оптимізувати процеси.

4. Медичний аудит

- Перевірка професіоналізму та дотримання протоколів, стандартів лікування і роботи з медичними документами.
- Регулярні медичні аудити допомагають виявляти і коригувати проблеми в роботі.

5. Самооцінка працівників

Важливо, щоб працівники могли самостійно оцінювати свою ефективність. Це допомагає ідентифікувати особисті проблеми, які вони могли б не помітити в іншому випадку.

Порядок проведення аналізу ефективності

Визначення критеріїв оцінки

1. Задайте чіткі та вимірні критерії для кожної категорії працівників (лікарі, медсестри, адміністрація).
2. Визначте важливі показники для кожної посади, які можна виміряти через періодичний моніторинг.

Регулярне збирання даних

Посібник 4. ПЕРСОНАЛ

1. Збирайте інформацію по ключових показниках (наприклад, статистика операцій, відгуки пацієнтів, результативність роботи з документацією).
2. Перевіряйте періодичні звіти та надавайте чітку оцінку роботи персоналу на основі зібраних даних.

Аналіз отриманих даних

1. Порівняйте фактичні показники з нормативними або цільовими значеннями.
2. Звертайте увагу на відхилення від норм і шукайте корінь проблеми.

Надання зворотного зв'язку працівникам

1. Обговоріть результати оцінки з кожним працівником.
2. Оцініть як його робота впливає на загальні результати клініки. Підкресліть сильні сторони та зони для розвитку.

Прийняття рішень на основі результатів

1. Якщо працівник показує відмінні результати, розгляньте можливість преміювання, підвищення або надання додаткових можливостей для розвитку.
2. Якщо є проблеми в ефективності, обговоріть шлях їх усунення, можливо, через додаткове навчання, перегляд робочих процесів чи корекцію поведінки.

Інструменти для оцінки ефективності працівників

1	Анкети та опитування	Регулярні опитування пацієнтів і персоналу для отримання зворотного зв'язку. Оцінки ефективності та задоволеності праці персоналу через анонімні анкети.
---	----------------------	---

2	Автоматизовані системи моніторингу	<p>Використання CRM-системи для збору статистичних даних (наприклад, кількість консультацій, прийомів, операцій).</p> <p>Впровадження спеціалізованих програм для автоматичної оцінки продуктивності персоналу на основі попередньо визначених KPI.</p>
3	Індивідуальні плани розвитку	<p>На основі аналізу ефективності створюйте індивідуальні плани розвитку для працівників.</p> <p>Оцініть потреби у додаткових тренінгах або курсах підвищення кваліфікації.</p>

Частота аналізу ефективності працівників

- Щоквартально: аналіз виконання KPI, опитування пацієнтів, відгуки колег.
- Щорічно: повний перегляд результатів роботи працівника, підсумки атестацій, проведення річних оцінок.
- Позапланово: у разі необхідності (наприклад, при зниженні показників ефективності, після значних змін у політиці клініки).

Переваги аналізу ефективності

1. Покращення результатів роботи: допомагає виявити слабкі місця та впровадити корективи.
2. Мотивація персоналу: надає можливість працівникам розуміти, що їхня робота оцінюється та має вплив на загальний успіх клініки.
3. Прозорість: забезпечує чітке і об'єктивне оцінювання роботи персоналу, що підвищує довіру до керівництва.

4. Розвиток персоналу: дозволяє визначити потребу у навчанні і підвищенні кваліфікації для конкретних працівників.

Аналіз ефективності працівників є важливою частиною стратегічного управління персоналом □ **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, допомагаючи створювати умови для безперервного покращення якості обслуговування пацієнтів та підвищення ефективності всієї команди.

Додатки

Організаційна структура та взаємодія

1. Бібліотека взаємодії
2. Карти посад (тут важливо прописати для кожного члена команди окремо)
3. Матриця взаємодії між відділами (зовнішня/ внутрішня)
4. Організаційна структура

Кадрове адміністрування

1. Графік відпусток
2. Журнал обліку руху трудових книжок
3. Журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці та пожежної безпеки
4. Журнал реєстрації наказів з основної діяльності ТОВ "_____"
5. Журнал реєстрації наказів з особового складу
6. Журналу реєстрації особистих медичних книжок
7. Заява на звільнення
8. Заява на звільнення (за власним бажанням)

Зразки документів для оформлення працівника

1. Договір про матеріальну відповідальність
2. Заява про застосування податкової соціальної пільги
3. Заява про прийняття на роботу
4. Згода на обробку персональних даних
5. Зразок наказу про прийняття
6. Інструкція вступного інструктажу з ОП та ПБ
7. Особова картка П-2
8. ПРАВИЛА ВНУТРІШНЬОГО ТРУДОВОГО РОЗПОРЯДКУ ТОВ «_____»
9. Угода про конфіденційність
10. Зразок Особиста медична книжка
11. Зразок Табелю обліку використання робочого часу

12. Зразок Табелю обліку використання робочого часу
13. Посадові інструкції (тут важливо прописати для кожного члена команди окремо)
14. Штатний розпис
15. Трудовий договір
16. Порядок оформлення працівників в штат

Пошук та набір персоналу

1. Відмальована блок-схема «закриття вакансії» (промальовуємо які етапи проходить кандидат/ хто залучений в процес)
2. Опис вакансії (тут важливо прописати для кожного члена команди окремо)
3. Job-offer (даємо приклад)
4. Скрипт телефонного інтерв'ю
5. Стратегія закриття вакансії (залученість по співбесіді на кожну вакансію може бути різною, тому тут можемо прописати стратегію закриття кожної з вакансії. Пое-тапно)
6. Сценарій проведення співбесіди
7. Анкета кандидата

Адаптація нових працівників

1. План адаптації (тут важливо прописати для кожного члена команди окремо)
2. Вхідна анкета нового працівника
3. Щоденник нового _____ (співробітника)
4. План стажування _____ (тут важливо прописати для кожного члена команди окремо)
5. Стандарти зовнішнього вигляду та форми
6. Система мотивації
7. Дисциплінарні стягнення
8. Нематеріальна мотивація
9. Алгоритм проведення оцінювання працівника
10. Перелік питань для вихідної співбесіди
11. Чек-лист виходу співробітника з компанії

12. Шаблон файлу передачі справ

13. Правила формування графіку працівників

Договір про повну індивідуальну матеріальну відповідальність

Договір NDA

Згода на обробку персональних даних

Графік відпусток працівників

Особова картка працівника

Угода про конфіденційність

Бланк попередньої співбесіди по телефону

Анкета кандидата на посаду

Приклад оголошення про вакансію в клініку

Пояснювальна записка

Правила миття рук

Посадова інструкція (старший адміністратор)

Посадова інструкція (лікар)

Розпорядок робочого дня (лікар)

Розпорядок робочого дня (адміністратор)

Стандарти зовнішнього вигляду персоналу

Договір щодо випробувального терміну

Наказ про звільнення за власним бажанням

Заява про прийняття на роботу

Бланк заяви про надання відпустки

Бланк заяви на звільнення (за власним бажанням)

Бланк заяви про переведення на іншу роботу (посаду)

Заява на прийняття на роботу

Наказ про надання відпустку (щорічна/ основна)

Заява про щорічну відпустку

Бланк побажань щодо відпусток

Кодекс поведінки працівників

VALIKHNOVSKI ACADEMY

Твій помічник у здобутті професії

Почати навчання

Посібник 5. ФІЛОСОФІЯ СЕРВІСУ

VALIKHNOVSKI ACADEMY

VALIKHNOVSKI
ACADEMY

🔍 Search topic, expert or video

🌐 Yp ▾

Log In

📺 Videos

Videos

Структура

Передмова	238
Стандарти обслуговування	239
Правила кожного дня	241
Алгоритм обслуговування клієнтів	242
ЕТАП 1. Запис на процедуру	
ЕТАП 2. Зустріч клієнта	
ЕТАП 3. Проведення консультації	
ЕТАП 4. Протокол проведення процедур	
ЕТАП 5. Зворотній зв'язок та розрахунок	
Правила спілкування з клієнтом	246
Робота з конфліктами	
Клієнт незадоволений результатом	
Відмова клієнту в обслуговуванні	
Стандарти обслуговування (кабінет).	257
Стандарти пост-сервісу (оплата, знижки, додаткові рекомендації).	
Документообіг.	
Робота зі страховими клієнтами.	
Робота з НСЗУ	
Медична таємниця та етика.	
Партнерські клініки для вирішення питань поза спеціалізацією	
Алгоритми вирішення конфліктних ситуацій.	
Звернення та скарги	
Правила надання першої невідкладної допомоги.	
Вирішення нестандартних ситуацій	292
крадіжки	
пограбування	
фальшиві банкноти	
пошкоджені банкноти	
випадки вимкнення світла	

робота із засобами масової інформації (ЗМІ)
забуті речі
пожежа
ракетний обстріл
перевірка органами державного нагляду (контролю)
вручення повістки на проходження військово-лікарської
комісії (ВЛК)/ на строкову військову службу

Додатки 295

Передмова

Філософія сервісу — це серце й душа **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, те, що визначає наш підхід до кожного пацієнта. Ми віримо, що якість медичної допомоги починається не лише з професіоналізму лікарів, а й з унікального досвіду, який пацієнт отримує на кожному етапі взаємодії з нашою командою.

Наш сервіс — це не просто стандарт обслуговування. Це інтеграція емпатії, інновацій, прозорості та уваги до деталей. Ми прагнемо, щоб кожен пацієнт відчував себе не просто клієнтом, а важливим членом нашої родини.

Цей посібник спрямований на те, щоб кожен член нашої команди міг глибше зрозуміти й застосовувати нашу філософію сервісу у своїй щоденній роботі. Адже саме сервіс є ключовим елементом довіри, яку ми формуємо з нашими пацієнтами, і основою нашого успіху як медичного бренду світового рівня.

Ми створюємо не просто медичний досвід — ми будуємо зв'язок, який змінює життя.

Стандарти обслуговування

Стандарти обслуговування VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS є невід'ємною складовою нашої філософії сервісу. Вони формують основні принципи, що гарантують бездоганну якість кожного аспекту взаємодії з пацієнтами. Ми прагнемо, щоб кожен візит до нас був не просто медичною процедурою, а комфортним, зрозумілим і турботливим досвідом.

1. Пацієнт — у центрі уваги

Ми орієнтуємося на потреби кожного пацієнта, забезпечуючи індивідуальний підхід. Усі процеси організовані так, щоб пацієнт почувався важливим, почутим і підтриманим.

2. Привітність і ввічливість

Кожен співробітник демонструє щирість, емпатію та професіоналізм у спілкуванні. Посмішка, уважне слухання та готовність допомогти — це наші основні інструменти у побудові довіри.

3. Прозорість і доступність інформації

Ми надаємо повну й зрозумілу інформацію про кожен етап лікування: від діагностики до післяопераційного догляду. Усі запитання пацієнта мають бути вчасно роз'яснені зрозумілою мовою.

4. Конфіденційність і безпека

Ми забезпечуємо абсолютну конфіденційність усіх даних пацієнта. Медична інформація зберігається в умовах суворої захищеності.

5. Оперативність і пунктуальність

Ми цінуємо час наших пацієнтів, тому всі процеси організовані так, щоб уникати затримок. Чітке дотримання графіку — один із наших пріоритетів.

6. Комфорт і турбота

Ми створюємо атмосферу, яка сприяє фізичному та емоційному комфорту. Сучасний дизайн клініки, доступність зручностей та продумані дрібниці — все спрямоване на зменшення стресу для пацієнтів.

7. Професійний розвиток команди

Ми постійно вдосконалюємо наші навички та знання, аби відповідати найвищим стандартам сервісу. Команда регулярно проходить тренінги з комунікації, етики та сервісу.

8. Зворотний зв'язок

Ми відкриті до думки пацієнтів і цінуємо їхній досвід. Система зворотного зв'язку допомагає нам вдосконалювати процеси, враховуючи потреби та побажання кожного.

Наші стандарти — це гарантія того, що кожен пацієнт отримує не лише медичну допомогу, а й унікальний досвід, який відповідає найвищим світовим вимогам.

Правила кожного дня

Для забезпечення бездоганного сервісу та створення довіри пацієнтів у **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** кожен член команди дотримується чітких правил щоденної роботи. Ці правила формують наш корпоративний дух і сприяють досягненню високих стандартів обслуговування.

1. Початок дня: готовність до роботи

- Розпочинайте день із позитивного настрою та внутрішньої налаштованості на високий рівень сервісу.
- Перевірте чистоту та порядок робочого місця. Усе обладнання та матеріали мають бути в готовності до використання.
- Підготуйте необхідну документацію, план роботи на день та ознайомтеся з інформацією про пацієнтів, які очікуються.

2. Вітання пацієнта

- Кожного пацієнта зустрічайте із щирою посмішкою та привітанням.
- Представляйтеся, якщо пацієнт бачить вас вперше, і коротко поясніть свою роль у процесі його лікування.
- Пропонуйте допомогу в разі необхідності (супровід до кабінету, відповідь на запитання).

3. Взаємодія з пацієнтом

- Слухайте уважно й демонструйте розуміння. Уникайте переривань і переконайтеся, що пацієнт відчуває, що його почули.
- Використовуйте просту, зрозумілу мову для пояснення процедур і рекомендацій.
- Виявляйте емпатію та турботу, розуміючи емоційний стан пацієнта.

4. Принцип “Жодних дрібниць”

- Звертайте увагу на деталі: комфорт пацієнта, чистота

- приміщення, температура в кабінеті, наявність води чи інших зручностей.
- Переконайтеся, що кожна потреба пацієнта врахована, навіть якщо вона здається незначною.
- 5. Етичність і професіоналізм**
- Дотримуйтеся принципів медичної етики в кожній взаємодії.
 - Уникайте особистих розмов і сторонніх тем у присутності пацієнта.
 - Демонструйте впевненість і професіоналізм у своїй роботі.
- 6. Підтримка команди**
- Працюйте як єдина команда: допомагайте колегам і завжди будьте готові підставити плече.
 - Дотримуйтеся внутрішньої комунікаційної культури: поважайте один одного, вирішуйте конфлікти конструктивно та оперативно.
- 7. Завершення робочого дня**
- Підбийте підсумки дня: перевірте, чи всі завдання виконані, пацієнти задоволені та всі документи впорядковані.
 - Оновіть графік і підготуйте все необхідне для наступного дня.
 - Відновіть порядок на робочому місці, щоб новий день почався у комфортних умовах.

Алгоритм обслуговування клієнтів

(Від запису на консультацію до запису на операцію)

ЕТАП 1. Запис на консультацію

Прийом запиту.

- Пацієнт записується через телефон, онлайн-платфор-

му або під час особистого візиту.

- Адміністратор привітно вітає пацієнта, уточнює причину звернення, бажаний час і дату консультації.

Інформування пацієнта:

- Пацієнту надається базова інформація про консультацію, орієнтовну тривалість, підготовку (за потреби) та вартість послуги.

Підтвердження запису:

- Адміністратор надсилає підтвердження дати, часу та місця проведення консультації через SMS, месенджер або електронну пошту.

ЕТАП 2. Зустріч клієнта

- Реєстрація. Адміністратор вітає пацієнта, уточнює дані, перевіряє попередній запис та допомагає заповнити необхідні документи.
- Організація очікування. Пацієнту пропонується комфортне місце для очікування, напої (чай, кава, вода), доступ до Wi-Fi та інші зручності.
- Супровід до лікаря. Адміністратор або медсестра супроводжують пацієнта до кабінету лікаря.

ЕТАП 3. Проведення консультації

1. Первинне обговорення:

- Лікар привітно знайомиться з пацієнтом, уважно вислуховує скарги та очікування.

2. Діагностика та рекомендації:

- Проведення огляду, інструментальної чи лабораторної діагностики (за потреби).

- Обговорення варіантів лікування, роз'яснення суті майбутньої операції, її можливих результатів і ризиків.

3. Формування плану лікування:

- Лікар складає індивідуальний план операції, визначає необхідні передопераційні аналізи й обстеження.
- Пацієнту надається письмовий план із зазначенням вартості та етапів лікування.

ЕТАП 4. Протокол підготовки до операції

- Призначення дати операції. Разом із пацієнтом узгоджується зручний день і час проведення операції.
- Оформлення документів. Адміністратор оформлює попередній договір, надає перелік необхідних аналізів та інструкції для підготовки.
- Інформування пацієнта. Лікар і адміністратор забезпечують пацієнта детальною інформацією про підготовчий період (харчування, медикаменти, поведінкові обмеження).
- Контроль підготовки. Адміністратор контактує з пацієнтом для нагадування про аналізи та перевірку готовності до операції.

ЕТАП 5. Зворотній зв'язок та фінальні домовленості

Після консультації:

- Адміністратор дякує пацієнту за звернення, уточнює враження від консультації та відповідає на додаткові запитання.
- За потреби лікар надає додаткові рекомендації або корегує план лікування.

Розрахунок:

- Пацієнт здійснює оплату консультації та, за необхідно-

сті, попередній внесок на операцію.

Нагадування про дату операції:

- Перед запланованою операцією адміністратор ще раз контактує з пацієнтом, нагадує про правила підготовки й час прибуття до клініки.

Правила спілкування з клієнтом

Ефективна комунікація з пацієнтами — основа довіри та позитивного досвіду співпраці з клінікою. У **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** ми дотримуємося таких правил спілкування, щоб забезпечити комфорт і професіоналізм на кожному етапі взаємодії.

1. Привітність і відкритість

- Завжди вітайте клієнта з посмішкою та доброзичливим тоном.
- Підтримуйте візуальний контакт під час розмови, щоб пацієнт відчував увагу.
- Використовуйте привітні фрази, наприклад:
“Добрый день! Як я могу вам допомогти?”
“Радий/Рада вас бачити!”

2. Активне слухання

- Уважно слухайте пацієнта, не перебивайте.
- Уточнюйте деталі, щоб уникнути непорозумінь: *“Чи правильно я вас зрозумів/зрозуміла?”*
- виявляйте емпатію: *“Розумію, що це може вас хвилювати.”*

3. Професійність і чіткість

- Використовуйте зрозумілу та доступну мову, уникаючи надмірної медичної термінології.
- Пояснюйте складні моменти простими словами. Наприклад: замість “ліпектомія” скажіть “видалення надлишків жирової тканини”.
- Відповідайте чітко й по суті, щоб уникнути плутанини.

4. Індивідуальний підхід

- Звертайтеся до пацієнта на ім'я, якщо це доречно, щоб створити теплу атмосферу.
- Ураховуйте унікальні потреби та побажання кожного пацієнта.
- Демонструйте турботу: *“Чи є у вас ще питання або по-*

бажання?”

5. Поважність і тактовність

- Завжди проявляйте повагу до пацієнта, незалежно від обставин.
- Уникайте оціночних суджень або коментарів про зовнішність чи стиль життя.
- Будьте терплячими, навіть якщо клієнт висловлює невдоволення.

6. Довіра та конфіденційність

- Гарантуйте, що вся надана пацієнтом інформація залишиться конфіденційною.
- Будьте чесними та відкритими у відповідях:
- Якщо щось незрозуміло, краще сказати: *“Я уточню це питання і дам вам відповідь.”*

7. Проактивна підтримка

- Пропонуйте допомогу: *“Чи можу я чимось ще допомогти?”*
- Якщо виникла затримка, обов’язково попередьте пацієнта й вибачтеся: *“Ми трохи затримаємося, але зробимо все можливе, щоб вас швидко прийняли.”*

8. Позитивне завершення розмови

- Завжди завершуйте розмову на позитивній ноті: *“Дякую за звернення! Чекаємо на вас у зазначений час.”*
- Побажайте пацієнту гарного дня або швидкого одужання.

Робота з конфліктами

У медичній сфері важливо вміти ефективно працювати з конфліктними ситуаціями, адже своєчасне вирішення непорозумінь сприяє збереженню довіри пацієнтів та позитивного іміджу клініки. У **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** ми дотримуємося чітких принципів і етапів роботи з конфліктами.

Принципи роботи з конфліктами

Залишайтеся спокійними	<ul style="list-style-type: none">• Зберігайте контроль над емоціями, навіть якщо клієнт емоційно збуджений.• Проявляйте професіоналізм у будь-яких обставинах.
Слухайте уважно	<ul style="list-style-type: none">• Дайте можливість клієнту висловити своє невдоволення до кінця.• Покажіть, що ви чуєте його занепокоєння: <i>“Я вас розумію, це справді важливе питання.”</i>
Проявляйте емпатію	<ul style="list-style-type: none">• Покажіть співчуття до ситуації пацієнта: <i>“Я розумію, що це могло вас засмутити.”</i>
Не сперечайтесь	<ul style="list-style-type: none">• Уникайте спроб довести свою правоту, навіть якщо клієнт помиляється.• Зосередьтеся на вирішенні проблеми, а не на пошуку винних.
Дотримуйтеся професійної етики	<ul style="list-style-type: none">• Уникайте критики, оціночних суджень або підвищення тону.• Забезпечуйте пацієнта інформацією виключно у ввічливій формі.

Етапи вирішення конфліктних ситуацій

Виявлення проблеми	<ul style="list-style-type: none"> Уважно вислухайте пацієнта, з'ясуйте суть його занепокоєння. Уточніть деталі: <p><i>“Можете, будь ласка, детальніше розповісти, що саме сталося?”</i></p>
Підтвердження розуміння	<p>Продемонструйте, що ви зрозуміли суть проблеми: <i>“Отже, вас турбує [опис проблеми], правильно?”</i></p>
Перепрошення (якщо необхідно)	<p>Вибачтеся за можливі незручності або помилки, навіть якщо клініка не є винною: <i>“Мені шкода, що ця ситуація викликала у вас дискомфорт.”</i></p>
Пропозиція вирішення	<p>Обговоріть з пацієнтом можливі шляхи вирішення проблеми: <i>“Давайте спробуємо знайти рішення, яке вас задовольнить. Які ваші пропозиції?”</i></p>
Реалізація вирішення	<ul style="list-style-type: none"> Здійсніть узгоджене рішення або організуйте консультацію з керівником чи лікарем для остаточного вирішення. Слідкуйте за тим, щоб проблема була вирішена якнайшвидше.
Контроль результату	<p>Перевірте, чи задоволений пацієнт результатом: <i>“Чи все зараз вирішено на вашу користь? Чи можемо ми ще чимось допомогти?”</i></p>
Аналіз ситуації	<p>Проведіть внутрішній розбір конфлікту, щоб запобігти повторенню схожих випадків у майбутньому.</p>

Якщо клієнт залишається незадоволеним

1. Перенаправте його на керівника, який зможе додатково розглянути ситуацію.
2. Залишайтеся ввічливими та запропонуйте альтернативні способи вирішення (наприклад, повторна консультація або відгук через офіційний канал клініки).

Що не варто робити

- Підвищувати тон або відповідати агресією.
- Ігнорувати скарги чи намагатися уникнути спілкування.
- Обіцяти те, чого неможливо виконати.

Клієнт незадоволений результатом

Незадоволення результатом — це ситуація, яку потрібно вирішувати максимально професійно та чутливо, щоб зберегти довіру пацієнта і мінімізувати можливі негативні наслідки для репутації клініки. У таких випадках важливо діяти швидко, ефективно і з максимальним врахуванням інтересів пацієнта.

1. Проявляйте емпатію та увагу

- Перш за все, вислухайте пацієнта уважно, не перебиваючи.
- Підтримуйте спокійний, ввічливий тон, показуючи, що ви серйозно ставитеся до його занепокоєння.
- “Я розумію, що це може бути дуже неприємно. Давайте розберемося разом.”

2. З'ясуйте деталі незадоволення

- Потрібно чітко зрозуміти, що саме не влаштовує пацієнта: чи це результат процедури, її відновлення, побічні ефекти, чи інші фактори.
- Задавайте уточнюючі запитання:

“Що саме вас турбує? Можете детальніше описати проблему?”

“Коли саме ви помітили зміни, які вас непокоїть?”

3. Признайте проблему (якщо вона є)

- Якщо пацієнт правий або є об'єктивні проблеми, не бійтеся визнати це.
- Навіть у разі, коли клініка не є винною, варто показати співчуття за ситуацію.

“Ми розуміємо, що вам важко з цим справитися, і нам шкода, що результат не відповідає вашим очікуванням.”

4. Запропонуйте варіанти вирішення

- Оцініть ситуацію разом з лікарем або керівником кліні-

ки, щоб запропонувати можливі рішення.

- Обговоріть варіанти корекції результату або проведення додаткових процедур.

“Ми можемо запропонувати вам повторну консультацію або додаткову процедуру для корекції результату.”

“Давайте подивимося, які ще варіанти лікування можуть покращити ваш стан.”

5. Поясніть можливі ризики та реалії

- Якщо пацієнт очікував результату, який є технічно або медично неможливим, потрібно чесно, але делікатно пояснити це.

“Результати операції можуть варіюватися в залежності від індивідуальних особливостей організму, і, на жаль, ми не можемо гарантувати 100% результат у кожному випадку.”

6. Пропонуйте повторний огляд та контрольний візит

- У разі, якщо проблема не вирішується одразу, запропонуйте пацієнту повернутися на контрольний огляд, де лікар зможе оцінити зміни або застосувати корекційні методи.

“Я рекомендую провести контрольний огляд через тиждень, щоб перевірити, як все проходить, і дати вам точні рекомендації.”

7. Залиште пацієнта з відчуттям підтримки та впевненості

- Підкресліть, що клініка зацікавлена в тому, щоб пацієнт був задоволений результатом, і готова підтримати його на кожному етапі.

“Ми хочемо, щоб ви були повністю задоволені результатом і готові зробити все можливе, щоб виправити ситуацію.”

8. 8. Документування та аналіз ситуації

- Фіксуйте всі обставини інциденту і результати вирішення ситуації.

- Проводьте внутрішній аналіз, щоб зрозуміти, що можна покращити в обслуговуванні або в процесі надання послуг.
- При необхідності коригуйте стандарти або процедури для запобігання подібним випадкам у майбутньому.

Пам'ятайте, що кожен пацієнт — це важлива частина нашої клініки. Підхід до вирішення ситуації повинен бути з максимальною увагою до деталей, професіоналізму та турботи. Це забезпечує не тільки вирішення проблеми, а й збереження довіри до клініки.

Відмова клієнту в обслуговуванні

Відмова в обслуговуванні — це складна ситуація, яка вимагає делікатного підходу. Причини можуть бути різними, від порушення правил клініки до медичних протипоказань. Важливо діяти обережно, щоб зберегти репутацію клініки, продемонструвати професіоналізм і поважати клієнта.

1. Визначення причини відмови

Перед тим, як ухвалити рішення про відмову, потрібно чітко визначити причину:

- Медичні протипоказання: Лікар не може провести процедуру через стан здоров'я пацієнта.
- Невідповідність вимогам клініки: Наприклад, порушення правил обслуговування, неналежна поведінка, відсутність необхідних документів або неадекватна підготовка до процедури.
- Відсутність необхідного обладнання чи досвіду: Якщо клініка не може надати послугу на належному рівні.

2. Спокійна і ввічлива комунікація

- Під час спілкування з клієнтом зберігайте спокійний, ввічливий і професійний тон.
- Чітко пояснюйте причину відмови, не залишаючи місця для сумнівів.

“Ми розуміємо ваші побажання, але, на жаль, в даний момент ми не можемо провести цю процедуру через медичні протипоказання.”

3. Пропозиція альтернативних варіантів

Якщо це можливо, запропонуйте інші варіанти, які можуть задовольнити потреби клієнта:

- Наприклад, перенаправлення до іншого лікаря або клініки, яка спеціалізується на потрібному лікуванні.
- “Ми не можемо провести операцію зараз, але я можу

порекомендувати вам перевірених спеціалістів або клініки, які спеціалізуються на такому лікуванні.”

- Якщо проблема пов’язана з неадекватною підготовкою клієнта, поясніть, що для початку потрібно пройти певні кроки:
- “Для того, щоб пройти процедуру, вам потрібно здати деякі аналізи. Ми можемо допомогти вам організувати необхідні обстеження.”

4. Поважна і коректна відмова

Якщо відмова обґрунтована певними правилами або вимогами клініки, важливо бути коректним і чесним:

- *“Ми надаємо послуги тільки за попереднім записом. На жаль, в даний момент ми не можемо обслуговувати клієнтів без попереднього запису.”*
- *“На жаль, ми не можемо продовжити лікування, оскільки було порушено наші внутрішні правила обслуговування.”*

5. Запобігання конфліктам

- Уникайте конфронтаційного тону. Будьте максимально спокійні та ввічливі, навіть якщо клієнт висловлює незадоволення.
- Якщо клієнт продовжує наполягати на обслуговуванні, запропонуйте зустріч з керівником або старшим лікарем, щоб ще раз пояснити ситуацію.

“Якщо ви хочете, я можу організувати зустріч з нашим керівником, щоб докладно обговорити це питання.”

6. Надання документального підтвердження

Якщо відмова пов’язана з конкретними правилами клініки або медичними рекомендаціями, рекомендується зафіксувати це в письмовій формі. Це допоможе уникнути непорозумінь у майбутньому:

“Ми надаємо вам документ, який пояснює причину відмови та інші можливі кроки для подальшого лікування.”

7. Завершення комунікації

Завершуйте розмову на ввічливій ноті, не залишаючи клієнта з відчуттям незадоволення або непорозуміння:

- *“Ми розуміємо, що це може бути для вас розчаруванням, але ми завжди готові допомогти знайти найкраще рішення для вашого здоров'я.”*
- *“Ми сподіваємося, що у вас все буде добре, і ми завжди раді будемо вас бачити, якщо ви зміните своє рішення або вам знадобиться допомога в майбутньому.”*

Важливо! Відмова повинна бути обґрунтованою і цивілізованою, а також супроводжуватися пропозицією альтернатив або подальших кроків. Всі дії мають бути спрямовані на збереження доброзичливих стосунків з клієнтом та професіоналізм у вирішенні ситуацій.

Стандарти обслуговування (кабінет).

Кабінет лікаря є важливою частиною клініки, в якому пацієнт проводить значну частину свого часу. Якість обслуговування на цьому етапі має бути на високому рівні, адже це напряду впливає на довіру клієнтів до клініки і рівень їх задоволеності.

1. Чистота та порядок

- Регулярне прибирання. Кабінет має бути чистим і акуратним на протязі всього робочого дня. Усі поверхні, включаючи меблі та медичне обладнання, повинні бути стерильними або ретельно очищеними.
- Чистота інструментів. Всі медичні інструменти повинні бути стерильними та підготовленими до використання відповідно до медичних стандартів.
- Постійне провітрювання. Кабінет має бути добре провітраним, щоб створити комфортні умови для пацієнтів та персоналу.

2. Ефективне використання часу

- Чіткий розклад. Прийом пацієнтів повинен здійснюватися згідно з розкладом, щоб уникнути затримок. Всі пацієнти повинні бути зустрінуті у вказаний час або проінформовані про будь-які зміни.
- Оптимізація процесів. Процедури та консультації мають бути організовані так, щоб пацієнти не витрачали зайвого часу на очікування. Наприклад, всі необхідні документи повинні бути підготовлені до прийому.

3. Комфорт та атмосфера

- Зручність для пацієнтів. У кабінеті мають бути зручні меблі (ліжко для огляду, стільці, столи). Підтримуйте комфортну температуру і освітлення.
- Акустика. Звуки мають бути м'якими, щоб пацієнти не відчували стресу чи дискомфорту.
- Місце для очікування. Якщо пацієнт очікує в кабінеті, забезпечте комфортну атмосферу (чисті журнали, водопостачання, доступ до важливої інформації).

4. Професійна поведінка лікаря та персоналу

- Дотримання етикету. Лікар та медичний персонал повинні бути ввічливими, уважними та коректними при спілкуванні з пацієнтами.
- Виявлення уваги та емпатії. Лікар повинен бути уважним до потреб пацієнта, слухати його скарги і реагувати на них з розумінням.
- Дотримання конфіденційності. Всі дані пацієнта мають залишатися конфіденційними, лікарі та медсестри повинні уникати обговорення особистих медичних даних у присутності сторонніх осіб.

5. Забезпечення безпеки

- Дезінфекція та стерилізація. Всі медичні інструменти та поверхні повинні дезінфікуватися після кожного пацієнта.
- Особисті засоби захисту. Лікар та медичний персонал повинні носити відповідний одяг та засоби захисту (рукавички, маски, халати).
- Обробка медичних відходів. Всі відходи повинні збиратися в спеціальні контейнери, які використовуються відповідно до медичних стандартів.

6. Інформування пацієнта

- Ясні інструкції. Пацієнт повинен отримати чіткі інструкції щодо підготовки до процедури або післяопераційного догляду.
- Медичні документи. Всі медичні документи повинні бути правильно оформлені, зрозумілі для пацієнта та надані йому у зручному вигляді.
- Пояснення процесу. Лікар має пояснити пацієнту всі етапи лікування чи обслуговування, відповісти на його запитання та усунути будь-які сумніви.

7. Технології та обладнання

- Сучасне обладнання. Кабінет повинен бути обладнаний сучасними медичними приладами та технологіями, які забезпечують високий рівень обслуговування.

- Технічний стан обладнання. Перевірка та обслуговування медичного обладнання мають здійснюватися регулярно, щоб запобігти несправності та затримки.
- 8. Відгуки та зворотній зв'язок**
- Запит відгуків. Після прийому або процедур пацієнт повинен мати можливість висловити свою думку про обслуговування та отриману допомогу.
 - Аналіз відгуків. Всі зауваження та відгуки пацієнтів повинні бути уважно розглянуті і використані для вдосконалення роботи клініки та поліпшення стандартів обслуговування.

Стандарти пост-сервісу (оплата, знижки, додаткові рекомендації).

Післяопераційний сервіс є невід'ємною частиною професійного та якісного обслуговування пацієнтів. У **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** стандарти пост-сервісу спрямовані на забезпечення комфорту, довіри та довгострокового співробітництва з нашими пацієнтами.

Оплата	Прозорість цінової політики	<ul style="list-style-type: none"> • Готівковий та безготівковий розрахунок (картки, банківські перекази). • Можливість часткової оплати (поетапна схема). • Онлайн-оплата через офіційний сайт клініки.
	Методи оплати	<ul style="list-style-type: none"> • Готівковий та безготівковий розрахунок (картки, банківські перекази). • Можливість часткової оплати (поетапна схема). • Онлайн-оплата через офіційний сайт клініки.
	Гнучкі умови	<ul style="list-style-type: none"> • Для постійних пацієнтів або при комплексному лікуванні можуть бути запропоновані спеціальні фінансові умови (розстрочка).

Знижки	Програма лояльності	<ul style="list-style-type: none"> • Постійні пацієнти отримують бонуси, які можна використати на наступні процедури чи консультації. • Накопичувальна система знижок для родинних контрактів або рекомендацій.
	Спеціальні пропозиції	<ul style="list-style-type: none"> • Сезонні акції або знижки на певні категорії послуг. • Знижки для соціально вразливих категорій пацієнтів (за запитом).
	Персоналізовані знижки	<ul style="list-style-type: none"> • Можливість надання знижки при зверненні за кількома послугами одночасно або при проведенні повторних операцій.

Додаткові рекомендації

Післяопераційний супровід:

- Надання детальних інструкцій щодо догляду за швами, реабілітації та прийому ліків.
- Рекомендації щодо дієти, фізичних навантажень та психологічного відновлення.
- Доступ до круглодобової гарячої лінії для консультацій.

Профілактика:

- Нагадування про планові огляди та обстеження через SMS, електронну пошту або телефонні дзвінки.
- Організація регулярних візитів до лікаря для оцінки результатів операції.

Освітні матеріали:

- Надання друкованих чи електронних матеріалів про післяопераційний період.
- Проведення освітніх вебінарів для пацієнтів про правильний догляд після втручання.

Індивідуальні консультації:

- Призначення додаткових зустрічей із спеціалістами для обговорення реабілітаційного прогресу.
- Врахування побажань пацієнтів для створення індивідуального графіка подальшого обслуговування.

Документообіг.

Ефективний документообіг є ключовою складовою роботи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Він забезпечує прозорість, точність і оперативність у роботі з пацієнтами, партнерами та внутрішніми процесами клініки.

Основні принципи документообігу

Прозорість:

- Усі документи створюються, погоджуються та зберігаються відповідно до чинного законодавства.
- Пацієнти мають доступ до своїх медичних документів у встановленому порядку.

Конфіденційність:

- Дотримання принципів захисту персональних даних згідно з міжнародними стандартами та законодавством про конфіденційність інформації.
- Всі співробітники підписують договір про нерозголошення інформації (NDA).

Точність:

- Використання сучасних електронних систем для мінімізації людського фактора.
- Регулярна перевірка та оновлення даних для уникнення помилок.

Види документації

Медична документація	<ul style="list-style-type: none">• Історія хвороби пацієнта.• Протоколи операцій.• Результати аналізів, діагностичних досліджень та післяопераційних оглядів.• Рекомендації щодо лікування та реабілітації.
----------------------	---

<p>Адміністративна документація</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Контракти з пацієнтами. • Рахунки-фактури, акти виконаних робіт. • Звіти для страхових компаній (за потреби). • Документи внутрішнього обліку (графіки роботи, фінансові звіти тощо).
<p>Інформаційна документація</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Інструкції для пацієнтів щодо підготовки до операції та відновлення після неї. • Освітні матеріали про послуги клініки. • Прес-релізи та маркетингові матеріали.

Організація документообігу

<p>Електронний документообіг (ЕДО)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Використання сучасних CRM-систем для зберігання та обробки даних пацієнтів. • Оцифрування всіх документів із доступом через захищені сервіси. • Автоматичне оновлення статусу документів (наприклад, звіти про післяопераційний стан пацієнта).
<p>Стандарти ведення паперової документації</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Усі документи повинні бути підписані відповідальними особами та зберігатися у визначених місцях. • Ведення журналів реєстрації для кожного типу документів.

Архівування	<ul style="list-style-type: none"> • Довготривале зберігання документів відповідно до законодавчих вимог (наприклад, медичні документи — не менше 10 років). • Використання захищених серверів для архівування електронних документів.
-------------	--

Взаємодія з пацієнтами

Видача документів пацієнтам	<ul style="list-style-type: none"> • Надання копій медичних документів за запитом (особисто або електронною поштою). • Підтвердження видачі документів через підпис або електронний ключ.
Інформування	<ul style="list-style-type: none"> • Пацієнти заздалегідь отримують інформацію про необхідність підписання документів (згоди, контрактів тощо). • Усі пояснення надаються доступною мовою для розуміння суті документів.
Рекомендації	<ul style="list-style-type: none"> • Надання пацієнтам чітких інструкцій з використання медичних довідок або документів для страхових компаній. • Допомога у підготовці звітів або заяв для державних чи приватних установ.

Контроль та аудит документообігу

Регулярний моніторинг	<ul style="list-style-type: none">• Перевірка відповідності документообігу стандартам клініки та законодавству.• Щоквартальні аудити для забезпечення актуальності інформації.
Відповідальні особи	<ul style="list-style-type: none">• Призначення уповноважених працівників для роботи з медичною, фінансовою та адміністративною документацією.• Проведення регулярного навчання для підвищення кваліфікації співробітників у сфері документообігу.
Оптимізація процесів	<ul style="list-style-type: none">• Впровадження нових технологій для прискорення обробки та аналізу даних.• Мінімізація паперової документації та перехід до цифрових форматів.

Робота зі страховими клієнтами.

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS забезпечує високий рівень обслуговування пацієнтів, які користуються медичними страховими програмами. Робота зі страховими клієнтами побудована на принципах прозорості, оперативності та індивідуального підходу.

Основні принципи співпраці зі страховими клієнтами

Прозорість:

- Надання пацієнтам детальної інформації про послуги, що покриваються страховкою, та можливі додаткові витрати.
- Узгодження всіх процедур зі страховою компанією до початку лікування.

Оперативність:

- Швидка підготовка документів для страхових компаній.
- Налаштована комунікація зі страховиками для мінімізації часу обробки заявок.

Індивідуальний підхід:

- Консультації пацієнтів щодо оптимального використання страхових програм.
- Розробка індивідуального плану лікування в рамках страхової програми.

Алгоритм обслуговування страхових клієнтів

Перший контакт із пацієнтом:

- Отримання інформації про страхову компанію та умови полісу.
- Перевірка дійсності полісу та списку покриття послуг.

Погодження лікування:

- Розробка плану лікування з урахуванням страхових обмежень.

- Надання страховику запиту на підтвердження покриття витрат.
- Узгодження додаткових послуг, не включених у поліс (за потреби).

Надання послуг:

- Проведення медичних процедур відповідно до погодженого плану.
- Забезпечення максимальної якості обслуговування незалежно від типу страхового покриття.

Післяопераційний супровід:

- Надання звітів та рекомендацій для пацієнта.
- Організація консультацій чи додаткових обстежень, якщо це передбачено полісом.

Документообіг для страхових клієнтів

Необхідна документація:

- Копія страхового полісу.
- Підписаний контракт між клінікою та пацієнтом.
- Медичні документи: виписка з історії хвороби, протокол операції, результати аналізів.

Взаємодія зі страховими компаніями:

- Підготовка рахунків-фактур та актів виконаних робіт для страховика.
- Надання копій медичних документів за запитом.
- Підтвердження наданих послуг через встановлену форму звітності.

Автоматизація процесів:

- Використання електронних платформ для обміну документами зі страховими компаніями.
- Інтеграція CRM-систем клініки зі страховими базами даних.

Особливості взаємодії з різними типами страхових

клієнтів

Корпоративні клієнти:

- Узгодження послуг із роботодавцем та страховою компанією.
- Можливість укладення договору між клінікою та компанією для обслуговування співробітників.

Індивідуальні страхові клієнти:

- Гнучкий підхід до формування лікувального плану в межах страхового покриття.
- Консультації щодо додаткових можливостей полісу.

Міжнародні страхові клієнти:

- Надання документації англійською мовою (за потреби).
- Робота з міжнародними страховими компаніями відповідно до їхніх вимог.

Переваги для страхових клієнтів у VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS

Комфорт:

- Повний супровід пацієнта на кожному етапі, включаючи взаємодію зі страховою компанією.
- Можливість отримати всі необхідні послуги в одному місці.

Швидкість:

- Оперативна підготовка документів для страховиків.
- Прискорене узгодження процедур.

Професіоналізм:

- Досвід роботи з різними страховими компаніями, включаючи міжнародні.
- Команда, що спеціалізується на роботі зі страховими клієнтами.

Робота з НСЗУ

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS забезпечує якісну медичну допомогу військовим і цивільним особам, які постраждали внаслідок військових дій. Особлива увага приділяється співпраці з Національною службою здоров'я України (НСЗУ) у рамках державних програм, спрямованих на лікування поранених і відновлення їх здоров'я.

Основні принципи роботи в умовах війни

Пріоритетність допомоги:

- Надання невідкладної медичної допомоги військовим і цивільним, які постраждали внаслідок бойових дій.
- Пріоритетне обслуговування пацієнтів із важкими пораненнями.

Дотримання стандартів військової хірургії:

- Використання сучасних протоколів і методик лікування, адаптованих до умов війни.
- Спеціалізоване лікування травм, отриманих унаслідок вибухів, обстрілів, опіків тощо.

Безоплатність послуг:

- Медична допомога військовим та постраждалим надається безоплатно в рамках договору з НСЗУ або гуманітарних ініціатив.

Психосоціальна підтримка:

- Забезпечення пацієнтів психологічною допомогою для реабілітації після травматичних подій.

Алгоритм надання допомоги пораненим

Екстрена допомога:

- Швидка діагностика стану пацієнта.
- Стабілізація стану (зупинка кровотечі, протишокова терапія тощо).

- Первинна хірургічна обробка ран.

Хірургічне втручання:

- Надання кваліфікованої допомоги при вогнепальних і вибухових пораненнях.
- Реконструктивна хірургія для відновлення функцій пошкоджених органів і тканин.

Післяопераційний догляд:

- Реабілітація в умовах стаціонару.
- Профілактика ускладнень, зокрема інфекційних.

Реабілітація:

- Організація фізичної, психологічної та соціальної реабілітації пацієнтів.
- Надання рекомендацій щодо продовження лікування або реабілітації після виписки.

Документообіг у військовій хірургії

Електронна система охорони здоров'я (ЕСОЗ):

- Внесення інформації про кожного пацієнта в систему НСЗУ.
- Фіксація діагнозів, проведених процедур і післяопераційного стану пацієнта.

Звітність для НСЗУ:

- Складання звітів про надані послуги у встановлених форматах.
- Узгодження додаткового фінансування для складних випадків (наприклад, реконструктивних операцій).

Медична документація:

- Оформлення історії хвороби, протоколів операцій і результатів обстежень.
- Підготовка виписок та рекомендацій для пацієнтів.

Взаємодія з військовими структурами:

- Оформлення документів для військових медичних комісій.
- Складання висновків про ступінь втрати працездатності для подальшого соціального забезпечення.

Особливості роботи з військовими та цивільними під час війни

Підхід до військових пацієнтів:

- Оперативне лікування з урахуванням специфіки військових травм.
- Надання документів для оформлення статусу інваліда війни або інших соціальних виплат.

Допомога цивільним постраждалим:

- Забезпечення швидкого доступу до невідкладної допомоги.
- Робота з переселенцями та особами, які втратили документи (спрощені процедури ідентифікації).

Гуманітарна підтримка:

- Співпраця з благодійними фондами для покриття витрат на лікування, які не фінансуються НСЗУ.
- Надання медикаментів і витратних матеріалів у межах гуманітарних ініціатив.

Контроль якості та оптимізація роботи

Внутрішній аудит:

- Регулярна перевірка якості медичних послуг.
- Аналіз роботи з НСЗУ для покращення процесів лікування і звітності.

Підготовка персоналу:

- Навчання медичних працівників сучасним методам військової хірургії.
- Проведення тренінгів із протоколів екстреної медич-

ної допомоги.

Аналіз результатів:

- Оцінка ефективності наданої допомоги.
- Запровадження нових технологій для зменшення часу на операції та відновлення пацієнтів.

Переваги для пацієнтів

1. Доступ до якісної медичної допомоги. Кваліфіковане лікування за державними програмами НСЗУ.
2. Командний підхід. Робота мультидисциплінарних команд для лікування складних травм.
3. Індивідуальний супровід. Розробка персоналізованих планів лікування та реабілітації.

Медична таємниця та етика.

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS керується найвищими стандартами збереження медичної таємниці та дотримання етичних норм, що є основою довіри між пацієнтами та медичним персоналом. Забезпечення конфіденційності та етичної поведінки — невід’ємна частина нашої філософії сервісу.

Принципи збереження медичної таємниці

Конфіденційність інформації	<ul style="list-style-type: none">• Уся інформація про стан здоров’я, діагнози, проведені процедури та інші дані пацієнта є строго конфіденційною.• Доступ до медичних даних має лише уповноважений медичний персонал.
Захист даних	<ul style="list-style-type: none">• Використання сучасних систем захисту для зберігання та передачі інформації (зокрема в електронній формі).• Регулярне оновлення програмного забезпечення та навчання персоналу правилам безпеки.

Обмеження розголошення	<ul style="list-style-type: none"> Інформація про пацієнта може бути надана третім особам лише за його письмовою згодою або у випадках, передбачених законодавством (наприклад, за рішенням суду).
------------------------	---

Дотримання медичної етики

Повага до пацієнта	Всі рішення щодо лікування приймаються з урахуванням інтересів і побажань пацієнта. Недопущення дискримінації пацієнтів за будь-якими ознаками (вік, стать, соціальний статус тощо).
Інформована згода	Медичне втручання здійснюється лише після надання пацієнтом інформованої згоди. Пацієнт має право на детальне пояснення діагнозу, прогнозу та методів лікування.
Етична поведінка персоналу	Усі співробітники дотримуються принципів професійної етики та поведуться коректно з пацієнтами. Забороняється нав'язування будь-яких послуг або ухилення від надання необхідної допомоги.

Документообіг і захист медичних даних

Реєстрація медичних даних	Уся медична документація заповнюється відповідно до стандартів законодавства та внутрішніх протоколів. Зберігання документів здійснюється у захищеному середовищі (в електронній або фізичній формі).
Доступ до інформації	Пацієнт має право ознайомитися зі своєю медичною документацією. Надання копій медичних документів здійснюється за письмовим запитом пацієнта або його законного представника.
Керування ризиками	Постійний аудит процедур із захисту медичних даних. Негайне реагування у випадку витоку інформації з детальним аналізом причин та усуненням наслідків.

Випадки, коли розголошення інформації дозволено

1. Законодавчі підстави. Розголошення інформації на запит суду, правоохоронних органів або НСЗУ.
2. Згода пацієнта. Передача інформації третім особам здійснюється виключно за письмової згоди пацієнта.
3. Надзвичайні обставини. Розголошення інформації дозволяється для захисту життя і здоров'я пацієнта або інших осіб (наприклад, у разі інфекційних захворювань, які становлять загрозу суспільству).

Навчання персоналу

Періодичні тренінги:

- Проведення навчальних заходів для медичного персоналу щодо актуальних вимог законодавства про конфіденційність і етику.
- Ознайомлення з оновленнями нормативно-правових актів.

Кодекс поведінки:

- Усі співробітники ознайомлюються з внутрішнім кодексом етики та підписують документ про дотримання принципів конфіденційності.

Відповідальність за порушення

1. Дисциплінарна відповідальність. Порушення принципів медичної етики чи конфіденційності веде до дисциплінарного стягнення (догани, звільнення).
2. Юридична відповідальність. Розголошення медичної таємниці без підстав може призвести до юридичних наслідків згідно із законодавством України.
3. Відновлення довіри. У разі порушення прав пацієнта клініка вживає всіх заходів для усунення наслідків та відновлення довіри.

Переваги дотримання стандартів конфіденційності та етики

1. Довіра пацієнтів. Пацієнти впевнені в захисті їхніх прав і безпеці особистої інформації.
2. Професійна репутація. Дотримання етичних норм сприяє підтримці високого статусу клініки.
3. Юридична безпека. Дотримання норм законодавства захищає клініку від юридичних ризиків.

Партнерські клініки для вирішення питань поза спеціалізацією

VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS визнає важливість комплексного підходу до здоров'я пацієнта, тому активно співпрацює з партнерськими клініками для вирішення питань, які виходять за межі нашої спеціалізації. Такий підхід дозволяє забезпечити пацієнтам доступ до найкращих фахівців у різних галузях медицини.

Принципи співпраці з партнерськими клініками

Комплексність медичних послуг	<ol style="list-style-type: none">1. Направлення пацієнтів до перевірених клінік для отримання додаткової консультації, обстеження чи лікування.2. Забезпечення безперервності медичного супроводу.
Надійність і якість	<ol style="list-style-type: none">1. Співпраця виключно з клініками, які відповідають високим стандартам медичної практики.2. Регулярна оцінка рівня послуг, що надаються партнерськими установами.
Прозорість	<ol style="list-style-type: none">1. Пацієнт завжди інформується про причини направлення до іншої клініки та отримує рекомендації щодо вибору.
Етика взаємодії	<ol style="list-style-type: none">1. Відсутність комерційного впливу на вибір партнерської клініки.2. Рішення приймаються виключно в інтересах пацієнта.

Алгоритм направлення пацієнтів до партнерських клінік

Визначення потреби	<ul style="list-style-type: none"> Аналіз стану пацієнта та виявлення потреби в послугах, що виходять за межі компетенції клініки. Консультація з пацієнтом щодо можливих рішень.
Вибір партнерської клініки	<ul style="list-style-type: none"> Підбір клініки залежно від необхідної спеціалізації (кардіологія, онкологія, офтальмологія, тощо). Урахування зручності для пацієнта (локація, час очікування, фінансові умови).
Організація направлення	<ul style="list-style-type: none"> Надання пацієнту направлення, де вказані діагноз, попередні обстеження та рекомендації. Координація між клініками для передачі медичної документації.
Зворотний зв'язок	<ul style="list-style-type: none"> Отримання звіту від партнерської клініки про надані послуги. Включення результатів обстеження чи лікування в медичну історію пацієнта.

Критерії вибору партнерських клінік

1. Репутація. Клініка має високий рівень довіри серед пацієнтів і медичної спільноти.
2. Кваліфікація персоналу. Партнерська установа повинна мати досвідчених фахівців відповідного профілю.
3. Оснащення. Сучасне обладнання для діагностики та лікування.
4. Стандарти обслуговування. Дотримання міжнародних і національних протоколів лікування.
5. Прозорість фінансових умов. Чітка інформація щодо вартості послуг для пацієнтів.

Галузі, що найчастіше потребують залучення партнерських клінік

1. Кардіологія та судинна хірургія. Лікування серцево-судинних патологій, які потребують спеціалізованої допомоги.
2. Онкологія. Діагностика та лікування онкологічних захворювань.
3. Нейрохірургія. Операції на головному та спинному мозку.
4. Офтальмологія. Вирішення проблем із зором та офтальмологічні операції.
5. Реабілітація. Фізична та психологічна реабілітація після операцій або травм.

Переваги співпраці для пацієнтів

1. Доступ до висококваліфікованих фахівців. Пацієнти отримують змогу лікуватися у провідних експертів із різних галузей медицини.
2. Швидке вирішення складних випадків. Направлення до профільних фахівців зменшує час на пошук необхідної допомоги.
3. Індивідуальний підхід. Вибір клініки базується на індивідуальних потребах кожного пацієнта.
4. Прозорість та довіра. Пацієнт отримує повну інформацію про причини направлення та очікувані результати.

Моніторинг ефективності співпраці

1. Зворотний зв'язок. Регулярне опитування пацієнтів щодо їхнього досвіду у партнерських клініках.
2. Оцінка якості послуг. Аналіз медичних результатів після направлення.
3. Корекція співпраці. У разі виявлення недоліків у роботі партнерської клініки — перегляд умов співпраці або пошук нових партнерів.

Алгоритми вирішення конфліктних ситуацій.

Конфліктні ситуації можуть виникати у будь-якій сфері обслуговування, зокрема в медицині, де важливу роль відіграють емоційний стан пацієнтів та складні обставини, пов'язані зі здоров'ям. **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** дотримується чітких алгоритмів для ефективного вирішення конфліктів, щоб забезпечити задоволеність пацієнтів і підтримувати високий рівень довіри.

Принципи вирішення конфліктів

Професіоналізм	Завжди залишатися спокійними, ввічливими та уважними до пацієнтів і їхніх скарг.
Емпатія	Проявляти розуміння до емоційного стану пацієнта, навіть якщо він виражає невдоволення.
Прозорість	Надавати пацієнту всю необхідну інформацію для зменшення невизначеності та занепокоєння.
Конструктивний підхід	Зосереджуватися на пошуку рішень, а не на визначенні винних сторін.
Дотримання стандартів	Усі дії повинні відповідати внутрішнім протоколам клініки та нормам етики.

Етапи вирішення конфліктної ситуації

Виявлення проблеми	<ul style="list-style-type: none">• Вислухати пацієнта або його представника без перебивань.• Уточнити деталі ситуації, ставлячи відкриті питання (наприклад, «Що саме вас турбує?»).
Аналіз ситуації	<ul style="list-style-type: none">• Перевірити факти, зокрема документацію, записи про лікування або спілкування з персоналом.• Виявити причину конфлікту (наприклад, помилкове очікування, затримка в наданні послуг, непорозуміння).
Емпатійна реакція	<ul style="list-style-type: none">• Висловити розуміння почуттів пацієнта.• Сказати: «Я розумію, що ця ситуація викликала у вас занепокоєння. Давайте разом знайдемо рішення».
Розробка рішення	<ul style="list-style-type: none">• Обговорити можливі варіанти вирішення проблеми.• Надати чіткі пояснення щодо подальших дій.
Затвердження рішення	Узгодити із пацієнтом запропоновані кроки та переконатися, що він задоволений запропонованим рішенням.
Реалізація рішення	Вжити необхідних заходів для вирішення ситуації (наприклад, надати додаткові послуги, організувати консультацію).
Зворотний зв'язок	Після вирішення конфлікту зв'язатися з пацієнтом, щоб переконатися, що проблема повністю вирішена.

Типові конфліктні ситуації та шляхи їх вирішення

Невдоволення якістю медичних послуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Провести детальний аналіз скарги. 2. За необхідності організувати повторну консультацію або додаткове обстеження за рахунок клініки.
Затримка в обслуговуванні	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вибачитися за затримку. 2. Запропонувати пацієнту альтернативний час прийому або знижку на послуги.
Фінансові непорозуміння	<ol style="list-style-type: none"> 1. Пояснити деталі рахунку чи тарифів. 2. За потреби — переглянути рахунок або запропонувати розстрочку оплати.
Неввічливе ставлення персоналу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Провести розмову з відповідним працівником. 2. Надати вибачення пацієнту та гарантувати, що подібне не повториться.
Невдоволення результатами лікування:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Залучити провідного фахівця для оцінки результатів. 2. Якщо це можливо, запропонувати корекційне лікування безкоштовно.

Запобігання конфліктам

1. Якісна комунікація. Регулярно інформувати пацієнтів про процес лікування та очікувані результати.
2. Навчання персоналу. Проведення тренінгів з емоційного інтелекту, роботи зі скаргами та стресовими ситуаціями.
3. Прозорі процеси. Надання пацієнтам чіткої інформації

- про послуги, терміни, вартість та правила клініки.
4. Моніторинг задоволеності. Постійне опитування пацієнтів щодо їхнього досвіду обслуговування.

Відповідальність за вирішення конфліктів

1. Персонал першого контакту. Надає первинну інформацію, реєструє скаргу та інформує керівництво.
2. Адміністрація клініки. Розглядає скарги, аналізує ситуацію та приймає рішення про способи вирішення.
3. Лікарі та спеціалісти. Надають додаткові консультації чи пояснення за потреби.
4. Відділ якості. Контролює дотримання стандартів обслуговування та проводить аналіз конфліктних випадків для запобігання їх повторенню.

Контроль ефективності вирішення конфліктів

1. Аналіз скарг. Регулярний звіт про конфліктні ситуації, їхні причини та способи вирішення.
2. Оцінка задоволеності пацієнтів. Опитування після вирішення конфлікту для визначення рівня задоволеності.
3. Вдосконалення процесів. Постійна робота над усуненням системних причин виникнення конфліктів.

Звернення та скарги

Ефективна робота із зверненнями та скаргами пацієнтів є важливим елементом системи якості **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Коректне опрацювання таких ситуацій дозволяє вдосконалювати процеси обслуговування, зміцнювати довіру пацієнтів та запобігати повторенню негативних ситуацій у майбутньому.

Принципи роботи зі зверненнями та скаргами

Доступність	Пацієнти мають зручні способи подати звернення чи скаргу (особисто, онлайн, телефоном чи через скриньку зворотного зв'язку).
Прозорість	Пацієнту надається повна інформація про процес розгляду його звернення.
Оперативність	Усі звернення обробляються у найкоротші терміни.
Конфіденційність	Уся інформація, що надається у скарзі, залишається конфіденційною.
Нейтральність	Скарги розглядаються неупереджено, без захисту чи звинувачення будь-якої сторони.

Канали подання звернень та скарг

1. Особисте звернення. Пацієнт може подати скаргу адміністрації клініки особисто.
2. Телефонна лінія. Виділена телефонна лінія для звернень пацієнтів, яка працює у встановлені години.
3. Електронна пошта або онлайн-форма. Пацієнти можуть залишити скаргу чи звернення через сайт клініки

- або електронну пошту.
4. Скринька зворотного зв'язку. У клініці встановлено скриньки для збору звернень, які регулярно перевіряються.

Алгоритм роботи зі зверненнями та скаргами

Прийом скарги	Реєстрація скарги у спеціальному журналі або електронній системі. Пацієнту повідомляється, що його звернення прийнято до розгляду.
Аналіз ситуації	Збір фактів, пов'язаних із скаргою (медична документація, відгуки персоналу). Уточнення деталей, якщо це необхідно.
Розгляд звернення	Визначення причини проблеми. Розробка рішення для усунення наслідків і запобігання повторенню ситуації.
Відповідь пацієнту	Надання письмової або усної відповіді пацієнту з поясненням прийнятих заходів.

Реалізація рішення	Усунення проблеми, якщо вона в межах компетенції клініки (корекція лікування, відшкодування, тощо).
Моніторинг	Перевірка того, чи задоволений пацієнт вирішенням питання.
Аналіз для вдосконалення	Використання отриманих даних для вдосконалення внутрішніх процесів.

Строки розгляду звернень та скарг

1. Поточні питання. Розглядаються протягом 1-3 робочих днів.
2. Складні ситуації. Вимагають детального аналізу та розглядаються протягом 5-7 робочих днів.
3. Екстрені випадки. Наприклад, ситуації, що впливають на здоров'я пацієнта, розглядаються негайно.

Типові категорії звернень та скарг

1. Організаційні питання. Черги, затримки в обслуговуванні, графік роботи клініки.
2. Фінансові питання. Невдоволення вартістю послуг, помилки у рахунках.
3. Якість медичних послуг. Результати лікування, ставлення медичного персоналу.
4. Адміністративні питання. Проблеми з документацією, випискою довідок тощо.

Запобігання скаргам

1. Чітка комунікація. Детальне пояснення процесу лікування, послуг та фінансових умов пацієнту.
2. Навчання персоналу. Постійне підвищення кваліфіка-

ції співробітників з питань комунікації та вирішення конфліктів.

3. Моніторинг задоволеності. Регулярні опитування пацієнтів про якість наданих послуг.

Оцінка ефективності роботи зі зверненнями та скаргами

- Аналіз даних. Ведення статистики щодо кількості звернень, їхніх типів та результатів вирішення.
- Контроль рішень. Регулярна перевірка, чи впроваджені рекомендації та рішення для усунення проблем.
- Поліпшення процесів. Вдосконалення внутрішніх процедур на основі аналізу скарг.

Правила надання першої невідкладної допомоги.

Надання першої невідкладної допомоги є невід'ємною частиною медичної практики. У **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** всі співробітники дотримуються затверджених стандартів і протоколів, спрямованих на збереження життя пацієнтів до прибуття спеціалізованої медичної допомоги або переведення в стаціонар.

Принципи надання першої невідкладної допомоги

1. Оперативність. Негайне реагування на критичну ситуацію.
2. Безпека. Забезпечення безпеки для себе, пацієнта та оточуючих.
3. Послідовність. Дотримання чітких етапів надання допомоги.
4. Мінімізація шкоди. Забезпечення максимального збереження життєвих функцій до прибуття спеціалістів.
5. Комунікація. Інформування пацієнта про свої дії (якщо він у свідомості) та оперативна передача інформації службам швидкої допомоги.

Загальний алгоритм дій

1. Оцінка ситуації та стану пацієнта:
 - Переконаватися у відсутності небезпеки для себе та інших.
 - Оцінити свідомість пацієнта, дихання, наявність кровообігу.
2. Виклик екстреної медичної допомоги. Повідомити диспетчера про стан пацієнта, вказавши місце, обставини та свої контактні дані.
3. Забезпечення прохідності дихальних шляхів. У разі потреби покласти пацієнта на спину та обережно відкрити дихальні шляхи.

4. Оцінка та підтримка дихання. Якщо пацієнт не дихає, розпочати серцево-легеневу реанімацію (СЛР).
5. Зупинка кровотечі. Накласти джгут, тугу пов'язку або використати тампони для зупинки кровотечі.
6. Імобілізація при травмах. Зафіксувати пошкоджену кінцівку або частину тіла.
7. Контроль за станом пацієнта. Регулярно перевіряти свідомість, пульс і дихання до прибуття спеціалістів.

Особливості першої допомоги при окремих станах

1. Серцевий напад:
 - Посадити пацієнта у зручне положення, забезпечити доступ свіжого повітря.
 - Якщо є доступ до нітроглицерину, допомогти прийняти препарат (за умови, що він призначений лікарем).
2. Інсульт:
 - Покласти пацієнта так, щоб верхня частина тіла була трохи піднята.
 - Забезпечити спокій, не давати їжу чи напої.
3. Травми з кровотечею:
 - Накласти пов'язку для зупинки кровотечі.
 - Якщо кінцівка пошкоджена, підняти її вище рівня серця.
4. Опіки:
 - Охолодити уражену ділянку чистою холодною водою (15-20 хвилин).
 - Накласти стерильну неадгезивну пов'язку, не використовувати мазі чи масла.
5. Удушення:
 - Якщо у дихальних шляхах є сторонній предмет, застосувати прийом Геймліха.
6. Епілептичний напад:
 - Захистити голову пацієнта від травм, поклавши під неї м'який предмет.
 - Не фіксувати рухи пацієнта та не намагатися відкривати рот.
7. Анафілактичний шок:

- Використати адреналінову ручку (епінефрин), якщо пацієнт має її при собі.
- Покласти пацієнта, піднявши ноги, забезпечити доступ кисню.

Вимоги до персоналу

- Професійна підготовка. Усі співробітники проходять регулярне навчання та сертифікацію з надання першої допомоги.
- Наявність обладнання. Кожен підрозділ клініки забезпечений аптечками невідкладної допомоги та необхідними матеріалами.
- Психологічна готовність. Навчання з управління стресом для ефективної роботи у критичних ситуаціях.

Запобігання ускладненням

- Ретельний моніторинг стану пацієнта. Постійний контроль свідомості, дихання та кровообігу.
- Правильне транспортування. Забезпечення стабільного стану пацієнта до передачі екстреним службам.
- Дотримання протоколів. Використання лише перевірених та безпечних методів надання допомоги.

Етичні аспекти

1. Поважне ставлення. Незалежно від ситуації, діяти з повагою до пацієнта.
2. Конфіденційність. Зберігати інформацію про стан пацієнта та обставини події в таємниці.
3. Добровільна згода. Якщо пацієнт у свідомості, отримати його згоду на надання допомоги.

Вирішення нестандартних ситуацій

Крадіжки

1. негайно повідомити адміністрацію закладу.
2. Викликати службу охорони (за наявності) та/або поліцію.
3. Уникати паніки.
4. Забезпечити охорону цінних речей пацієнтів та медичного обладнання.
5. Зафіксувати подію в спеціальному журналі або формі.
6. За можливості зібрати дані від свідків.
7. Провести службове розслідування.
8. Вжити заходів для запобігання подібним випадкам (установлення камер спостереження, додаткові заходи безпеки).

Пограбування

1. Не вступати в конфлікт із грабіжниками.
2. Уникати будь-яких дій, що можуть спровокувати агресію.
3. Викликати поліцію та охорону, якщо це безпечно.
4. Активувати сигналізацію (за наявності).
5. Надати допомогу постраждалим.
6. Зафіксувати інцидент у журналі.
7. Співпрацювати з правоохоронними органами під час розслідування.

Фальшиві банкноти

- У разі виявлення фальшивої банкноти повідомити адміністрацію.
- Не повертати банкноту клієнту.
- Викликати поліцію для складання протоколу.
- Занести інформацію до внутрішнього журналу подій.

Пошкоджені банкноти

1. Перевірити можливість обміну банкноти у відділенні банку.
2. Пояснити порядок дій щодо обміну пошкодженої банкноти.

Випадки вимкнення світла

1. Забезпечити роботу резервного джерела живлення (генератора).
2. Припинити операції або інші процедури, якщо це загрожує життю.
3. Евакуювати пацієнтів у разі потреби.
4. Повідомити пацієнтів про причини та строки відновлення електропостачання.

Робота із засобами масової інформації (ЗМІ)

1. Усі коментарі надає лише уповноважений представник клініки.
2. Забезпечити точність, чіткість та офіційність інформації.
3. Не розголошувати дані, які можуть порушити конфіденційність пацієнтів.
4. Регулярно навчати персонал базовим принципам взаємодії зі ЗМІ.

Забуті речі

1. Забезпечити зберігання знайденого предмета у визначеному місці.
2. Зв'язатися з клієнтом, якщо відомі його контактні дані.
3. Повернути річ лише за наявності доказів належності власнику.

Пожежа

1. Активувати систему пожежної сигналізації.
2. Евакуювати пацієнтів та персонал згідно з планом евакуації.
3. Викликати пожежну службу (101).
4. Провести перевірку протипожежних заходів після усунення небезпеки.

Ракетний обстріл

Перемістити всіх до укриття.

1. Забезпечити медичну допомогу в укритті (за потреби).
2. Оцінити стан будівлі та інфраструктури.
3. Надавати підтримку постраждалим.

Перевірка органами державного нагляду (контролю)

1. Надати запитувані документи відповідно до законодавства.
2. Перевірка має проходити у присутності керівника або уповноваженої особи.
3. Не давати жодних коментарів без узгодження з адміністрацією.

Вручення повістки на проходження військово-лікарської комісії (ВЛК) або строкову військову службу

1. Прийняти повістку.
2. Інформувати керівництво закладу.
3. Надати працівнику консультацію щодо його прав та обов'язків.
4. За потреби забезпечити тимчасову заміну працівника.

Додатки

1. Алгоритм невідкладної допомоги
2. Алгоритми дій під час настання аварійних та надзвичайних ситуацій (пожежа/ витік води/ технічні проблеми/ ракетний обстріл)
3. Анкета клієнта
4. Анкета клієнта (англійською)
5. Врегулювання конфліктів (з прикладами конфліктів)
6. ІНФОРМОВАНА ЗГОДА та оцінка стану здоров'я особи
7. Особливості роботи лікарів по напрямкам
8. Основні етапи надання послуги
9. Функції кол-центру
10. ДОГОВІР про надання медичних послуг
11. Відмальована блок-схема взаємодії клієнта з клінікою
12. Графік прибирання приміщень
13. Заборонені дії
14. Договір про надання медичних послуг
15. Анкета про стан здоров'я
16. Інформована згода на попередній огляд та консультацію

Документи



Анкета Хопкінса

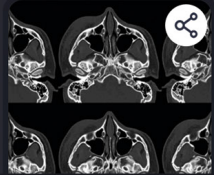
Підходить для медустанов у будь-якій країні та полегшує вам похід до лікаря



Після оплати з вами зв'яжеться менеджер, щоб уточнити інформацію для анкети

Замовити

Дихальна система



SIMPLYNOM[®]

Електронний помічник
вашого здоров'я

Іваненко Я. М.

Я

Ваш QR-код

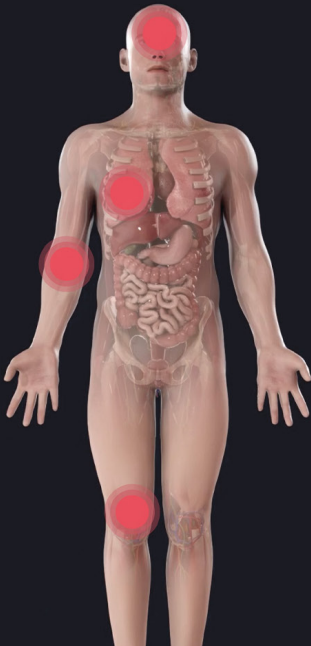
Покажіть його вашому лікарю



або

Надіслати статичний код

Посібник 6. ОПЕРАЦІЙНЕ УПРАВЛІННЯ



Структура

Передмова	299
Система управління клінікою	300
Аналіз ефективності клініки	303
Система звітності (щоденна, щомісячна, щоквартальна)	306
Система комунікації	310
Операційна діяльність	314
Стандарти клінінгу Використання хімічних засобів Правила зберігання м'яких та дезінфікуючих засобів	
Інвентаризація матеріальних цінностей	326
Правила роботи з витратними матеріалами Правила зберігання медичних витратних матеріалів Стандарти чистоти всіх приміщень і обладнання. Правила стерилізації. Звітність, аналіз результатів, планування. Цінова політика Закупівельні політики та процедури	
ДОДАТКИ	350

Передмова

Ефективне операційне управління є основою успішного функціонування будь-якого медичного закладу. У рамках франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** ми прагнемо забезпечити наших партнерів не лише унікальними медичними стандартами, але й чіткими алгоритмами організації щоденної роботи клініки.

Цей посібник створений для того, щоб допомогти керівникам та співробітникам ваших медичних установ оптимізувати всі процеси – від прийому пацієнтів до післяопераційного супроводу. Ми інтегрували найкращі практики світової медицини та багаторічний досвід клініки **VALIKHNOVSKI SURGERY INSTITUTE**, щоб надати вам чіткі та практичні інструменти.

Ми віримо, що цей посібник стане вашим надійним путівником у побудові якісного операційного управління клінікою. Його зміст розроблено таким чином, щоб бути зручним у використанні та легко адаптуватися до особливостей вашого закладу.

Дотримуючись рекомендацій цього посібника, ви зможете створити стабільну, високоефективну операційну систему, яка сприятиме довірі ваших пацієнтів і зростанню вашого бізнесу.

Система управління клінікою

Система управління клінікою в рамках франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** базується на інтеграції сучасних медичних стандартів, високотехнологічних інструментів і чітко регламентованих процесів. Її завдання – забезпечити ефективну організацію роботи закладу, мінімізувати ризики та підвищити якість надання послуг для пацієнтів.

Система управління клінікою складається з наступних основних рівнів:

Адміністративний рівень	<p>Керівник клініки – забезпечує стратегічне управління, ухвалення ключових рішень, моніторинг фінансової ефективності.</p> <p>Операційний менеджер – координує щоденні процеси, відповідає за дотримання стандартів та ефективне використання ресурсів.</p> <p>HR-менеджер – займається підбором, адаптацією та навчанням персоналу.</p>
Медичний рівень	<p>Головний лікар – відповідає за медичну частину роботи клініки, впровадження протоколів лікування, контроль якості надання медичних послуг.</p> <p>Відповідальні за відділення – керують різними підрозділами клініки (хірургічний, діагностичний, післяопераційний тощо).</p>

Сервісний рівень	<p>Фронт-офіс (реєстратура) – перша точка контакту з пацієнтом, організація запису, комунікація з клієнтами.</p> <p>ІТ-відділ – забезпечує роботу цифрових платформ та систем автоматизації.</p> <p>Логістика та технічна підтримка – відповідає за постачання медичних матеріалів і технічне обслуговування обладнання.</p>
------------------	--

Основні компоненти управління

1. Планування та контроль:

- Створення довгострокових і короткострокових стратегій розвитку.
- Встановлення ключових показників ефективності (KPI).
- Регулярний аналіз роботи клініки на основі фінансових, операційних та медичних звітів.

2. Автоматизація процесів:

Використання спеціалізованого програмного забезпечення, яке дозволяє:

- Вести електронні медичні записи пацієнтів (EMR).
- Управляти графіками лікарів і записами пацієнтів.
- Контролювати запаси матеріалів та медикаментів.
- Генерувати звіти про діяльність клініки.

3. Якість послуг:

- Впровадження міжнародних стандартів якості (ISO, JCI).
- Регулярні внутрішні та зовнішні аудити.
- Постійне навчання персоналу та оновлення медичних протоколів.

4. Комунікація та клієнтоорієнтованість:

Посібник 6. ОПЕРАЦІЙНЕ УПРАВЛІННЯ

- Ефективна внутрішня комунікація між відділами.
 - Систематичне опитування пацієнтів щодо рівня їхньої задоволеності послугами.
 - Розвиток програм лояльності та підтримка пацієнтів на всіх етапах лікування.
5. Фінансовий менеджмент:
- Контроль доходів і витрат клініки.
 - Оптимізація використання ресурсів.
 - Розробка конкурентоспроможної цінової політики.

Ролі та відповідальність персоналу

Кожен співробітник клініки має чітко визначені обов'язки, що дозволяє уникнути дублювання функцій та сприяє злагодженій роботі всього закладу.

1. Лікарі: надання якісної медичної допомоги відповідно до затверджених протоколів.
2. Медичні сестри: підготовка пацієнтів до процедур, забезпечення їхнього комфорту та догляду.
3. Адміністратори: організація запису, підтримка зв'язку з пацієнтами, контроль розкладу лікарів.
4. Менеджмент: забезпечення ресурсами, організація навчання та контролю за виконанням планів.

Постійне вдосконалення

Система управління клінікою є динамічною. Регулярний аналіз роботи та внесення змін у процеси дозволяють клініці залишатися конкурентоспроможною та відповідати потребам ринку.

Аналіз ефективності клініки

Аналіз ефективності клініки є ключовим інструментом для оцінки її функціонування, виявлення сильних сторін та зон для покращення. Це дозволяє підтримувати високий рівень медичних послуг, забезпечувати фінансову стабільність та формувати довіру пацієнтів.

Цілі аналізу ефективності

- Визначення ключових показників продуктивності (KPI).
- Оцінка рівня якості надання медичних послуг.
- Аналіз фінансових результатів клініки.
- Виявлення та усунення недоліків у роботі.
- Визначення потреб у модернізації обладнання, підвищенні кваліфікації персоналу чи оптимізації процесів.

Показники ефективності (KPI)

Операційна ефективність	<ul style="list-style-type: none"> • Кількість прийнятих пацієнтів за день, місяць, рік. • Середня тривалість обслуговування одного пацієнта. • Відсоток завершених консультацій та операцій у встановлені строки.
Якість медичних послуг	<ul style="list-style-type: none"> • Рівень задоволеності пацієнтів (на основі опитувань та відгуків). • Частота ускладнень або скарг. • Відсоток повторних звернень пацієнтів за послугами клініки.

Фінансова ефективність	<ul style="list-style-type: none"> • Доходи клініки у розрізі послуг. • Співвідношення доходів і витрат. • Рентабельність окремих процедур та послуг.
Ефективність використання ресурсів	<ul style="list-style-type: none"> • Завантаженість лікарів і медичного обладнання. • Рівень використання витратних матеріалів. • Економія енерго- та водоресурсів.

Методи збору та аналізу даних

Внутрішній аудит	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перевірка відповідності стандартам клініки та франшизи. 2. Аналіз виконання встановлених протоколів.
Зворотний зв'язок від пацієнтів	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перевірка відповідності стандартам клініки та франшизи. 2. Аналіз виконання встановлених протоколів.
Аналіз фінансових звітів	<ol style="list-style-type: none"> 1. Облік доходів, витрат, маржі. 2. Оцінка грошових потоків і фінансових ризиків.
Моніторинг діяльності персоналу	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оцінка продуктивності праці співробітників. 2. Аналіз графіків роботи та завантаження лікарів.

Регулярність аналізу

- **Щоденний моніторинг:** завантаженість клініки, основні фінансові показники, кількість записів пацієнтів.
- **Місячний аналіз:** оцінка KPI клініки, аналіз доходів та витрат, моніторинг задоволеності пацієнтів.
- **Квартальний аудит:** поглиблений аналіз роботи клініки, підготовка звітів для франчайзера, визначення ключових напрямків для покращення.

Інструменти аналізу ефективності

1. Програмне забезпечення. Використання медичних CRM-систем для збору, обробки та аналізу даних.
2. Звітність.
 - Автоматичне генерування фінансових, операційних та медичних звітів.
 - Графічне представлення даних для зручності аналізу.
3. Бенчмаркінг. Порівняння показників клініки з іншими закладами **мережі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** або аналогічними клініками.

Визначення зон для вдосконалення

На основі аналізу ефективності визначаються ключові напрями покращення:

- Оптимізація завантаження персоналу.
- Вдосконалення комунікації з пацієнтами.
- Збільшення асортименту послуг.
- Підвищення якості обслуговування через навчання персоналу.
- Удосконалення фінансового планування та оптимізація витрат.

Впровадження змін

- Розробка плану покращення ефективності клініки.
- Визначення відповідальних осіб за реалізацію змін.
- Контроль виконання плану та повторний аналіз результатів.

Система звітності (щоденна, щомісячна, щоквартальна)

Система звітності в клініці є важливим елементом операційного управління, що забезпечує контроль над всіма аспектами її діяльності. Регулярне складання звітів дозволяє відстежувати прогрес, виявляти проблемні місця та приймати ефективні управлінські рішення.

Мета системи звітності

- Забезпечення прозорості в роботі клініки.
- Своєчасний аналіз ключових показників діяльності.
- Виявлення відхилень від плану та оперативна корекція.
- Надання даних для стратегічного планування.

Типи звітів за періодичністю

	Щоденна звітність	Щомісячна звітність	Щоквартальна звітність
Призначення	оперативний контроль за поточними процесами.	оцінка досягнення середньострокових цілей та аналіз динаміки.	стратегічний аналіз та оцінка відповідності планам розвитку.

<p>Основні дані</p>	<p>Кількість записів пацієнтів. Кількість проведених консультацій, процедур, операцій. Завантаженість лікарів та обладнання. Надходження грошових коштів (касові операції). Витрати медичних матеріалів та обладнання.</p>	<p>Підсумковий аналіз кількості пацієнтів, розподіл за послугами. Рівень завантаженості лікарів, обладнання, операційних залів. Середній чек пацієнта (ARPU). Фінансові результати: доходи, витрати, прибутки. Аналіз задоволеності пацієнтів (на основі анкет або відгуків). Показники ефективності маркетингових кампаній.</p>	<p>Порівняння з попередніми кварталами та визначення тенденцій. Оцінка ключових фінансових показників: рентабельність, ROI. Аналіз продуктивності персоналу та використання обладнання. Статистика повторних звернень пацієнтів та рівень їхньої лояльності. Аналіз витрат та оптимізації ресурсів. Результати внутрішніх аудитів.</p>
----------------------------	--	--	--

Хто складає	<ul style="list-style-type: none"> • Адміністратор клініки (операційні показники). • Бухгалтер/касир (фінансові дані). 	<ul style="list-style-type: none"> • Операційний менеджер (операційні показники). • Бухгалтер (фінансові дані). • Маркетолог (результати реклами). 	<ul style="list-style-type: none"> • Керівник клініки (загальні висновки). • Головний лікар (медичні показники). • Фінансовий директор (фінанси та бюджет)
Форма звіту	короткий електронний документ або автоматичний звіт із CRM-системи.	таблиці, графіки, текстові висновки.	деталізовані звіти у вигляді презентацій, аналітичних документів, рекомендацій.

Процес складання звітності

1. Збір даних. Використання медичних та фінансових CRM-систем для автоматичного збору даних.
2. Обробка та аналіз. Порівняння даних з попередніми періодами, виявлення відхилень та трендів.
3. Формування звіту. Використання стандартних шаблонів для забезпечення уніфікованості звітності.
4. Поширення звіту. Надання доступу до звітів керівництву, лікарям та персоналу відповідно до їхніх повноважень.
5. Обговорення результатів. Щоденні наради для оперативних показників, щомісячні та щоквартальні збори

для стратегічного планування.

Інструменти для автоматизації звітності

- CRM-системи: управління записами пацієнтів, формування статистичних звітів.
- ERP-системи: автоматизація фінансових, кадрових та матеріальних потоків.
- Аналізатор BI (Business Intelligence): створення інтерактивних звітів і дашбордів.
- Хмарні сервіси: для зберігання, доступу та обміну звітами (Google Sheets, Excel 365).

Впровадження та контроль системи звітності

- Розробка стандартів і регламентів щодо заповнення звітів.
- Призначення відповідальних осіб на кожному етапі звітності.
- Проведення навчань для персоналу щодо роботи з аналітичними системами.
- Регулярний аудит системи звітності для виявлення та усунення недоліків.

Система комунікації

Ефективна система комунікації є ключовим фактором успішного функціонування клініки. Вона забезпечує злагоджену взаємодію між персоналом, пацієнтами, керівництвом і зовнішніми партнерами. У рамках франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** система комунікації побудована на принципах прозорості, оперативності та клієнтоорієнтованості.

Цілі системи комунікації

1. Забезпечення безперервного обміну інформацією між усіма підрозділами клініки.
2. Підвищення якості обслуговування пацієнтів через чітку взаємодію персоналу.
3. Мінімізація ризиків непорозумінь або затримок у роботі.
4. Створення довіри до клініки через прозору комунікацію із пацієнтами.
5. Оперативне реагування на проблеми або кризові ситуації.

Види комунікації

Внутрішня комунікація	Зовнішня комунікація
Забезпечує координацію роботи персоналу.	Спрямована на взаємодію з пацієнтами, партнерами та постачальниками.

<p>Основні елементи:</p> <p><u>Щоденні брифінги:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Обговорення поточних завдань та графіку роботи. • Розподіл пацієнтів між лікарями та іншими співробітниками. <p><u>Регулярні наради:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Тижневі: аналіз досягнень, вирішення організаційних питань. • Щомісячні: огляд результатів роботи клініки, планування. <p><u>Електронна комунікація:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Використання корпоративної електронної пошти та месенджерів (Slack, Microsoft Teams, WhatsApp). • CRM-система для передачі інформації між відділами. <p><u>Оперативна взаємодія:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Внутрішній телефонний зв'язок або радіозв'язок між відділами. • Інтеграція з ІТ-системами для спільного доступу до інформації. 	<p>Основні елементи:</p> <p><u>Комунікація з пацієнтами:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кол-центр для запису на прийом та консультування. 2. Чат-боти та месенджери для швидких запитів. 3. Інформаційні розсилки (електронні листи, SMS) про стан пацієнтів, нагадування про записи чи рекомендації. <p><u>Взаємодія з партнерами:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регулярні звіти для франчайзера про результати роботи. 2. Контакти з постачальниками медичних матеріалів та обладнання. 3. Участь у конференціях, партнерських заходах. <p><u>Кризова комунікація:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Чіткий алгоритм дій у разі надзвичайних ситуацій (медичні інциденти, технічні несправності). 2. Прес-служба або відповідальний за зв'язки із громадськістю (PR-менеджер).
---	--

Інструменти комунікації

Технічні інструменти	Організаційні інструменти
<ul style="list-style-type: none">• CRM-системи для управління пацієнтськими записами та внутрішньою комунікацією.• Внутрішня телефонія – швидкий зв'язок між підрозділами.• Месенджери та групи в соціальних мережах для оперативного обміну інформацією.• Інтерактивні платформи (наприклад, Google Workspace) для обміну файлами та організації відеоконференцій.	<ul style="list-style-type: none">• Регламенти комунікації: стандарти взаємодії між працівниками та відділами.• Книги скарг і пропозицій: система збору зворотного зв'язку від пацієнтів.• Опитування персоналу: для оцінки ефективності внутрішньої комунікації.

Принципи ефективної комунікації

1. Прозорість: доступність інформації для всіх учасників процесу.
2. Швидкість: оперативне вирішення питань без зайвих затримок.
3. Адаптивність: гнучкість у виборі інструментів та підходів до комунікації.
4. Клієнтоорієнтованість: зосередження на потребах пацієнтів та партнерів.
5. Системність: чітке розмежування ролей та обов'язків.

Моніторинг та вдосконалення системи комунікації

- Регулярний аналіз & вивчення результатів внутрішніх і

зовнішніх комунікацій через опитування та аналітичні дані.

- Навчання персоналу& Організація тренінгів із комунікаційних навичок.
- Автоматизація& Впровадження нових технологій для спрощення та покращення взаємодії.
- Зворотний зв'язок& Активне залучення персоналу до обговорення шляхів покращення комунікації.

Операційна діяльність

Операційна діяльність клініки — це сукупність щоденних процесів, спрямованих на забезпечення якісного надання медичних послуг, ефективного управління ресурсами та досягнення запланованих фінансових і стратегічних цілей. У рамках **франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** операційна діяльність побудована на стандартах, що гарантують безпеку, комфорт пацієнтів і високу ефективність роботи персоналу.

Структура операційної діяльності

Основні елементи

1. Медична діяльність:

- Проведення консультацій, діагностики, операцій та післяопераційного спостереження.
- Дотримання стандартів лікування та протоколів клініки.

2. Адміністративна діяльність:

- Управління графіками роботи персоналу.
- Координація запису пацієнтів.
- Організація внутрішньої комунікації між відділами.

3. Фінансова діяльність:

- Контроль доходів і витрат клініки.
- Забезпечення своєчасного постачання необхідних матеріалів.
- Робота з ціноутворенням на медичні послуги.

4. Технічне забезпечення:

- Підтримка роботи медичного обладнання.
- Забезпечення відповідності приміщень санітарним нормам.

Взаємодія підрозділів

- Медичний персонал: лікарі, медсестри, анестезіологи.
- Адміністративний персонал: адміністратори, координатори.
- Технічна служба: технічні спеціалісти та IT-фахівці.
- Фінансовий відділ: бухгалтери, економісти.

Ключові процеси операційної діяльності

Управління записами пацієнтів

- Використання CRM-систем для автоматизації записів.
- Інтеграція онлайн-запису на консультації та процедури.
- Нагадування пацієнтам про візити через SMS або електронну пошту.

Проведення медичних процедур

- Розподіл пацієнтів між лікарями з урахуванням їхньої кваліфікації.
- Стандартизація протоколів лікування та операцій.
- Організація післяопераційного догляду та моніторингу стану пацієнта.

Контроль якості послуг

1. Регулярне опитування пацієнтів для оцінки задоволеності.
2. Впровадження внутрішніх аудитів для перевірки відповідності стандартам.
3. Проведення навчань для персоналу.

Управління матеріально-технічними ресурсами

1. Ведення обліку медикаментів, витратних матеріалів, обладнання.

2. Своєчасне замовлення та постачання ресурсів.
3. Регулярна перевірка справності обладнання та його технічне обслуговування.

Фінансове планування та контроль

- Аналіз щоденних і місячних доходів клініки.
- Оптимізація витрат на обслуговування та закупівлю матеріалів.
- Формування бюджету на основі прогнозів попиту на послуги.

Моніторинг та оцінка операційної діяльності

3.1. Визначення ключових показників ефективності (KPI)

- Кількість пацієнтів, які відвідали клініку.
- Завантаженість лікарів та операційних залів.
- Середній чек пацієнта.
- Час обслуговування одного пацієнта.
- Рівень задоволеності пацієнтів.

3.2. Регулярні аудити

- Перевірка дотримання санітарно-гігієнічних норм.
- Контроль виконання медичних протоколів.
- Аналіз ефективності використання ресурсів.

3.3. Використання цифрових інструментів

- Автоматизація звітності через ERP та CRM-системи.
- Моніторинг показників у режимі реального часу через дашборди.

Оптимізація операційної діяльності

4.1. Виявлення слабких місць

- Аналіз процесів, які викликають затримки або перевитрати ресурсів.
- Робота зі скаргами пацієнтів для вдосконалення сервісу.

4.2. Впровадження змін

- Модернізація обладнання та автоматизація процесів.
- Оптимізація графіків роботи персоналу для зменшення навантаження.
- Збільшення кількості процедур, які можна виконати за зміну.

4.3. Навчання персоналу

- Підвищення кваліфікації лікарів та медсестер.
- Проведення тренінгів із клієнтоорієнтованості для адміністративного персоналу.

Кризове управління в операційній діяльності

5.1. Алгоритм дій у надзвичайних ситуаціях

- Створення чітких протоколів дій для персоналу.
- Наявність резервних запасів медикаментів та обладнання.
- Розробка планів евакуації та дій у разі технічних збоїв.

5.2. Постійний моніторинг ризиків

- Регулярне тестування обладнання.
- Аналіз потенційних загроз, які можуть вплинути на роботу клініки.

Стандарти клінінгу

Ефективний клінінг є ключовим елементом безпеки пацієнтів і запорукою високих стандартів медичного обслуговування у хірургічних клініках **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Всі клінінгові процедури повинні відповідати міжнародним стандартам інфекційного контролю.

Ми клінінг поділяємо на категорії:

1. Щоденне прибирання (рутинне). Виконується щодня для підтримання чистоти в операційних та інших зонах.
2. Поточне прибирання. Проводиться між операціями для швидкого усунення забруднень.
3. Генеральне прибирання. Проводиться раз на тиждень або за необхідності для ретельної дезінфекції всіх поверхонь.
4. Аварійне прибирання. Проводиться у разі розливу біологічних рідин чи інших небезпечних матеріалів.

Етапи клінінгу

Підготовка до прибирання	<ul style="list-style-type: none">• Використання захисного одягу (рукавички, маски, халати, бахіли).• Підготовка необхідних дезінфікуючих засобів, інструментів та обладнання.
Механічне очищення	<ul style="list-style-type: none">• Видалення видимих забруднень із поверхонь.• Використання одноразових матеріалів (серветок, губок).

Дезінфекція	<ul style="list-style-type: none"> • Обробка поверхонь та інструментів сертифікованими антисептичними засобами. • Вибір засобу залежить від рівня ризику інфікування (наприклад, хлоргексидин, ізопропіловий спирт).
Фінальне очищення	<ul style="list-style-type: none"> • Видалення залишків дезінфекційних засобів (за необхідності). • Перевірка чистоти поверхонь відповідно до чек-листа.
Утилізація відходів	<ul style="list-style-type: none"> • Сортування медичних відходів за класами небезпеки. • Застосування спеціальних контейнерів для біологічних, токсичних чи інфекційних відходів.

Зони клінінгу

Операційна зона	<ul style="list-style-type: none"> • Підлога, стіни, двері: дезінфекція перед і після кожної операції. • Інструменти та обладнання: очищення відповідно до інструкцій виробника.
Стерильна зона	<ul style="list-style-type: none"> • Забезпечення абсолютної чистоти (відсутність пилу, біологічних залишків). • Використання ламінарних потоків повітря для зниження ризику контамінації.

Приймальні та коридори	<ul style="list-style-type: none">• Підтримка чистоти для уникнення перенесення інфекцій.• Регулярна дезінфекція контактних поверхонь (ручок, поручнів, кнопок ліфтів).
------------------------	--

Використання засобів для клінінгу

- Хімічні засоби. Повинні бути сертифіковані, безпечні для пацієнтів та персоналу.
- Механічні засоби. використання сучасного обладнання (парогенератори, HEPA-фільтри).
- Одноразові матеріали. мінімізують ризик перехресного зараження.

Контроль якості клінінгу

- Регулярний моніторинг ефективності прибирання за допомогою тестів на біологічне навантаження.
- Ведення документації (чек-листів) для кожного клінінгового процесу.
- Проведення регулярного навчання персоналу з техніки клінінгу.

Оцінка ризиків

- Виявлення зон із підвищеним ризиком контамінації.
- Розробка індивідуальних клінінгових протоколів для критичних зон.

Цей стандарт клінінгу є обов'язковим до виконання всіма підрозділами франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**.

Використання хімічних засобів

Хімічні засоби для клінінгу повинні відповідати вимогам безпеки, ефективності та сертифікації відповідно до міжнародних і національних стандартів (наприклад, ISO, EN, ДСТУ). Їх вибір і застосування залежать від:

- типу оброблюваної поверхні;
- ступеня ризику зараження;
- специфіки біологічних забруднень.

Класифікація хімічних засобів

Дезінфікуючі засоби	<p>Використовуються для знищення мікроорганізмів на поверхнях.</p> <p>Основні діючі речовини:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чотиричні амонієві сполуки (QAC); • Спирти (ізопропіловий, етиловий); • Перекис водню; • Хлорвмісні препарати (гіпохлорит натрію); • Гуанідини. • Області застосування: інструменти, обладнання, підлога, стіни, контактні поверхні.
Антисептичні засоби	<p>Використовуються для обробки рук і шкіри.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Основні діючі речовини: хлоргексидин, йодофори, спирти.

Мийні засоби	Призначені для механічного очищення поверхонь перед дезінфекцією. <ul style="list-style-type: none">• Містять поверхнево-активні речовини (ПАР) для ефективного видалення органічних забруднень.
Комбіновані засоби	Поєднують мийні та дезінфікуючі властивості, що дозволяє скоротити час обробки.

Вимоги до хімічних засобів

- Відсутність токсичності для людей при правильному використанні.
- Мінімальний вплив на довкілля.
- Широкий спектр антимікробної активності.
- Збереження активності у присутності органічних забруднень.
- Тривалий термін придатності.
- Здатність зберігати активність у робочих розчинах.

Методи використання

- Дотримання рекомендацій виробника щодо концентрації.
- Підготовка робочих розчинів у спеціальних ємностях із маркуванням.
- Використання серветок, швабр або розпилювачів.
- Застосування одноразових матеріалів для зниження ризику контамінації.
- Дотримання рекомендованого часу контакту засобу з поверхнею для досягнення антимікробного ефекту.
- У разі використання засобів, що залишають залишки, які можуть бути токсичними, поверхні слід промити чистою водою.

Особливості використання хімічних засобів у різних зонах

Операційні зони	Використовувати засоби з низьким рівнем токсичності та без різкого запаху. Обробка поверхонь високого контакту (операційні столи, обладнання).
Стерильні зони	Використання засобів без залишків, що можуть негативно вплинути на стерильність.
Загальні приміщення	Регулярна дезінфекція контактних поверхонь (ручки дверей, меблі).

Зберігання хімічних засобів

- Зберігати у спеціально виділених, провітрюваних приміщеннях із обмеженим доступом.
- Забезпечити маркування всіх контейнерів із зазначенням назви засобу, концентрації та терміну придатності.
- Уникати контакту засобів із прямим сонячним світлом та високою температурою.

Правила зберігання мюючих та дезінфікуючих засобів

Ефективність і безпека мюючих та дезінфікуючих засобів значною мірою залежить від дотримання правил їхнього зберігання. У хірургічних клініках **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** впроваджуються наступні стандарти:

Загальні вимоги до зберігання

- Виділене приміщення або зона для зберігання, недоступна для сторонніх осіб.
- Приміщення має бути добре вентильованим, сухим і захищеним від прямого сонячного світла.
- Дотримання температурного діапазону, вказаного виробником (зазвичай +5°C до +25°C).
- Уникати заморожування або перегрівання засобів.
- Засоби слід зберігати в оригінальній упаковці або в спеціально промаркованих ємностях.
- Розташування засобів на полицях із чітким розподілом за типом (мийні, дезінфікуючі, антисептичні).
- Заборонено зберігати хімічні засоби поруч із продуктами харчування, лікарськими засобами, стерильними матеріалами чи медичним обладнанням.

Маркування та документація

Маркування:

- Усі ємності повинні бути промарковані із зазначенням:
- Назви засобу;
- Активної речовини;
- Дати розведення (для робочих розчинів);
- Терміну придатності.

Документація:

- Ведення журналу обліку, який містить:
- Назву засобу;
- Кількість;
- Дату надходження та використання;
- Осіб, відповідальних за облік.

Робота з робочими розчинами

- Робочі розчини готуються безпосередньо перед використанням у спеціально відведеній зоні.
- Використовуються лише ємності, призначені для хімічних засобів (з маркуванням).
- Термін придатності розведеного розчину повинен відповідати рекомендаціям виробника (зазвичай не більше 24 годин).
- Утилізувати розчин після завершення терміну дії або при видимих змінах (запах, колір).

Засоби безпеки при зберіганні

- Засоби, що містять хлор або інші токсичні речовини, зберігаються окремо у герметичних ємностях.
- У приміщенні для зберігання повинні бути доступні ЗІЗ (рукавички, маски).
- Обладнання приміщення аптечкою першої допомоги.
- Наявність інструкцій щодо дій у разі розливу засобів або контакту зі шкірою/очима.

Утилізація хімічних засобів

1. Засоби з вичерпаним терміном придатності заборонено використовувати.
2. Утилізувати засоби відповідно до локальних екологічних вимог.
3. Контейнери з-під засобів утилізуються як небезпечні відходи.

Відповідальність

- Відповідальність за організацію та контроль зберігання хімічних засобів покладається на уповноважену особу.
- Періодичний аудит умов зберігання проводиться щоквартально із заповненням відповідних звітів.

Інвентаризація матеріальних цінностей

Інвентаризація матеріальних цінностей у клініках франшизи **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є ключовим процесом для забезпечення безперебійної роботи, контролю витрат та запобігання втратам. Вона проводиться згідно з внутрішніми стандартами, а також відповідно до вимог законодавства.

Інвентаризація може бути:

1. Планова – здійснюється регулярно за затвердженим графіком (щоквартально, раз на пів року або раз на рік).
2. Позапланова – проводиться за рішенням керівництва у випадку нестачі матеріальних цінностей, змін у штаті відповідальних осіб, аварійних ситуацій або реорганізації.
3. Повна – включає перевірку всіх матеріальних цінностей.
4. Часткова – охоплює окремі групи товарів (медичне обладнання, ліки, витратні матеріали тощо).

Порядок проведення інвентаризації

<p>Призначення інвентаризаційної комісії</p>	<p>Призначення інвентаризаційної комісії Керівник клініки видає наказ про проведення інвентаризації, де вказуються:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Склад інвентаризаційної комісії (голова комісії, бухгалтер, матеріально відповідальні особи). • Дати початку та завершення перевірки. • Об'єкти, що підлягають інвентаризації.
<p>Підготовчий етап</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Забороняється переміщення матеріальних цінностей під час проведення перевірки. • Відповідальні особи готують документи: накладні, акти списання, журнали обліку. • Забезпечується доступ до складських приміщень, операційних та кабінетів.

Проведення перевірки	<ul style="list-style-type: none">• Комісія здійснює фізичний підрахунок наявних матеріальних цінностей.• Зіставляються фактичні залишки з даними бухгалтерського обліку.• Усі розбіжності (надлишки, нестача) фіксуються у “Відомості інвентаризації”.
Аналіз результатів	<ul style="list-style-type: none">• Якщо виявлено нестачу, відповідальні особи дають пояснення.• Надлишки або втрати можуть бути списані або перерозподілені відповідно до внутрішніх правил.• Результати інвентаризації оформлюються актом, який підписує керівник клініки.

Автоматизація обліку

Для зниження ризиків помилок та підвищення ефективності рекомендується використовувати:

- Системи електронного обліку медичних товарів (ERP-рішення).
- RFID-мітки та штрих-коди для швидкої перевірки наявності.
- Автоматизовані системи складування для контролю термінів придатності витратних матеріалів.

Відповідальність за порушення

- Матеріально відповідальні особи несуть фінансову відповідальність за нестачу.
- Недбалість або приховування розбіжностей можуть стати підставою для дисциплінарних заходів.
- Керівництво клініки контролює своєчасність та достовірність проведення перевірки.

Правила роботи з витратними матеріалами

Витратні матеріали – це медичні засоби, що використовуються у процесі лікування та операцій (шовний матеріал, стерильні рукавички, катетери, антисептики тощо). Їх правильне зберігання, облік і використання є критично важливими для забезпечення безпеки пацієнтів, економічної ефективності та дотримання санітарних норм.

Категорії витратних матеріалів

- Одноразові матеріали – використання тільки один раз (шприци, рукавички, маски, бинти).
- Стерильні матеріали – потребують спеціальних умов зберігання (інструменти для операцій, хірургічний шовний матеріал).
- Лікарські препарати та антисептики – мають чітко визначені терміни придатності.
- Допоміжні матеріали – нестерильні вироби, що використовуються в операційних та процедурних кабінетах (серветки, плівки, пакети для відходів).

Прийом та облік витратних матеріалів

- Прийом матеріалів здійснюється відповідальною особою відповідно до накладних постачальника.
- Перевіряється якість та відповідність кількості заявле-

- ним показникам.
- Маркування та реєстрація у системі обліку (дата надходження, термін придатності, місце зберігання).
- Контроль терміну придатності та умов зберігання перед введенням у використання.

Умови зберігання

1. Стерильні матеріали – у спеціальних герметичних упаковках, у сухому, чистому, вентилярованому приміщенні.
2. Реагенти та антисептики – зберігаються у темних місцях при відповідному температурному режимі.
3. Рукавички, бинти, серветки – у спеціально відведених шафах чи контейнерах.
4. Матеріали з обмеженим терміном придатності – розташовуються за принципом “першим прийшло – першим використано”.

Використання витратних матеріалів

1. Доступ до складу мають тільки відповідальні особи (операційна сестра, старший медичний персонал).
2. Видача здійснюється відповідно до запиту медичного персоналу через систему обліку або письмовий запит.
3. Фіксація використання у спеціальному журналі або **електронній системі із зазначенням:**
 - Дати видачі
 - Відповідальної особи
 - Найменування матеріалу
 - Кількості
 - Призначення (операція, маніпуляція тощо)

Контроль витрат

1. Щомісячний аналіз використання для оптимізації закупівель.
2. Виявлення та запобігання надмірному споживанню (аудит залишків, співставлення з медичною докумен-

тацією).

3. Перевірка обґрунтованості списання матеріалів (уникнення шахрайства та зловживань).
4. Звітування перед керівництвом клініки про витрати та потреби.

Утилізація використаних матеріалів

- Дотримання санітарно-епідеміологічних норм для медичних відходів.
- Роздільне сортування (гострі предмети, біологічні відходи, загальні відходи).
- Знищення небезпечних матеріалів відповідно до екологічних стандартів (автоклавування, хімічна дезінфекція, спеціалізовані утилізаційні служби).

Відповідальність за порушення

1. Матеріально відповідальні особи несуть відповідальність за втрати або псування матеріалів.
2. Незареєстроване використання або розкрадання – підстава для дисциплінарних заходів або розірвання контракту.
3. Недотримання умов зберігання – штрафні санкції та службове розслідування.

Правила зберігання медичних витратних матеріалів

Витратні матеріали – це одноразові та багаторазові медичні засоби, що використовуються під час діагностичних, лікувальних та хірургічних процедур. Їхнє правильне зберігання, облік та використання є критично важливими для забезпечення безпеки пацієнтів, ефективного управління ресурсами та дотримання санітарно-епідеміологічних норм.

Метою цього розділу є встановлення стандартів роботи з витратними матеріалами у **клініках VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**, які дозволять забезпечити безперебійну роботу медичного закладу, мінімізувати втрати та підвищити якість медичних послуг.

Класифікація витратних матеріалів

Залежно від призначення та способу використання, витратні матеріали поділяються на:

- Стерильні одноразові матеріали – шприци, хірургічні рукавички, катетери, бинти, серветки, маски.
- Стерильні багаторазові матеріали – медичні інструменти, які проходять процес дезінфекції та стерилізації.
- Лікарські препарати та антисептики – розчини для обробки ран, стерилізатори, дезінфекційні засоби.
- Допоміжні матеріали – одноразові халати, бахіли, пакети для збору медичних відходів.

Приєм, облік та зберігання

Приєм витратних матеріалів	Облік матеріалів
----------------------------	------------------

<p>Прийом здійснює відповідальна особа згідно з накладними та супровідною документацією постачальника.</p>	<p>Кожна партія матеріалів має бути зареєстрована у внутрішній системі управління запасами.</p>
<p>Всі матеріали перевіряються на відповідність замовленню, терміни придатності та цілісність упаковки. Результати прийому фіксуються в електронній системі обліку або журналі реєстрації витратних матеріалів.</p>	<p>Використання матеріалів реєструється у журналі обліку із зазначенням:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дати видачі; 2. Найменування матеріалу; 3. Кількості; 4. Відповідальної особи; 5. Призначення (пацієнт, процедура, операція). 6. Контроль термінів придатності здійснюється щомісяця

Умови зберігання

- Стерильні матеріали зберігаються в герметичних упаковках у сухому, чистому, добре вентильованому приміщенні.
- Препарати та антисептики – у спеціальних шафах при рекомендованому температурному режимі.
- Матеріали з обмеженим терміном придатності розташовуються за принципом “першим прийшло – першим використано”.
- небезпечні та легкозаймисті речовини – у відведених для них приміщеннях відповідно до санітарних норм.

Використання витратних матеріалів

1. Доступ до складу мають лише відповідальні особи (старша медична сестра, операційний персонал).
2. Видача здійснюється за запитом, затвердженим керівником відділення або відповідальною особою.
3. Всі витратні матеріали використовуються за призна-

ченням та відповідно до протоколів лікування.

4. Матеріали з вичерпаним терміном придатності негайно вилучаються з обігу.

Контроль та оптимізація використання

- Щомісячний аудит залишків для запобігання надмірному споживанню та нестачі.
- Порівняння фактичного використання матеріалів із запланованими нормами.
- Використання електронних систем управління запасами для автоматизації обліку та контролю.

Утилізація використаних матеріалів

- Медичні відходи розподіляються відповідно до категорій (гострі предмети, біологічні відходи, загальні відходи).
- Контейнери для утилізації повинні відповідати санітарним нормам (непроколювані, герметичні).
- небезпечні відходи передаються спеціалізованим компаніям для утилізації відповідно до екологічних стандартів.

Відповідальність за порушення

- Матеріально відповідальні особи несуть відповідальність за нестачу або неналежне використання матеріалів.
- Порушення правил обліку та зберігання – підстава для дисциплінарних заходів або фінансових санкцій.
- Недотримання умов утилізації може призвести до адміністративної або кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством.

Стандарти чистоти всіх приміщень і обладнання.

Чистота у медичному закладі є критично важливим фактором для забезпечення безпеки пацієнтів, персоналу та відвідувачів. Дотримання високих стандартів гігієни у клініках **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** дозволяє запобігати інфекційним ускладненням, забезпечувати якісне лікування та відповідати міжнародним санітарно-епідеміологічним нормам.

Цей розділ встановлює вимоги до прибирання, дезінфекції та стерилізації всіх приміщень та обладнання, а також регламентує відповідальність персоналу за дотримання стандартів чистоти.

Класифікація приміщень за рівнем чистоти

Всі приміщення клініки поділяються на три категорії відповідно до рівня необхідної стерильності:

Критичні приміщення – операційні, перев'язувальні, маніпуляційні, стерилізаційні, палати інтенсивної терапії.

- Чистота підтримується на стерильному рівні.
- Використовуються високоефективні дезінфекційні засоби.
- Доступ обмежений лише для персоналу у відповідному захисному одязі.

- Напівкритичні приміщення – ординаторські, палати для пацієнтів, кабінети лікарів.
- Регулярна дезінфекція поверхонь і контактних зон.
- Використання медичних антисептиків для рук персоналу та пацієнтів.

Некритичні приміщення – приймальня, коридори, санвузли, службові приміщення.

- Щоденне прибирання із застосуванням побутових

миючих засобів.

- Дезінфекція місць з інтенсивним контактом (ручки дверей, кнопки ліфтів, столи).

Вимоги до прибирання та дезінфекції

1. Використання тільки сертифікованих дезінфекційних засобів, дозволених для медичних установ.
2. Розділення інвентарю для різних зон (кольорове маркування ганчірок, швабр, відер).
3. Обов'язкове миття рук персоналом перед і після кожної процедури прибирання.
4. Контроль якості прибирання відповідальними особами.

Дезінфекція обладнання

Класифікація обладнання за рівнем стерильності

- Критичне обладнання (хірургічні інструменти, катетери) – підлягає стерилізації після кожного використання.
- Напівкритичне обладнання (ендоскопи, датчики УЗД) – обробляється дезінфекторами високого рівня.
- Некритичне обладнання (монітори, меблі, телефони) – щоденна дезінфекція поверхонь.

Методи стерилізації та дезінфекції

- Автоклавування – для металевих хірургічних інструментів.
- Хімічна стерилізація – для термочутливого обладнання.
- Обробка ультрафіолетом – для знезараження приміщень та інструментів.

Контроль чистоти та відповідальність персоналу

- Призначається відповідальна особа за інфекційний контроль у кожному підрозділі.
- Регулярно проводяться бактеріологічні тести для оцінки ефективності дезінфекції.
- Персонал проходить щомісячні тренінги з гігієни та са-

нітарного контролю.

- Виявлені порушення фіксуються, а відповідальні особи притягуються до дисциплінарної відповідальності.

Правила стерилізації

Стерилізація – це процес повного знищення всіх мікроорганізмів, включаючи бактерії, віруси, грибки та їх спори, на медичних інструментах та обладнанні. Дотримання правил стерилізації у клініках **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є обов'язковим для забезпечення безпеки пацієнтів, персоналу та запобігання внутрішньолікарняним інфекціям.

Всі медичні вироби та інструменти поділяються на три категорії:

1. Критичні вироби – контактують зі стерильними тканинами або кров'ю (хірургічні інструменти, катетери, імплантати). Потребують стерилізації після кожного використання.
2. Напівкритичні вироби – контактують зі слизовими оболонками (ендоскопи, наркозні маски). Потребують високого рівня дезінфекції або стерилізації.
3. Некритичні вироби – контактують лише з непошкодженою шкірою (стетоскопи, тонометри). Потребують регулярної дезінфекції.

Основні методи стерилізації

	Фізичні методи стерилізації	Хімічні методи стерилізації
	Автоклавування (парова стерилізація)	Газова стерилізація (оксид етилену)

	Використовується для металевих, термостійких виробів.	Використовується для термочутливих матеріалів (катетери, оптичне обладнання).
Температура	121–134°C, тиск 1,1–2,1 атм.	
Тривалість циклу	15–45 хвилин.	
Стерилізація	сухим жаром (сухожарові шафи)	рідкими хімічними засобами
Використовується	для скляного та металевого інструментарію.	для ендоскопів, наркозних масок. Використовуються глутаральдегід, перекис водню, хлоргексидин
Температура	160–180°C.	
Час обробки	45–60 хвилин.	30–120 хвилин.
Обробка	ультрафіолетом	
	Додатковий метод для знезараження приміщень та інструментів.	

Етапи стерилізації

Попередня обробка

- Механічне очищення інструментів від залишків біологічного матеріалу.
- Замочування у дезінфікуючому розчині (якщо інструмент потребує дезінфекції перед стерилізацією).

Очищення та дезінфекція

- Використання ультразвукових мийок для очищення

важкодоступних місць.

- Промивання під проточною водою.
- Висушування перед подальшою стерилізацією.

Упаковка перед стерилізацією

- Використання стерилізаційних пакетів, контейнерів або текстильних мішків.
- Маркування із зазначенням дати стерилізації та відповідальної особи.

Проведення стерилізації

- Використання відповідного методу відповідно до матеріалу інструменту.
- Дотримання встановленого режиму температури та часу.

Зберігання стерильного інструменту

- Упаковані інструменти зберігаються у спеціальних стерильних шафах.
- Термін зберігання стерильності:
 - У м'якій упаковці – 3 доби.
 - У жорсткій упаковці – 20 діб.
- В герметичних контейнерах – до 6 місяців.

Відповідальність за контроль стерилізації

- Старша медична сестра або спеціально призначена особа здійснює перевірку ведення журналу та відповідність процесів протоколам.
- Лікар-епідеміолог проводить періодичні аудити стерильності приміщень та інструментів.
- Персонал стерилізаційної проходить навчання з оновлених методик стерилізації не рідше ніж раз на півроку.

Порушення правил стерилізації та їх наслідки. Недотримання правил стерилізації може призвести до:

- Інфікування пацієнтів (внутрішньолікарняні інфекції, септичні ускладнення).

- Загрози для здоров'я медичного персоналу (контактні інфекції, вірусні гепатити, ВІЛ).
- Юридичної відповідальності клініки за порушення санітарно-епідеміологічних норм.
- Санкцій з боку контролюючих органів (штрафи, закриття відділення або клініки).

Відповідальність персоналу:

- За недотримання стандартів стерилізації передбачено адміністративні стягнення, зниження категорії, звільнення у випадку грубих порушень.
- Повторні випадки недбалого ставлення до стерилізації можуть призвести до кримінальної відповідальності у разі заподіяння шкоди пацієнтам.

Звітність, аналіз результатів, планування

Ефективне операційне управління у клініках **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** базується на системному зборі даних, їх аналізі та стратегічному плануванні. Регулярна звітність дозволяє:

- ✓ Оцінювати якість надання медичних послуг.
- ✓ Виявляти проблемні зони та оптимізувати робочі процеси.
- ✓ Підвищувати ефективність використання ресурсів.
- ✓ Забезпечувати відповідність клініки міжнародним стандартам.

Види звітності

Звіти в клініці поділяються на операційні, медичні, фінансові та адміністративні.

<p>Операційна звітність (щоденна, щотижнева, щомісячна)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Виконані хірургічні втручання (кількість, тип, ускладнення). • Завантаженість операційних блоків. • Використання медичних матеріалів та інструментів. • Часові показники операцій та післяопераційного догляду. • Відхилення від стандартних процедур (позаштатні ситуації).
<p>Медична звітність (щотижнева, щомісячна, щоквартальна)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Дані про стан пацієнтів до та після операцій. • Частота ускладнень, інфекцій, повторних госпіталізацій. • Відсоток успішних операцій та рівень задоволеності пацієнтів. • Випадки внутрішньолікарняних інфекцій та їх джерела. • Аналіз ефективності лікувальних підходів.

Фінансова звітність (щомісячна, щоквартальна)	<ul style="list-style-type: none">• Витрати на медикаменти та витратні матеріали.• Доходи клініки від операційної діяльності.• Заробітна плата та бонуси персоналу.• Витрати на обслуговування обладнання та приміщень.• Фінансове планування на наступний період.
Адміністративна звітність (щоквартальна, щорічна)	<ul style="list-style-type: none">• Виконання стратегічних цілей клініки.• Рівень кадрового забезпечення.• Аналіз продуктивності персоналу.• Впровадження нових технологій та методик.• Взаємодія з партнерами та контролюючими органами.

Формат та відповідальність за звітність

1. Щоденні звіти → відповідальність медичних сестер та лікарів.
2. Щотижневі звіти → старші медичні сестри та керівники відділень.
3. Щомісячні звіти → керівництво клініки, головний лікар, фінансовий директор.
4. Щоквартальні звіти → передаються власникам франшизи та стратегічним партнерам.

Аналіз результатів. Для оцінки ефективності операційної діяльності застосовуються:

1. Статистичний аналіз (порівняння показників за періо-

ди).

2. SWOT-аналіз (визначення сильних та слабких сторін, можливостей і ризиків).
3. Оцінка ризиків (прогнозування можливих ускладнень).
4. Бенчмаркінг (порівняння з іншими клініками).
5. Опитування персоналу та пацієнтів (зворотний зв'язок).

Основні показники ефективності (KPI)

1. Відсоток успішних операцій.
2. Частота післяопераційних ускладнень.
3. Середня тривалість госпіталізації після операції.
4. Рівень задоволеності пацієнтів.
5. Собівартість операцій.
6. Прибутковість відділень.
7. Оптимізація витрат на витратні матеріали.
8. Завантаженість операційних блоків.
9. Час підготовки пацієнта до операції.
10. Використання ресурсів та ефективність їх розподілу.

Операційне планування

1. Графік операцій.
2. Закупівля медичних матеріалів.
3. Оптимізація розподілу персоналу.
4. Впровадження нових технологій та методик.
5. Оновлення обладнання.
6. Оптимізація логістики та витрат.
7. Розширення клініки, відкриття нових філій.
8. Підвищення кваліфікації персоналу, навчальні програми.
9. Впровадження автоматизованих систем управління.

Планування ґрунтується на висновках аналізу звітності:

- Якщо виявлені високі витрати на витратні матеріали → оптимізація закупівель.
- Якщо низький рівень задоволеності пацієнтів → вдосконалення сервісу.
- Якщо збільшення ускладнень після операцій → онов-

Посібник 6. ОПЕРАЦІЙНЕ УПРАВЛІННЯ
лення протоколів лікування.

Відповідальні за планування

- Операційне планування → головний лікар, керівники відділень.
- Фінансове планування → фінансовий відділ, бухгалтерія.
- Стратегічне планування → керівництво франшизи, партнери.

Цінова політика

Цінова політика клінік VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS формується на основі:

- ✓ Високої якості медичних послуг.
- ✓ Собівартості проведення операцій та процедур.
- ✓ Аналізу ринку та конкурентного середовища.
- ✓ Доступності для пацієнтів та комерційної доцільності.

Правильно сформована цінова стратегія забезпечує стабільний прибуток, розвиток клініки та підвищення рівня довіри пацієнтів.

Фактори, що впливають на ціноутворення

1. Собівартість медичних послуг
 - Витрати на медичні матеріали та ліки.
 - Витрати на обладнання, амортизацію та обслуговування.
 - Заробітна плата лікарів, медперсоналу, адміністрації.
 - Витрати на оренду приміщень, комунальні послуги.
2. Рівень кваліфікації лікарів
 - Чим вища кваліфікація фахівців, тим вища вартість послуг.
 - Операції, які виконуються провідними експертами, можуть мати преміальну націнку.
3. Конкурентне середовище
 - Порівняння цін на аналогічні послуги у конкурентних клініках.
 - Формування унікальної цінової пропозиції (ексклюзивні методики, преміальні умови).
4. Попит та сезонність
 - Високий попит на певні операції (наприклад, пластична хірургія у весняно-літній період) може впливати на зміну цін.

5. Форма оплати

- Можливість розтермінування платежів для пацієнтів.
- Співпраця зі страховими компаніями.

6. Бренд та репутація клініки. Відомий бренд та позитивні відгуки пацієнтів дозволяють встановлювати вищу ціну на послуги.

Стратегія ціноутворення

- Собівартісне ціноутворення – розрахунок ціни з урахуванням усіх витрат + заданий рівень рентабельності.
- Ціноутворення на основі цін конкурентів – встановлення конкурентоспроможних тарифів.
- Преміальне ціноутворення – застосування вищих цін для операцій, які проводяться провідними спеціалістами.
- Гнучкі ціни на основі попиту та сезонності.
- Програми лояльності та знижки для постійних пацієнтів.
- Акційні пропозиції на певні операції.
- Розтермінування платежів для дороговартісних операцій.
- Пакетні пропозиції (наприклад, комплексне хірургічне лікування).
- Співпраця зі страховими компаніями та корпоративними клієнтами.
- Щоквартальний аналіз собівартості та рентабельності.
- Моніторинг конкурентів для підтримання конкурентних цін.
- Оцінка задоволеності пацієнтів щодо співвідношення “ціна-якість”.
- Оновлення прайс-листа у відповідності до економічної ситуації та нових послуг.

Закупівельні політики та процедури

Закупівельні політики та процедури клінік **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** спрямовані на:

- ✓ Забезпечення високоякісними витратними матеріалами, обладнанням та медикаментами.
- ✓ Оптимізацію витрат і ресурсів клініки.
- ✓ Гарантію прозорості закупівельних процесів.
- ✓ Дотримання міжнародних стандартів у відборі постачальників.

Принципи закупівельної політики

- Закупівлі проводяться відповідно до чітко визначених процедур.
- Усі угоди документуються та підлягають аудиту.
- Пріоритет надається сертифікованим продуктам із доведеними показниками безпеки та ефективності.
- Перевага надається постачальникам із міжнародною акредитацією.
- Вибір оптимального співвідношення ціни та якості.
- Проведення тендерів для великих закупівель.
- Використання екологічно чистих та безпечних матеріалів.
- Скорочення відходів шляхом оптимізації закупівель.

Процедури закупівель. **Етапи закупівельного процесу:**

Визначення потреб	Аналіз потреб клініки на основі оперативних даних (медикаменти, обладнання, витратні матеріали). Формування заявки від кожного відділення клініки.
-------------------	---

<p>Вибір постачальників</p>	<p>Створення бази надійних постачальників. Проведення тендеру для вибору постачальника за критеріями: Якість продукції. Цінова пропозиція. Умови доставки та оплати.</p>
<p>Заклучення договорів</p>	<p>Укладення договорів, які передбачають: Гарантії якості. Терміни постачання. Умови повернення або заміни продукції.</p>
<p>Отримання товарів</p>	<p>Контроль кількості та якості товарів при прийомі. Перевірка відповідності документів постачання.</p>
<p>Оцінка постачальників</p>	<p>Періодична оцінка на основі:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Якості продукції. • Своєчасності постачання. • Рівня співпраці.
<p>Участь у закупівельному процесі</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Відділи клініки: формують заявки на закупівлю. • Закупівельний відділ: здійснює тендери, відбір постачальників і контроль угод. • Керівництво клініки: затверджує ключові договори.

Політика роботи з постачальниками:

1. Наявність сертифікації ISO, GMP або інших міжнародних стандартів.
2. Досвід роботи у сфері медичних поставань.
3. Позитивна репутація на ринку.
4. Гнучкі умови співпраці (знижки, розтермінування, екстрене постачання).
5. Вибір постачальників для тривалої співпраці.
6. Регулярна перевірка виконання умов договору.
7. Проведення перевірки перед укладанням першого договору (технічна та юридична експертиза).
8. Пробне постачання та тестування продукції.
9. У разі порушення умов договору або невідповідності продукції стандартам.
10. Після трьох або більше зафіксованих випадків порушень.

Контроль та аудит закупівель

Регулярні аудити	<ul style="list-style-type: none"> • Проведення щоквартального аналізу закупівельної діяльності. • Перевірка відповідності витрат затвердженим бюджетам.
Ведення документації	<ul style="list-style-type: none"> • Зберігання договорів, накладних, актів приймання товарів. • Забезпечення доступу до даних для внутрішніх і зовнішніх аудиторів.

Моніторинг ефективності

- Аналіз співвідношення ціни та якості закуплених товарів.
- Виявлення можливостей для зниження витрат без втрати якості.

Додатки

1. ІНСТРУКЦІЯ ВСТУПНОГО ІНСТРУКТАЖУ З ОП ТА ПБ
2. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАННЯ ТА ПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ З ОП
3. Робота з підрядниками (клінінг, утилізація медичного сміття, медичні лабораторії тощо)
4. Аптечка
5. Список постачальників
6. Робота в (тут прописуємо інструкцію користування тією CRM, якою користуєтесь)
7. Ранкові дії ((тут можемо прописати по кожному із співробітників) або зробити в форматі - картина дня (також по кожному із співробітників)
8. Бланк інвентаризації



VALIKHNOVSKI

SURGERY INSTITUTE

Інститут хірургії Доктора Валіхновського

Вирішення складних завдань у сфері хірургії

Записатись

Посібник 7. ФРАНЦУЗЬКИЙ

НАШІ ПОСЛУГИ



Невідкладна хірургія 24h



Хірургія вогнепальних пошкоджень



Онкохірургія



Онкохірургія голови та шиї



Реконструктивна хірургія



ЛОП-хірургія



Септопластика



Ринопластика



Хірургія обличчя



Черепно-лицева хірургія

Структура

Передмова	353
Обов'язки Франчайзера	354
Додаткові платні послуги	
Навчання та підвищення кваліфікації	
Обов'язки Франчайзі	360
Звітність Франчайзеру	
Відповідальність за дотримання умов договорів, стандартів та правил	
Інструменти контролю	367
• Внутрішній контроль	
• Зони контролю Франчайзі	
• Зовнішній контроль	
• Зони контролю Франчайзера	
Порядок проведення перевірок	371
Послуга “Таємний клієнт”	
Введення оновлень в мережі	
Додатки	380

Передмова

Цей посібник розкриває всі аспекти співпраці за моделлю франчайзингу: від юридичних питань до організації роботи клініки. Ми прагнемо зробити вашу діяльність максимально ефективною та вигідною.

Дякуємо за ваш інтерес до **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Разом ми змінюємо медицину на краще!

Обов'язки Франчайзера

Франчайзер **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** забезпечує всебічну підтримку франчайзі для успішного функціонування та розвитку хірургічної клініки відповідно до стандартів бренду. Основні обов'язки франчайзера включають:

1. Передача франчайзі права використовувати бренд VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERSH.
2. Передача франчайзі права використовувати бренд VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS відповідно до ліцензійної угоди.
3. Надання докладного керівництва з ведення бізнесу, стандартів обслуговування та управління клінікою.
4. Впровадження єдиної системи контролю якості послуг.
5. Допомога у виборі та аналізі локації для відкриття клініки.
6. Розробка дизайн-проєкту клініки згідно з фірмовим стилем.
7. Консультації щодо закупівлі медичного обладнання та інвентарю.
8. Надання рекомендацій щодо ліцензування та дотримання медичних стандартів.
9. Проведення початкового навчання для лікарів, медичного персоналу та адміністрації.
10. Регулярні тренінги та підвищення кваліфікації.
11. Надання доступу до освітніх матеріалів, медичних протоколів і новітніх методик.
12. Розробка загальної маркетингової стратегії бренду.
13. Забезпечення франчайзі рекламними матеріалами та рекомендаціями щодо локального просування.
14. Підтримка у веденні соціальних мереж, онлайн-реклами та PR-кампаній.
15. Надання програмного забезпечення для управління клінікою, запису пацієнтів, ведення електронної документації.
16. Консультаційна підтримка щодо операційної діяльно-

сті та бізнес-процесів.

17. Регулярний моніторинг ефективності роботи франчайзингових клінік.
18. Проведення аудитів та перевірок відповідності стандартам VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS.
19. Надання рекомендацій для покращення роботи клініки.
20. Забезпечення єдиних протоколів медичних послуг та етики обслуговування пацієнтів.

Франчайзер зацікавлений у розвитку кожного партнера, адже успіх окремої клініки сприяє зростанню всієї мережі. **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** гарантує повну підтримку франчайзі на всіх етапах співпраці, допомагаючи розвивати прибутковий та якісний медичний бізнес.

Додаткові платні послуги

Окрім базового пакету підтримки, **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** пропонує франчайзі додаткові послуги, які допоможуть оптимізувати бізнес-процеси, покращити якість послуг та підвищити прибутковість клініки.

Додаткове навчання та сертифікація персоналу

1. Поглиблені курси підвищення кваліфікації лікарів та медичного персоналу.
2. Сертифікація за міжнародними стандартами (JCI, ISO, FDA тощо).
3. Персоналізовані тренінги з управління пацієнтським досвідом та сервісом.

Індивідуальний маркетинговий супровід

1. Розробка персоналізованої рекламної стратегії для конкретної клініки.
2. Просування у соціальних мережах, таргетована реклама та SEO-оптимізація сайту.
3. Організація медійних заходів, PR-кампаній та співпраці з лідерами думок.

ІТ-підтримка та впровадження сучасних технологій

1. Доступ до розширених функцій медичної CRM-системи.
2. Розробка та впровадження онлайн-платформи для телемедицини.
3. Автоматизація процесів запису, ведення документації та аналітики бізнесу.

Підтримка у фінансовому та юридичному супроводі

1. Індивідуальні консультації з фінансового менеджменту та оптимізації витрат.
2. Юридична допомога з питань ліцензування, страхових контрактів та трудових відносин.
3. Підготовка до акредитацій та перевірок державних органів.

Додаткове медичне обладнання та розширення послуг

1. Допомога у виборі та закупівлі спеціалізованого обладнання під потреби клініки.
2. Впровадження нових хірургічних методик та процедур.
3. Організація партнерства з міжнародними виробниками медичних матеріалів.

Навчання та підвищення кваліфікації

Однією з ключових переваг **франшизи VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є доступ до унікальної навчальної платформи **VALIKHNOVSKI ACADEMY**. Академія пропонує сучасні освітні програми для лікарів, медичного персоналу та управлінців клінік, забезпечуючи високий рівень знань і практичних навичок відповідно до міжнародних стандартів.

VALIKHNOVSKI ACADEMY пропонує широкий спектр курсів і тренінгів, зокрема:

1. Хірургічні майстер-класи – навчання сучасним операційним методикам та технікам.
2. Менеджмент у медицині – курси з ефективного управління клінікою, організації процесів та роботи з пацієнтами.
3. Сертифікаційні програми – підтвердження кваліфікації лікарів за міжнародними стандартами (JCI, ISO, FDA).
4. Медичний маркетинг – навчання сучасним стратегіям просування медичних послуг.
5. Пацієнтський сервіс – покращення комунікаційних навичок та сервісного підходу в роботі клініки.

Академія пропонує різні формати навчання, які дозволяють максимально ефективно **поєднувати роботу та професійний розвиток**:

1. Онлайн-курси – інтерактивні лекції, вебінари та відеоуроки з можливістю перегляду в зручний час.
2. Очні тренінги та стажування – практичні заняття у партнерських клініках під керівництвом провідних експертів.
3. Індивідуальне наставництво – персональні консультації та супровід від провідних хірургів та управлінців.

Переваги навчання у **VALIKHNOVSKI ACADEMY**

- Доступ до новітніх методик та інноваційних підходів у хірургії та менеджменті.
- Викладання провідними фахівцями з міжнародним досвідом.
- Офіційні сертифікати, що підтверджують кваліфікацію.
- Постійне оновлення навчальних програм відповідно до актуальних тенденцій медицини.

Партнери **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** отримують пріоритетний доступ до програм академії, а також спеціальні умови для навчання персоналу своїх клінік.

Навчання у **VALIKHNOVSKI ACADEMY** – це запорука успішної роботи клініки та високої довіри пацієнтів. Разом ми піднімаємо стандарти медичної освіти та хірургії на новий рівень!

Обов'язки Франчайзі

Франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS отримує право використовувати бренд, бізнес-модель і підтримку франчайзера. Водночас партнер зобов'язаний дотримуватися високих стандартів якості, медичної етики та операційної ефективності.

1. Використовувати фірмовий стиль, логотипи та корпоративну айдентику відповідно до вимог франчайзера.
2. Дотримуватися стандартів медичних послуг, протоколів лікування та обслуговування пацієнтів.
3. Підтримувати репутацію бренду та забезпечувати високу якість медичних процедур.
4. Оформити всі необхідні медичні ліцензії відповідно до місцевого законодавства.
5. Дотримуватися норм і вимог державних регуляторних органів.
6. Виконувати внутрішні політики та процедури, встановлені VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS.
7. Своєчасно сплачувати початковий внесок і роялті відповідно до договору франчайзингу.
8. Вести прозору фінансову діяльність та надавати звітність франчайзеру.
9. Виконувати фінансові зобов'язання перед постачальниками, персоналом та партнерами.
10. Дотримуватися операційних стандартів у роботі клініки.
11. Використовувати рекомендоване програмне забезпечення для управління пацієнтами та документообігу.
12. Контролювати ефективність персоналу та якість наданих медичних послуг.
13. Забезпечувати проходження персоналом обов'язкових навчальних програм у VALIKHNOVSKI ACADEMY.
14. Підтримувати високий рівень професійної кваліфікації лікарів та медичних працівників.
15. Впроваджувати нові технології та методики лікування, рекомендовані франчайзером.

16. Використовувати маркетингові матеріали та стратегії, затверджені франчайзером.
17. Активно брати участь у рекламних кампаніях бренду.
18. Дотримуватися єдиної цінової політики та програм лояльності для пацієнтів.
19. Брати участь в аудитах та перевірках з боку франчайзера.
20. Впроваджувати коригувальні заходи у разі виявлення порушень або невідповідностей стандартам.
21. Надавати регулярну звітність щодо операційних показників клініки.

Звітність Франчайзеру

Для ефективного управління мережею **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** франчайзі зобов'язані регулярно надавати звітність франчайзеру. Це дозволяє контролювати якість медичних послуг, фінансові показники та загальну ефективність роботи клініки.

1. Фінансова звітність

Франчайзі повинні надавати фінансові звіти, які відображають стан бізнесу та забезпечують прозорість фінансової діяльності. Основні документи:

- Місячний фінансовий звіт, що включає доходи, витрати, прибуток.
- Звіт про сплату роялті (щомісячно/щоквартально згідно з договором).
- Звіт про оплату послуг постачальників і підрядників.
- Річний фінансовий аудит (за потреби).

2. Операційна звітність

Для контролю якості роботи клініки франчайзі мають регулярно подавати інформацію про операційну діяльність:

- Кількість прийнятих пацієнтів (щотижнево/щомісячно).
- Статистика виконаних хірургічних втручань і процедур.
- Середня завантаженість лікарів та операційних.
- Тривалість очікування пацієнтів на консультацію та операцію.
- Звіт про використання медичних матеріалів та обладнання.

3. Контроль якості та пацієнтський досвід

Франчайзі повинні звітувати про рівень задоволеності пацієнтів та виконання стандартів якості:

- Результати опитувань пацієнтів щодо якості обслуговування.
- Кількість та характер скарг, їх обробка та вирішення.
- Звіт про проходження клінікою аудитів та перевірок.
- Моніторинг ускладнень та повторних звернень пацієн-

тів.

4. Кадрова звітність

Франчайзі повинні підтримувати належний рівень кваліфікації персоналу та звітувати про кадрові питання:

- Кількість працівників та їх кваліфікаційний рівень.
- Проходження персоналом навчальних програм у VALIKHNOVSKI ACADEMY.
- Звіт про зміну персоналу та рівень плинності кадрів.
- Виконання стандартів роботи лікарів та медичних працівників.

5. Маркетингова та рекламна звітність

Франчайзі мають подавати звітність про виконання маркетингових стратегій:

- Результати локальних рекламних кампаній.
- Статистика залучення пацієнтів через онлайн-ресурси та соціальні мережі.
- Звіт про співпрацю з партнерами та медіа.
- Ефективність програм лояльності та акцій.

6. Технологічна та IT-звітність

- Стан роботи медичної CRM-системи.
- Кількість та типи записів через онлайн-платформи.
- Проблеми з IT-інфраструктурою та необхідність оновлення програмного забезпечення.

7. Формати та частота подачі звітності

- Щотижнева звітність: короткі операційні показники та скарги пацієнтів.
- Щомісячна звітність: фінансові показники, кадрова інформація, контроль якості.
- Щоквартальна звітність: маркетингові результати, ефективність роботи клініки.
- Річна звітність: підсумковий аналіз діяльності клініки, рекомендації щодо покращення.

Відповідальність за дотримання умов договорів, стандартів та правил

Франчайзі VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS зобов'язаний дотримуватись усіх умов франчайзингового договору, внутрішніх стандартів якості, медичних протоколів та етичних норм. Недотримання цих вимог може призвести до відповідних санкцій, аж до розірвання договору.

Франчайзі повинен виконувати всі зобов'язання, передбачені договором, **a same:**

- Своєчасно сплачувати роялті та інші фінансові внески.
- Використовувати бренд, логотипи та фірмовий стиль виключно у встановлених межах.
- Дотримуватись ліцензійних вимог та юридичних норм.
- Не передавати права на франшизу третім особам без письмової згоди франчайзера.

Наслідки порушення: штрафи, коригуючі заходи, призупинення співпраці або розірвання договору.

Клініка повинна працювати відповідно до єдиних медичних протоколів VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS та міжнародних стандартів:

- Дотримання клінічних рекомендацій та протоколів лікування.
- Використання сертифікованого обладнання та якісних медичних матеріалів.
- Контроль стерильності, інфекційної безпеки та загальних санітарних норм.
- Своєчасне підвищення кваліфікації медичного персоналу.

Наслідки порушення: внутрішні перевірки, аудит, обов'яз-

кові коригувальні заходи, тимчасове припинення діяльності.

Відповідальність за якість обслуговування пацієнтів

Франчайзі зобов'язаний дотримуватись стандартів пацієнтського сервісу, які включають:

- Чуйне та професійне ставлення до кожного пацієнта.
- Конфіденційність медичної інформації.
- Оперативне реагування на скарги та запити пацієнтів.
- Дотримання політики чесного ціноутворення.

Наслідки порушення: скарги пацієнтів, зниження рейтингу клініки, негативний вплив на репутацію бренду, вимога виправлення ситуації.

Відповідальність за фінансову прозорість

Франчайзі повинен вести чесну та прозору фінансову діяльність:

- Забезпечувати достовірність фінансової звітності.
- Дотримуватись умов оподаткування та фінансової дисципліни.
- Уникати шахрайських схем або приховування доходів.

Наслідки порушення: аудит, штрафи, припинення дії договору.

Відповідальність за дотримання маркетингових правил

- Франчайзі має виконувати рекомендації франчайзера щодо реклами та маркетингових кампаній:
-
- Не використовувати недостовірну інформацію у рекламі.
- Дотримуватись єдиної маркетингової стратегії.

- Не проводити акції та знижки, що суперечать політиці бренду.

Наслідки порушення: заборона рекламної кампанії, вимога змінити маркетингову стратегію, штрафні санкції.

Відповідальність за використання технологій та ІТ-систем

- Франчайзі зобов'язаний використовувати рекомендовані ІТ-рішення та CRM-системи, які забезпечують ефективне управління клінікою та безпеку даних:
- Регулярно оновлювати програмне забезпечення.
- Захищати дані пацієнтів від несанкціонованого доступу.
- Використовувати тільки ліцензовані медичні програми.

Наслідки порушення: санкції за порушення політики безпеки, підвищений контроль з боку франчайзера.

Контроль та аудит

Франчайзер має право здійснювати перевірки відповідності клініки стандартам, які можуть включати:

- Планові аудити (щоквартальні або щорічні).
- Позапланові перевірки у разі скарг або підозри на порушення.
- Оцінку рівня задоволеності пацієнтів.

Результати аудиту можуть вплинути на подальші умови співпраці:

- **Позитивні результати:** можливість отримання додаткових привілеїв, інвестицій або розширення клініки.
- **Негативні результати:** зобов'язання усунути недоліки, штрафи або навіть припинення дії франшизи.

Тому, дотримання умов договору, стандартів та правил – це не лише юридичне зобов'язання франчайзі, а й гарантія успіху клініки, її репутації та довіри пацієнтів. VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS контролює всі аспекти діяльності своїх партнерів, забезпечуючи єдиний рівень якості медичних послуг у мережі.

Інструменти контролю (внутрішній/зовнішній)

Для забезпечення високої якості медичних послуг, фінансової прозорості та ефективного управління франчайзинговою мережею **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** впроваджено комплексну систему контролю. Вона включає внутрішній моніторинг з боку франчайзі, зовнішній аудит від франчайзера, а також незалежні перевірки державних і міжнародних органів.

Внутрішній контроль

Франчайзі зобов'язаний самостійно забезпечувати відповідність діяльності клініки стандартам VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS. Внутрішній контроль охоплює такі аспекти:

<p>Операційний контроль</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Щоденний моніторинг роботи клініки (реєстрація пацієнтів, планування операцій, дотримання графіків). ✓ Контроль стерильності, санітарних норм та інфекційної безпеки. ✓ Оцінка ефективності персоналу та правильності виконання медичних процедур.
-----------------------------	--

<p>Фінансовий контроль</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ведення бухгалтерського обліку та фінансової звітності. ✓ Контроль надходжень, витрат та своєчасної сплати роялті. ✓ Запобігання фінансовим порушенням, корупції або приховуванню доходів.
<p>Контроль якості обслуговування</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Оцінка рівня задоволеності пацієнтів через опитування та відгуки. ✓ Аналіз скарг та їх вирішення у встановлені терміни. ✓ Виконання стандартів комунікації з пацієнтами.
<p>ІТ та безпека даних</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Захист персональних даних пацієнтів. ✓ Використання офіційних CRM-систем для ведення записів. ✓ Регулярні перевірки кібербезпеки медичних систем.

Зони контролю Франчайзі

1. Франчайзі має повний контроль у наступних сферах:
2. Щоденна операційна діяльність клініки.
3. Управління персоналом та контроль за його кваліфікацією.
4. Ведення локального маркетингу відповідно до політики бренду.
5. Організація безперебійної роботи медичного обладнання.
6. Контроль витрат, закупівель та ведення фінансової дисципліни.
7. Підтримка високих стандартів пацієнтського сервісу.

Зовнішній контроль

Франчайзер та незалежні органи здійснюють зовнішній контроль для забезпечення дотримання стандартів.

Контроль з боку Франчайзера	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Планові аудити (раз на квартал або пів року). ✓ Позапланові перевірки у разі скарг або підозри на порушення. ✓ Оцінка фінансової звітності (перевірка роялті, прибутковості та витрат). ✓ Моніторинг якості лікування (аналіз випадків ускладнень, повторних звернень пацієнтів). ✓ Перевірка використання бренду та маркетингових стратегій.
Контроль з боку державних органів	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Перевірки відповідності клініки законодавчим вимогам. ✓ Ліцензійний контроль та аудит медичних практик. ✓ Санітарно-епідеміологічний нагляд. ✓ Фінансовий аудит з боку податкових органів.

Контроль міжнародними організаціями	<ul style="list-style-type: none">✓ Оцінка відповідності міжнародним медичним стандартам (JCI, ISO, FDA).✓ Сертифікаційні перевірки для акредитації клініки.✓ Незалежний аудит у межах міжнародних партнерських програм.
-------------------------------------	--

Зони контролю Франчайзера

1. Франчайзер контролює такі ключові аспекти діяльності франчайзі:
2. Дотримання медичних стандартів та клінічних протоколів.
3. Фінансова прозорість та правильність розрахунків роялті.
4. Відповідність маркетингової діяльності загальній стратегії бренду.
5. Оцінка рівня задоволеності пацієнтів та управління репутацією клініки.
6. Навчання персоналу та проходження курсів у VALIKHNOVSKI ACADEMY.
7. Реагування на скарги та перевірка впровадження коригувальних заходів.

Порядок проведення перевірок

Для забезпечення високих стандартів роботи та контролю якості медичних послуг, **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** впроваджено чіткий порядок проведення перевірок, що охоплює як внутрішні, так і зовнішні аудиту. Це дозволяє своєчасно виявляти та виправляти можливі порушення або недоліки у роботі клінік франчайзі. Види перевірок:

1. Планові перевірки

Ці перевірки здійснюються заздалегідь визначеними термінами (наприклад, щоквартально або раз на півроку) для оцінки загальної ефективності клініки та відповідності внутрішнім стандартам.

Мета	Оцінка виконання зобов'язань, дотримання стандартів медичного обслуговування, фінансових вимог та правил маркетингу.
Типи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Операційний аудит (перевірка щоденної роботи клініки). 2. Фінансовий аудит (перевірка фінансової звітності та сплати роялті). 3. Кадровий аудит (оцінка кваліфікації персоналу). 4. Маркетинговий аудит (перевірка рекламних стратегій і використання бренду).

2. Позапланові перевірки

Позапланові перевірки можуть бути ініційовані у випадках, коли виникають підозри щодо порушення стандартів або вимог договору. Це можуть бути ситуації після:

- Скарг пацієнтів на якість медичних послуг.
- Фінансових аномалій або підозр на нечесні практики.
- Аналізу інцидентів або порушень безпеки.
- Медичних ускладнень або повторних звернень пацієнтів.
- Не виконання маркетингових умов договору.

3. Спеціалізовані перевірки

Такі перевірки здійснюються в окремих випадках, коли потрібна глибока перевірка в специфічних сферах діяльності, наприклад:

- Перевірка дотримання медичних стандартів (лицензування, стерильність, санітарія).
- Перевірка комплаєнс-політики (запобігання шахрайству та корупційним схемам).
- Перевірка відповідності міжнародним стандартам (наприклад, JCI, ISO, FDA).

Порядок проведення перевірок

1. Планові перевірки зазвичай оголошуються за кілька тижнів до дати проведення, щоб клініка могла підготуватися.
2. Позапланові перевірки можуть бути проведені без попереднього оповіщення, якщо це необхідно для виявлення порушень або швидкого реагування на скарги.
3. Спеціалізовані перевірки також можуть бути оголошені без попереднього попередження.
4. Франчайзер (або його представник) має право здійснювати перевірку безпосередньо на території клініки

або через онлайн-ресурси, якщо йдеться про перевірку фінансових або інформаційних систем.

Перевірка включає:

1. Огляд документації: фінансові звіти, кадрові документи, звіти про операційну діяльність, маркетингові матеріали.
2. Інтерв'ю з персоналом: лікарі, медичні сестри, адміністративний персонал, маркетологи.
3. Аналіз процесів: медичні процедури, робота з пацієнтами, дотримання санітарії.
4. Оцінка інфраструктури: медичне обладнання, санітарні умови, якість обслуговування.

Збір доказів та документування результатів

Всі результати перевірки мають бути зафіксовані в офіційних звітах, які містять:

1. Виявлені порушення та невідповідності стандартам.
2. Рекомендації щодо покращення.
3. Термін для виправлення недоліків.
4. Завершення перевірки: підписання актів перевірки та передача їх до франчайзі для ознайомлення.

Звітність після перевірки

- Після завершення перевірки франчайзер надає звіти франчайзі із зазначенням виявлених порушень та рекомендацій.

- Франчайзі зобов'язаний подати план коригувальних дій протягом визначеного терміну.

Реакція на результати перевірки

Якщо під час перевірки виявлено порушення або недолі-

ки, франчайзі зобов'язаний:

1. Виправити порушення у визначені строки.
2. Представити підтвердження виправлення (фотографії, документація, звіти).
3. Можливі санкції: у разі невиконання коригувальних заходів можуть бути застосовані штрафи або інші санкції згідно з договором.

Після виправлення порушень франчайзер може здійснити повторну перевірку або підвищений контроль протягом певного періоду, щоб переконатися у сталому дотриманні стандартів.

Послуга “Таємний клієнт”

Послуга “Таємний клієнт” є важливою складовою системи контролю якості та моніторингу рівня обслуговування у мережі клінік **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Вона передбачає залучення зовнішніх або внутрішніх спеціалістів, які, перебуваючи у ролі звичайного пацієнта, оцінюють усі аспекти діяльності клініки. Це дає можливість виявити слабкі місця в обслуговуванні, процесах чи взаємодії персоналу з пацієнтами, що можуть бути непомітними при стандартних перевірках.

Мета послуги “Таємний клієнт”

1. Оцінка якості обслуговування пацієнтів. Визначення, чи відповідає рівень обслуговування стандартам бренду.
2. Аналіз взаємодії з персоналом. Оцінка професіоналізму, доброзичливості та ефективності комунікації з пацієнтами.
3. Контроль дотримання медичних протоколів. Перевірка правильності та точності виконання медичних процедур.
4. Виявлення недоліків у внутрішніх процесах. Виявлен-

ня потенційних проблем у реєстрації пацієнтів, записі на прийом, обробці запитів тощо.

5. Покращення репутації бренду. Збір реальних відгуків пацієнтів щодо кожного етапу взаємодії з клінікою.

Процес проведення “Таємного клієнта”

1. Визначення критеріїв перевірки. Зазначаються основні елементи обслуговування, на які буде звертатися увага (наприклад, тривалість прийому, поведінка медперсоналу, стерильність приміщень тощо).
2. Створення сценаріїв. Таємний клієнт може бути пацієнтом з різними проблемами, щоб оцінити різні аспекти роботи клініки.
3. Офіційне призначення перевірки. За потреби, процес здійснюється без попередження клініки або персоналу.
4. Візит до клініки. Таємний клієнт приходить як звичайний пацієнт, записується на прийом або звертається за послугами.
5. Оцінка обслуговування. Таємний клієнт оцінює час очікування, ввічливість і професіоналізм персоналу, чистоту клініки, комунікацію лікаря з пацієнтом.
6. Аналіз дотримання медичних стандартів. У випадку надання медичних послуг оцінюється відповідність стандартам безпеки, стерильності, а також професіоналізм лікарів.
7. Опис подій. Таємний клієнт детально описує свій досвід, звертаючи увагу на всі важливі моменти (час очікування, поведінка персоналу, надані послуги).
8. Формулювання висновків. Оцінка на основі критеріїв, розроблених на початковому етапі, з вказівкою на позитивні та негативні аспекти.
9. Рекомендації. Пропозиції щодо покращення обслуговування, навчання персоналу, коригування процесів.
10. Звіт для франчайзера. Результати перевірки надсилаються франчайзеру для подальшого аналізу та визначення коригувальних заходів.

11. Формулювання коригувальних заходів. Зазначення необхідних змін або навчань для персоналу, поліпшення процедур або технічних засобів.
12. Об'єктивність оцінки. Незалежний підхід дозволяє отримати реальну картину про роботу клініки, без втручання чи впливу на персонал.
13. Покращення якості обслуговування. Таємний клієнт дозволяє вчасно виявити проблеми та виправити їх до того, як вони стануть критичними.
14. Виявлення процесів, що потребують оптимізації. Перевірка допомагає визначити етапи, де можуть бути затримки або неефективність, що може призвести до погіршення пацієнтського досвіду.
15. Забезпечення високих стандартів бренду. Виявлення та усунення недоліків дозволяє підтримувати постійну якість обслуговування, що сприяє довірі пацієнтів і позитивній репутації клініки.
16. Покращення комунікації з пацієнтами. Надаючи персоналу чітке уявлення про поведінку та ставлення до клієнтів, франчайзер може запропонувати коригувальні дії для підвищення професіоналізму.

Рекомендації:

- Регулярно проводити перевірки. Варто здійснювати періодичні перевірки, щоб підтримувати високу якість послуг.
- Інформувати персонал про можливі перевірки. Хоча перевірки проводяться анонімно, інформування персоналу про їх можливість мотивує до кращого виконання своїх обов'язків.
- Використовувати звіти для навчання. Результати "Таємного клієнта" можуть бути використані для тренінгів та вдосконалення навичок персоналу.

Введення оновлень в мережі

Введення оновлень у мережі клінік **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS** є важливим процесом, який забезпечує своєчасне оновлення стандартів, технологій, медичних процедур та організаційних процесів, що відповідають вимогам сучасного медичного ринку. Оновлення можуть стосуватися різних аспектів діяльності клініки, включаючи технологічне обладнання, програмне забезпечення, медичні протоколи, політику обслуговування клієнтів, а також навчання персоналу.

Цілі введення оновлень

- Підвищення якості медичних послуг. Оновлення процедур, технологій та обладнання сприяє підвищенню ефективності лікування та безпеки пацієнтів.
- Адаптація до нових стандартів. Відповідність міжнародним та національним стандартам медицини, ліцензування та акредитації.
- Оптимізація внутрішніх процесів. Поліпшення організації роботи клініки, зменшення часу обслуговування пацієнтів, підвищення ефективності роботи персоналу.
- Забезпечення інноваційності. Введення новітніх медичних технологій та методів лікування для покращення результатів та залучення нових пацієнтів.

Процес введення оновлень

1. Аналіз потреби в оновленнях. Це може включати вивчення нових медичних технологій, аналіз результатів попередніх перевірок, зворотній зв'язок від пацієнтів і персоналу, виявлення слабких місць у роботі клініки.
2. Визначення пріоритетів. Оновлення можуть стосуватися різних аспектів роботи, тому важливо правильно визначити, які зміни є найбільш терміновими або важливими для клініки.
3. Документування оновлень. Для кожного оновлення

- розробляється детальний план впровадження, який містить цілі, терміни, відповідальних осіб та ресурси, необхідні для реалізації.
4. Координація з усіма підрозділами. Процес оновлення зазвичай потребує залучення кількох відділів клініки: медичного, адміністративного, маркетингового, технічного.
 5. Медичні оновлення. Оновлення медичних протоколів, впровадження нових методик лікування або введення нових технологій обстеження і діагностики.
 6. Технічні оновлення. Заміна або оновлення медичного обладнання, програмного забезпечення для ведення пацієнтських карток або адміністрування клініки.
 7. Персонал. Оновлення знань персоналу через тренінги, семінари або курси підвищення кваліфікації в рамках VALIKHNOVSKI ACADEMY.
 8. Тестування нових процесів чи технологій. Перед масовим впровадженням, кожне оновлення має пройти тестування в окремих підрозділах або на обмеженій кількості пацієнтів.
 9. Моніторинг впровадження. Перевірка результатів після впровадження оновлень для визначення їх ефективності та коригування за необхідності.
 10. Оцінка ефективності. Після реалізації оновлення оцінюється, чи досягнуті поставлені цілі, чи змінилася якість медичних послуг, задоволеність пацієнтів, чи покращились внутрішні процеси.
 11. Збір зворотного зв'язку. Аналіз зворотного зв'язку від пацієнтів, медперсоналу і адміністрації щодо результатів оновлень.

Комунікація оновлень в мережі

1. Інформування персоналу

- Офіційні розпорядження. Кожне оновлення має бути узгоджене з усіма відповідальними особами в мережі, і персонал повинен бути поінформований про зміни за допомогою офіційних листів, нарад або вебінарів.
- Навчання та тренінги. Для забезпечення правильного впровадження змін проводяться тренінги та навчальні сесії для персоналу.

2. Інформування пацієнтів

- Маркетингові матеріали. Якщо оновлення стосуються медичних послуг, нових методів лікування або обладнання, пацієнтів інформують через рекламні матеріали, сайти, соціальні мережі або під час прийому.
- Оновлення у зв'язку з покращенням сервісу. Якщо зміни торкаються організації обслуговування, пацієнтів сповіщають через новини на сайті, у телефонних дзвінках або через особисті повідомлення.

3. Відповідальність за введення оновлень

- Франчайзер. Франчайзер є відповідальним за визначення загальних напрямів оновлень, надання технологічної та методологічної підтримки, а також за забезпечення виконання оновлень на всіх рівнях мережі.
- Франчайзі. Франчайзі забезпечують своєчасне та правильне впровадження оновлень у своїх клініках, проводять навчання персоналу, контролюють процеси та надають зворотний зв'язок франчайзеру.

Отже, процес введення оновлень є критично важливим для розвитку та збереження конкурентоспроможності мережі клінік **VALIKHNOVSKI SURGERY PARTNERS**. Систематичне вдосконалення медичних послуг, технологій та процесів дозволяє підтримувати високі стандарти, забезпечує безпеку пацієнтів та зростання задоволеності клієнтів. Це також сприяє розвитку персоналу та підтримці інноваційного іміджу бренду.

Додатки

Чек-лист “Таємний клієнт”

Правила комунікації “Франчайзер-Франчайзі”