



# **Комунікаційний гайд щодо проведення скринінгів здоров'я для закладів охорони здоров'я та фізичних осіб-підприємців, які одержали ліцензію на провадження медичної практики**

# Зміст

<u>Про програму Скринінг здоров`я 40+</u>	3
<u>Основні нормативно-правові документи та чекліст для підготовки</u>	3
<u>Маршрут пацієнта</u>	6
<u>Комунікація з пацієнтами до, під час та після скринінгу</u>	6
<u>Шаблони повідомлень</u>	11
<u>Рекомендації щодо інформування пацієнтів</u>	14
<u>Інформаційні матеріали для використання</u>	16
<u>Комунікаційна рамка для взаємодії з пацієнтами та іншими аудиторіями</u>	19
<u>Шкали та опитувальники для скринінгів</u>	19
<u>Навчальні вебіари</u>	19

# 1. Про програму Скринінг здоров'я 40+

Міністерство охорони здоров'я запускає Скринінг здоров'я 40+ – програму раннього виявлення серцево-судинних захворювань, цукрового діабету та проблем психічного здоров'я. У 2026 році громадяни України віком від 40 років зможуть пройти безоплатний скринінг здоров'я у закладі охорони здоров'я чи в ФОП, що має ліцензію на провадження медичної практики та долучений до програми скринінгів. Сюди входять як державні, комунальні, так і приватні заклади охорони здоров'я.

Скринінг здоров'я 40+ – не альтернатива, а доповнення до роботи сімейної медицини. Програма пропонує доказовий комплекс базових обстежень (фізикальне обстеження, лабораторні дослідження, оцінка ризиків здоров'я) для людей віком 40+, але це не виключає, а підсилює звичайну рутинну роботу, яку ви вже робите з вашими пацієнтами.

Неінфекційні хвороби прогресують непомітно, тому проактивний підхід допомагає запобігти ускладненням, зменшити потребу в госпіталізації або в наданні екстреної медичної допомоги – що важливо в контексті війни та навантаження на сферу охорони здоров'я загалом.

Участь у програмі скринінгу здоров'я 40+ – це можливість посилити довіру до сфери охорони здоров'я та показати її додану цінність.

## 2. Основні нормативно-правові документи та чекліст для підготовки

[Постанова Кабінету Міністрів України “Деякі питання проведення скринінгів здоров'я для осіб віком від 40 років” від 10 грудня 2025 р. № 1652](#)

Вимоги до закладів охорони здоров'я та фізичних осіб – підприємців, які одержали ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, щодо проведення скринінгів здоров'я: <https://cutt.ly/ytaBWmFy>

Подати заявку щодо проведення скринінгу здоров'я для осіб віком від 40 років, можна перейшовши за посиланням: <https://smarttender.biz/>

Оголошення про прийом заявок на сайті НСЗУ: <https://cutt.ly/ntaV48n7>

# Чекліст (контрольний список) для підготовки до участі в скринінгах здоров'я

Категорія	Показник	Так/Ні	Відповідальний
1. Загальні умови	Ліцензія на медичну практику (сімейна медицина/терапія)		
1. Загальні умови	Реєстрація в ЕСОЗ		
1. Загальні умови	Виконання положень про захист персональних даних і інфекційний контроль		
1. Загальні умови	Наявні інформаційні матеріали про безоплатність скринінгу		
2. Персонал	Наявний лікар (сімейний/терапевт) – мін. 1 особа		
2. Персонал	Наявні медсестра/брат – мінімум 1 на 3 лікарів		
2. Персонал	Виділений координатор пацієнтів – мін. 1 особа		
2. Персонал	Лікарі, які беруть участь, пройшли курси mhGAP або аналогічні тренінги		
2. Персонал	Лікарі пройшли БПР з АГ та ЦД2 протягом 3 місяців від запуску скринінгів		
3. Обладнання	Наявний ЕКГ-апарат (12 відведень)		
3. Обладнання	Наявні тонометри з манжетами різних розмірів		
3. Обладнання	Наявні ваги, ростомір, вимірювальна стрічка		
3. Обладнання	Наявні пульсоксиметр, термометр безконтактний		
3. Обладнання	Наявні камертон, стетоскоп, таблиця для перевірки зору		
3. Обладнання	Наявні холодильник, термогігрометр, аптечка		
3. Обладнання	Наявні НВРМ (5 шт.), АВРМ (1 шт.)		
4. Лабораторна готовність	Договір із ліцензованою лабораторією або власна лабораторія		
4. Лабораторна готовність	Забір біоматеріалу здійснюється на місці		

Категорія	Показник	Так/Ні	Відповідальний
4. Лабораторна готовність	Можливість виконати центрифугування ≤ 2 год. після забору		
5. Цифрова інфраструктура	Онлайн-запис на виділені слоти через окрему сторінку		
5. Цифрова інфраструктура	POS-термінал для прийому платежів із MCC 8011/8062/8071/8099		
5. Цифрова інфраструктура	Нагадування пацієнтам (SMS/e-mail/push)		
5. Цифрова інфраструктура	Можливість онлайн-заповнення анкет або фізично в закладі перед візитом		
5. Цифрова інфраструктура	Лікар, долучені до скринінгів здоров'я, знають правила внесення даних в ЕСОЗ щодо скринінгів здоров'я		
6. Організація послуг/сервіс	Можливий запис пацієнта ≤ 5 днів після звернення		
6. Організація послуг/сервіс	Виділені спеціальні часові слоти для скринінгу		
6. Організація послуг/сервіс	Наявний розширений графік (ранкові, вечірні, суботні блоки)		
6. Організація послуг/сервіс	Усі послуги можна виконати в межах візиту «однією зупинкою» ≤ 90 хв.		
6. Організація послуг/сервіс	Результати направляються онлайн ≤ 72 год. у форматі «світлофора»		
6. Організація послуг/сервіс	Безбар'єрний доступ (пандус, навігація, WC тощо) забезпечено		
6. Організація послуг/сервіс	Наявний у закладі монітор з маршрутом візиту та орієнтовним часом очікування		
6. Організація послуг/сервіс	Зона очікування: Wi-Fi, вода, сидіння		
6. Організація послуг/сервіс	Наявний чат-підтримка/гаряча лінія		
6. Організація послуг/сервіс	Організовано проведення опитування NPS після візиту		

## 3. Маршрут пацієнта

Усі заклади охорони здоров'я чи ФОП, що мають ліцензію на провадження медичної практики, та долучаються до програми скринінгу здоров'я 40+, працюють за спільними стандартами якості, щоб забезпечити передбачуваний та ефективний маршрут для пацієнта. Це означає:

### **Командний підхід:**

участь сімейного лікаря або лікаря терапевта, медичної сестри чи медичного брата та координатора пацієнта – заради чіткої організації процесу, швидкості та ефективності проведення скринінгу.

### **Підготовлені працівники:**

лікарі та медичні сестри та медичні брати мають пройти навчання mh-GAP і мають мати обов'язкові сертифікати БПР (або отримали їх протягом 3 місяців після запуску скринінгів здоров'я) щодо ведення артеріальної гіпертензії, діабету II типу та роботи відповідно до клінічних протоколів – щоб забезпечити єдині підходи до оцінки ризиків і подальших кроків.

### **Гарантована можливість виконати всі обстеження:**

необхідне обладнання та доступ до лабораторних аналізів – через власну лабораторію або договір із ліцензованою.

### **Організований сервіс для людей:**

зручний запис, доступний графік, мінімальні черги та післявізитна підтримка – щоб пацієнт пройшов повний маршрут без зайвих бар'єрів.

### **Інтеграція з електронною системою охорони здоров'я:**

усі результати скринінгу вносяться в ЕСОЗ, що можуть відслідковуватися лікарем та допомагати у подальшій роботі з пацієнтом.

## 4. Комунікація з пацієнтами до, під час та після скринінгу

У комунікації з пацієнтами та з іншими аудиторіями використовуємо назву:



**Рекомендовано:**

скринінг здоров'я 40+ або національний скринінг здоров'я 40+



**Не використовувати:** чек-ап

## 4.1. Запис на скринінг здоров'я 40+

### Канали для запису

Заклад охорони здоров'я має забезпечити кілька зручних способів запису:

- Онлайн-запис через МІС (бажаний)
- Онлайн-форму на сайті закладу (якщо немає інтеграції з МІС)
- Телефон реєстратури
- Особисте звернення пацієнта

#### Важливо!

- Передати в МОЗ і НСЗУ інформацію про всі канали запису відповідно до форми, яка зазначена [у додатку, що надається НСЗУ](#).

### Доступність і швидкість запису

- Приймати дзвінки у будні з 9:00 до 19:00 год.
- Забезпечити прийом дзвінків із 7:00 год. – для тих, хто записаний на ранковий блок
- Надати пацієнту дату візиту не пізніше ніж через 5 днів після звернення

### Спеціальні часові блоки для скринінгу

- Виділити окремі часові блоки, призначені саме для скринінгу здоров'я 40+
- Забезпечити маркування цих блоків у системі запису як «тільки для скринінгу»
- Автоматичне внесення інформації про запис у МІС

### Розширений графік прийому

Заклад охорони здоров'я має забезпечити скринінг у зручні години для людей, які працюють:

- Один вечірній блок → після 18:00 до 19:00 год. (щонайменше раз на тиждень)
- Один ранковий блок → з 7:00 до 8:00 год. (раз на тиждень)
- Один суботній блок → не менше ніж раз на місяць

### Підтвердження та нагадування пацієнту

- Надсилати підтвердження запису (SMS / push / кабінет пацієнта/ email)

Має містити: дату, час, адресу

- Нагадування за 24 – 48 год.:
  - дата/час
  - можливість скасувати або перенести
  - рекомендації щодо підготовки




## Місце проведення скринінгів

Можна самостійно обирати та поєднувати форми проведення скринінгу здоров'я: у приміщеннях ЗОЗ, виїзди в громади і на підприємства, мобільні кабінети, а також обстеження вдома для маломобільних пацієнтів.

## Доступність для маломобільних пацієнтів

- Для маломобільних пацієнтів скринінг може проводитися вдома.
- Потрібно мати можливість організувати домашній забір крові
- Внести результати до ЕСОЗ

## 4.2. Надання результатів досліджень

- Надіслати пацієнту результати ліпідного профілю, HbA1c та інших лабораторних показників не пізніше ніж через 72 години після забору.
- Використовувати зручні канали: кабінет пацієнта в МІС, електронна пошта, дозволені месенджери.
- Показники оформлювати у форматі «світлофора»:
  -  норма – коротко пояснити, що все добре;
  -  граничні значення – коротке пояснення, що потребує уваги;
  -  патологічний стан – коротке пояснення та вказівка на подальші кроки (звернутись до сімейного лікаря, пройти дообстеження тощо).

## 4.3. Підтримка пацієнта після отримання

У робочі години має бути доступна:

- Чат-підтримка або телефонна консультація з координатором пацієнта.
- Час відповіді – до 1 години протягом робочого дня.
- Гаряча лінія для вирішення технічних питань: доступ до кабінету, технічні збої, питання щодо направлень тощо.

## 4.4. Післявізитна підтримка пацієнтів з високим ризиком (SCORE2/OP високий, HbA1c 5,7 – 6,4%)

- Протягом  $\leq 72$  годин після візиту координатор або лікар зв'язується з пацієнтом телефоном, щоб узгодити профілактичні цілі та дати короткі пояснення і рекомендації, зрозумілі для пацієнта.
- У день візиту пацієнт отримує електронне направлення на подальші обстеження або лікування та пояснення результатів і наступних кроків.
- Заклад охорони здоров'я контролює статус направлення в ЕСОЗ: направлення має бути «закрите»  $\leq 14$  робочих днів. Завдання закладу охорони здоров'я – нагадування пацієнту та пояснення чому це важливо.
- Якщо протягом 7 днів направлення не «закрите»: координатор робить дві й більше спроб зв'язатися з пацієнтом у різні дні та через різні канали комунікації (телефон, SMS, електронна пошта тощо).

## 4.4. Збір зворотного зв'язку після візиту (NPS та CSAT)

### Надсилання опитувань

Після кожного завершеного візиту пацієнту надсилається коротке опитування:

- «Наскільки ймовірно, що ви порекомендуєте наш заклад?» (0 – 10)
- «Наскільки ви задоволені послугою?» (1 – 5)
- Опитування може містити необов'язковий коментар.
- Відправлення здійснюється протягом 0 – 48 год. після візиту.

### Доступні способи опитування:

- кабінет пацієнта в МІС
- QR-код
- електронна пошта
- SMS-посилання
- паперовий бланк

### Добровільність та анонімність

- Опитування є добровільним і анонімним.

### Цільові показники охоплення

- Опитування отримали понад 40% пацієнтів.
- Відповіді надали понад 15% пацієнтів.

### **NPS (рівень рекомендації)**

- Показує, чи готові пацієнти рекомендувати заклад охорони здоров'я іншим.
- Рахується як різниця між тими, хто дуже задоволений (9 – 10), і тими, хто незадоволений (0 – 6).

### **CSAT (задоволеність сервісом)**

- Показує загальний рівень задоволеності послугою.
- Це середня оцінка за шкалою 1 – 5 або частка оцінок 4 – 5.

## **Коли потрібно реагувати**

### **Дії в разі погіршення показників**

- Якщо **NPS** знизився на 10 пунктів або **CSAT** опустився нижче 4,0:
  - Заклад охорони здоров'я має протягом 7 днів провести аналіз причин;
  - затвердити план покращення сервісу.

### **Робота зі скаргами**

- Усі скарги повинні бути:
  - зареєстровані
  - розглянуті
  - відповідь пацієнту надано (бажано в термін до 4 робочих днів).

# 5. Шаблони повідомлень

Для всіх контактів із пацієнтом щодо скринінгу здоров'я використовуються єдині затверджені повідомлення, зокрема для:

- підтвердження запису;
- нагадувань про візит;
- інформування про результати;
- пояснення наступних кроків;
- отримання зворотного зв'язку.

## 5.1. Підтвердження запису

**Ваш запис на програму «Скринінг здоров'я 40+» підтверджено.**

Ми чекаємо вас у нашому закладі (вказати коли: дату та час), щоб ви могли пройти обстеження швидко та комфортно.

**Адреса закладу:**

**Ваш координатор:**

[Ім'я / телефон / месенджер]

Графік: [години роботи]

Детальніше про програму:

[посилання на лендинг: [screening.moz.gov.ua](https://screening.moz.gov.ua)]

## 5.2. Нагадування перед візитом

Нагадуємо: ваш скринінг здоров'я 40+ запланований на (дата, час) та (адреса).

**Адреса закладу:**

Перед скринінгом протягом мінімум 30 хвилин утримайтеся від інтенсивної ходьби, куріння, вживання чаю, кави та інших напоїв, що містять кофеїн.

**Ваш координатор:**

[Ім'я / телефон / месенджер]

Графік: [години роботи]

Чекаємо на вас!

Детальніше про програму: [посилання на лендинг: [screening.moz.gov.ua](https://screening.moz.gov.ua)]




## 5.3. Шаблон повідомлення про результати дослідження у форматі світлофора

(надсилається поштою або у МІС, якщо є така можливість)

Тема / заголовок: ваші результати скринінгу здоров'я 40+ готові  
**[Ім'я пацієнта], доброго дня!**

Надсилаємо результати ваших досліджень. Нижче – коротке резюме у форматі «світлофора».

Повні результати доступні у **Вашому електронному кабінеті**.

-  **ЗЕЛЕНИЙ – усе в нормі**  
(Усе добре, спостереження за планом)  
Аналіз 1 – коротке резюме  
Аналіз 2 – коротке резюме
-  **ЖОВТИЙ – граничні значення**  
(Потребують уваги та профілактики)  
Аналіз 3 – вище бажаного рівня.  
Порада: зверніть увагу на харчування та фізичну активність.  
Можемо узгодити індивідуальні профілактичні цілі під час телефонної консультації.
-  **ЧЕРВОНИЙ – показник поза нормою**  
(Потребує додаткових кроків)  
Аналіз 4 – високий показник.  
Вам буде оформлено електронне направлення до лікаря для уточнення діагнозу та додаткової діагностики.



### Що робимо далі?

- Якщо є жовті або червоні показники – координатор зв'яжеться з вами протягом 72 годин, щоб узгодити наступні кроки.
- Якщо всі показники у зеленій зоні – наступний профілактичний огляд у відповідності до рекомендації вашого лікаря.



### Ваш координатор:

[Ім'я / телефон / месенджер]

Графік: [години роботи]



### Де переглянути повні результати аналізів?

- «Кабінет пацієнта» у вашій МІС (розділ “Мої результати” - приклад). - опційно
- На вашій електронній пошті

## 5.4. Шаблон повідомлення про зворотний зв'язок:

Дякуємо, що пройшли скринінг здоров'я 40+ у нашому закладі. Ваша оцінка допоможе нам покращити якість сервісу.

**1** Наскільки ймовірно, що Ви порекомендуєте наш заклад?

- 👉 Оцініть від 0 до 10, де  
0 – точно не порекомендую  
10 – обов'язково порекомендую

[0] [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

**2** Наскільки Ви задоволені отриманою послугою?

- 👉 Оцініть від 1 до 5, де  
1 – зовсім не задоволений(а)  
5 – повністю задоволений(а)

[1] [2] [3] [4] [5]

💬 За бажанням: можете залишити короткий коментар.  
Дякуємо! Ваша відповідь анонімна і допоможе зробити сервіс

# 6. Рекомендації щодо інформування пацієнтів

## 6.1. Прозоре інформування пацієнтів

- Давати пацієнту зрозумілу та нейтральну інформацію про всі етапи скринінгу.
- Обов'язково інформувати пацієнта про те, що скринінг є безоплатним.
- Повідомити, які послуги включені в програму, а які можуть бути додатковими.
- Пояснювати **альтернативи**: де і як ці додаткові послуги можна отримати безоплатно за програмою медичних гарантій.

## 6.2. Комунікація з пацієнтом за згодою

- Надсилати повідомлення, дзвінки або листи після отримання згоди пацієнта.
- Усі повідомлення мають бути:
  - науково достовірними,
  - нейтральними,
  - без емоційного тиску,
  - з опцією «відписатися від розсилки».
- Використовувати **дозволені канали**: кабінет пацієнта в МІС, SMS, телефон, email, дозволені месенджери.
- Дотримуватись лімітів:
  - **до 2 нагадувань про візит** (при записі та за 24 – 48 год.);
  - **1 повідомлення/дзвінок протягом 72 год.** після отримання результатів.

## 6.3. Коректне пропонування додаткових послуг

- Пропонувати додаткові послуги лише за наявності клінічних показань.
- Чітко пояснювати пацієнту:
  - Базовий скринінг є безоплатним для пацієнта, і що входить у програму скринінгу;
  - які послуги не входять і чому;
  - які є **безоплатні альтернативи**.

- Надання додаткових послуг має бути:
  - добровільним,
  - прозорим щодо вартості,
  - без агресивного маркетингу,
  - без нав'язування конкретного медичного закладу або лікаря.

## 6.4. Чіткий маршрут пацієнта

- У день візиту пацієнт з виявленою патологією повинен отримати:
  - електронне направлення,
  - пояснення «що робити далі»,
  - зрозумілий маршрут.
- Контролювати закриття направлень:
  - **до 14 робочих днів** – перевірка в ЕСОЗ;
  - якщо направлення не закрито за 7 днів – координатор робить щонайменше 2 спроби зв'язку (у різні дні, різними каналами).

## 6.5. Підтримка пацієнтів з високим ризиком

- Пацієнти з високим ризиком (SCORE2/OP високий, HbA1c 5,7–6,4%) отримують:
  - **телефонну консультацію протягом ≤72 год.** після візиту,
  - узгодження персональних профілактичних цілей:
    - відмова від тютюну,
    - фізична активність,
    - здорове харчування.

## 6.6. Етичність замість заборон – принципи для щоденної роботи

- Поважати автономію пацієнта.
- Забезпечувати добровільність рішень.
- Комунікувати прозоро та коректно.
- Уникати конфлікту інтересів та комерційного тиску.
- Працювати відповідно до доказової медицини.
- Створювати простий, дружній, неупереджений досвід для пацієнта.

# 7. Інформаційні матеріали для використання

Перед початком комунікаційної кампанії ви отримаєте набір друкованих матеріалів, які зможете розмістити у себе в закладі.

## 7.1. Наліпки

### «У нас можна пройти скринінг 40+» – 1 шт.

Приклад візуальних матеріалів:



Можливі місця для наліпки: вхід до закладу (двері або вікно).

[Завантажити матеріал](#)

## 7.2. Плакат А2

### «У нас можна пройти скринінг 40+» - 1 шт.

Приклад візуальних матеріалів:



Можливі місця для плакату: реєстратура/ зона очікування/ інформаційний стенд.

[Завантажити матеріал](#)



## 7.3. Плакат А2 з описом маршруту пацієнта – 1 шт.

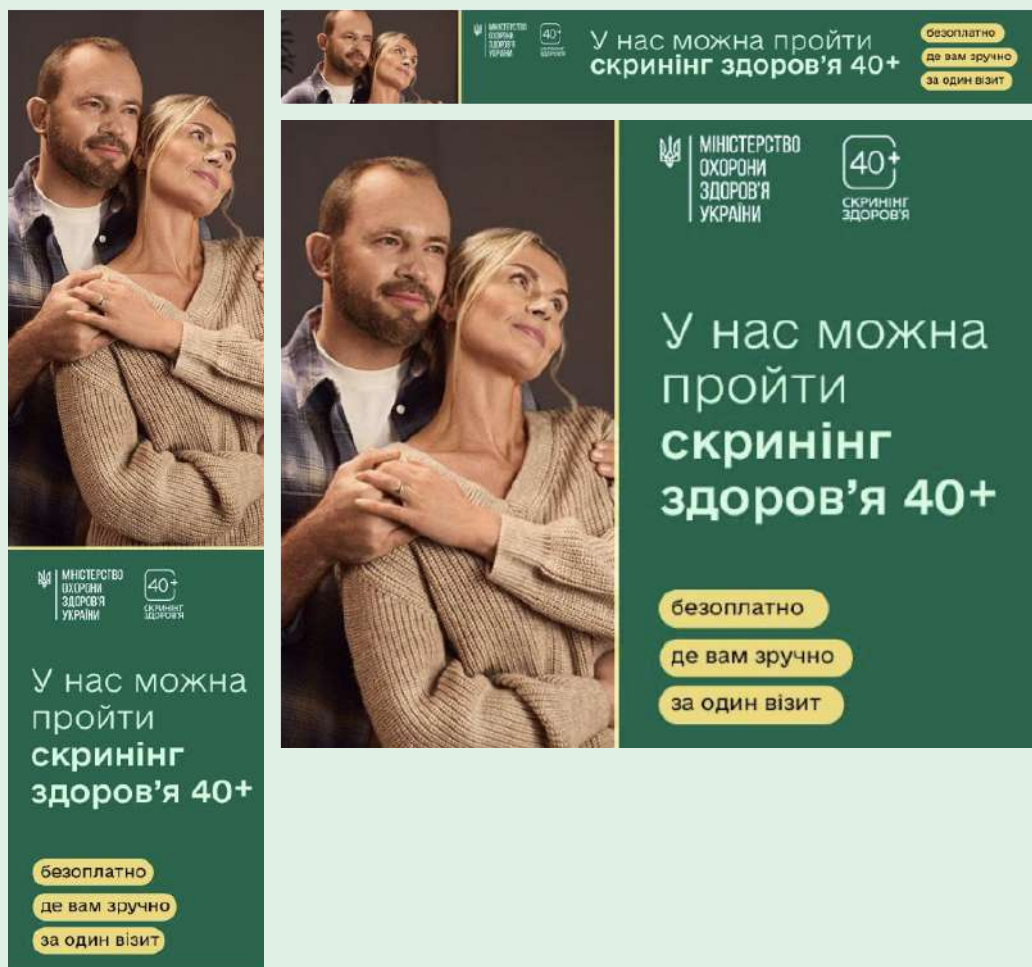
Приклад візуальних матеріалів:



**Можливі місця для плакату:** реєстратура/зона очікування/ інформаційний стенд/поруч з кабінетами.

[Посилання на матеріали](#)

## 7.4. Макет банеру для сайту



[Завантажити макети](#)

## 7.5. Дописи для соціальних мереж для використання:

<https://bit.ly/4aGexM8>

## 7.6. Відео про скринінг 40+ для використання на моніторах в ЗОЗ:

<https://bit.ly/3L3oDMM>

## 8. Комунікаційна рамка для взаємодії з пацієнтами та іншими аудиторіями

Для якісної комунікації з пацієнтами та іншими аудиторіями розроблена комунікаційна рамка, яка включає в себе основну інформацію про скринінг здоров'я, а також відповіді на поширені запитання від різних аудиторій (ЗМІ, закладів охорони здоров'я, пацієнтів).

<https://bit.ly/4pA2IMh>

## 9. Шкали та опитувальники для скринінгів

<https://drive.google.com/drive/folders/1ItKR35LCtDtAET-VhEvel9utHZ5ZGwzto>

## 10. Навчальні вебінари

<https://academy.nszu.gov.ua/enrol/index.php?id=221> – MhGap

[https://portal.phc.org.ua/uk/view\\_all\\_courses/](https://portal.phc.org.ua/uk/view_all_courses/)

<https://courses.phc.org.ua/courses/course-v1:WHO+127+2025/about> – PEN протокол

<https://courses.phc.org.ua/courses/course-v1:WHO+128+2025/about> – тютюнова залежність

<https://courses.phc.org.ua/courses/course-v1:PHC+118+2025/about> – НІЗ