Звіт
про поширення методичних рекомендацій щодо доступності послуг у системі охорони здоров'я

Методичні рекомендації щодо запровадження принципів безбар'єрності під час надання медичних та реабілітаційних послуг в закладах охорони здоров'я, затверджені наказом МОЗ України від 06.02.2024 № 198 (зі змінами, внесеними наказом МОЗ від 03.06.2024 № 955), були доведені до відома керівників усіх закладів охорони здоров'я.

Заклади охорони здоров'я поінформовано про необхідність впровадження відповідних принципів у свою діяльність. Інформаційні матеріали, зокрема згадані методичні рекомендації, розміщено на офіційних вебсайтах закладів охорони здоров'я для забезпечення відкритого доступу пацієнтів та відвідувачів до інформації щодо безбар'єрності медичних послуг.

Відповідно до наказу керівникі закладів охорони здоров'я зобов'язані, зокрема забезпечити:

- на постійній основі вжиття заходів щодо створення умов для організації безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до будівель, споруд, приміщень, зокрема санітарного призначення, реєстратури, тощо;
- проведення семінарів та тренінгів для навчання медичного персоналу з питань безбар'єрності для взаємодії з різними соціальними групами населення;
- зворотній зв'язок із пацієнтами щодо врахування їх досвіду користуванням медичними послугами в закладах охорони здоров'я з урахуванням скарг та пропозицій щодо подальших поліпшень;
- доступ до інтернет - зв'язку через Wi-Fi;
- цілодобовий доступ до перекладачів жестової мови у системі «Сервіс УТОГ» та планшетами з голосовим синтезатором;
- інформаційну безбар'єрність, а саме адаптацію роботи підпорядкованого закладу (запис на прийом, інформаційні оголошення, тощо) для осіб з порушенням зору, слуху та осіб із порушенням інтелектуального розвитку, а також корелюючись принципами: недискримінації, різноманітності, толерантності та справедливості;
- вжиття невідкладних заходів для активізації роботи з облаштування входів та інших елементів доступності захисних споруд цивільного захисту з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;
- прилаштування медичного обладнання для реабілітаційних, хірургічних та акушерсько-гінекологічних відділень технічні характеристики якого нададуть можливість його використання для потреб населення з інвалідністю та інших маломобільних груп населення;

- наявність дитячих зон у закладах, кімнат матері та дитини, кімнат для харчування;

- при розробці проектно-кошторисної документації на проведення реконструкції, модернізації, капітальних робіт врахувати заходи щодо забезпечення доступу особам з обмеженими можливостями до приймальних відділень, вхідних груп, тощо відповідно до ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель та споруд».

Адміністрація закладів охорони здоров'я активно інформують населення громад про вже впроваджені рішення та майбутні плани у сфері безбар'єрності на своїх сторінках у соціальних мережах.

Проводяться навчання для персоналу щодо етики спілкування з людьми з інвалідністю.

Моніторинг стану безбар'єрності, проведений в закладах охорони здоров'я, відповідно чек-листів, запроваджених наказом МОЗ України від 06.02.2024 № 198, проводиться відповідна робота щодо створення безбар'єрного середовища для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

Так, наприклад у закладах охорони здоров'я:

Волинської області, реабілітаційна допомога, в тому числі військовослужбовцям та ветеранам, в області надається у 28 закладах охорони здоров'я, які підписали договір з Національною службою здоров'я України. Допомога надається у 16 комунальних закладах охорони здоров'я області за напрямком «реабілітаційна допомога в амбулаторних умовах» та у 12 закладах охорони здоров'я за напрямком «стаціонарна реабілітаційна допомога».

Загалом в комунальних підприємствах розгорнуто 438 реабілітаційних ліжок для надання реабілітаційної допомоги.

У 7 закладах, які надають стаціонарну допомогу військовослужбовцям, функціонують «Палати героя».

Проводиться робота по покращенню умов для комфортного стаціонарного перебування пацієнтів у реабілітаційних відділеннях та удосконалення надання стаціонарної реабілітаційної допомоги з дотриманням принципів доказової реабілітації, міжнародних протоколів та настанов з надання реабілітаційної допомоги, в тому числі військовим.

Миколаївської області, укладаються договори про надання послуг перекладу на українську жестову мову (з української жестової мови) громадянам з порушеннями слуху, що спрямовано на забезпечення осіб з інвалідністю зі слуху можливостями комунікації.

Рівненській області, згідно ЗУ «Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112» система 112 забезпечує доступ до єдиного телефонного номера 112 та телефонних номерів екстрених служб 101, 102, 103 та 104 всім особам, які перебувають на території України, у тому числі особам з інвалідністю та особам, які не володіють державною мовою, за допомогою голосових дзвінків та інших технічних засобів електронних комунікацій.

Станом на 20.05.2025 року повністю завершена інтеграція Інтегрованої Клінічної Системи 112 та Інтегрованої Клінічної Системи Оперативно-Диспетчерської Служби Центру Екстреної Медичної Допомоги та Медицини Катастроф для забезпечення виклику екстреної медичної допомоги у Рівненській області та України в цілому за єдиним телефонним номером 112.

Також реалізацію неголосових звернень щодо екстреної медичної допомоги осіб з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору, слуху та мовлення, проводиться в онлайн форматі через web-систему відеозв'язку «Сервіс УТОГ-24/7» на пристроях бригад ЕМД (додаток функціонує 4-ий рік поспіль згідно договірних відносин з ГО «Українське товариство глухих», ГО «УТОГ»), а також через отримання текстових повідомлень від мобільних операторів Водафон та Київстар.

Чернівецькій області, забезпечено можливість спілкування пацієнтів за допомогою жестової мови та альтернативних способів спілкування (планшети), заключені угоди з Українським товариством сліпих (УТОС) щодо використання цифрового медичного сервісу для пацієнтів з вадами слуху та лікарів «Сервіс УТОГ». Забезпеченість тактильними табличками з інформацією, зазначеною шрифтом Брайля у ЗОЗ області становить близько 95 %.

Львівській області, у поточному році, за підсумками проведених нарад у травні місяці щодо реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору до 2030 року, дотримання Методичних рекомендацій по запровадженню принципів безбар'єрності та з метою отримання належних знань, «Як має виглядати на сьогоднішній день комфортний медичний заклад? І що таке справжня безбар'єрність?» рекомендовано працівникам закладів охорони здоров'я області взяти участь у проходженні навчання, створеного НСЗУ онлайн курсу та отримати відповідні сертифікати по безбар'єрності «Спочатку людина».

Інформацію щодо Національного тижня безбар'єрності, який відбувався з 19 по 25 травня 2025 року, висвітлено на сайтах лікарень.

Всі заклади охорони здоров'я демонструють системний підхід до забезпечення безбар'єрності: уніфіковане впровадження методичних рекомендацій, поєднання фізичних, цифрових, інформаційних, культурних і реабілітаційних складових, особлива увага приділяється військовослужбовцям, жінкам з інвалідністю, дітям і вразливим групам.