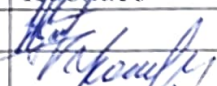


ПРАВИЛА
по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи

КГП на ПХВ
«Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА

СМК-ПРВ.048.23

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 2 из 11

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА			
Код	СМК-ПРВ.048.26		
Название документа:	Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи		
Утверждены:	Приказом директора КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА № 14-О от 05.01.2026 г.		
Разработчик:	Должность	ФИО	Подпись
	Нач. ВАиБП	Камбарбаев А.И.	
	Врач эксперт	Коньргазина Б.М.	
	Зав. Канцелярией	Дюсекенова М.З.	
Согласовано:	Зам. директора по медицинской части и стратегическому развитию	Маралбаев А.Р.	
	Зам. директора по контролю качества медицинских услуг	Джамединов К.М.	
	Заместитель директора по АХР и сестринскому делу	Баспакова Г.С.	
Версия: 3 от 06.01.2026		Копия № ____ / ____ / ____ подпись ФИО	

г. Семей, 2026

Дата последнего пересмотра
Дата следующего пересмотра

2026
2029

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 3 из 11

Оглавление

1. Назначение
2. Область применения
3. Термины, определения и сокращения
4. Ответственность
5. Ресурсы/оснащение
6. Описание
7. Документирование
8. Ссылки
9. Приложения

Лист регистрации изменений

Лист ознакомления

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 4 из 11

1. Назначение:

Помощь в преодолении барьеров, помощь в передвижении на территории учреждения, при входе в зону предоставления услуги и выходе из нее, посадке в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски. КГП на ПХВ «Больница скорой медицинской помощи» УЗ ОА (далее – БСМП) определяет подобные барьеры и принимает меры по их устранению или снижению в целях оказания медицинской помощи пациентам. Организация также создает условия для уменьшения влияния этих барьеров на процесс оказания медицинских услуг.

2. Область применения: Вся территория медицинской организации.

3. Ответственность: Весь медицинский персонал больницы.

4. Определение:

Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

Маломобильные группы населения (МГН) - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, в получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками и т. п.

Люди с ограниченными физическими возможностями инвалиды и другие МГН.

Визуальные средства информации - носители информации о предоставлении услуг в виде зрительно различимых текстов, знаков, символов, световых сигналов и т. п., предназначенных, в том числе, для людей с нарушением функций органов зрения и слуха.

Адаптация - приспособление среды жизнедеятельности (зданий, сооружений, транспортных средств) и условий предоставления услуг к потребностям МГН.

Комфортность - совокупность условий, обеспечивающих положительные психологические и физиологические ощущения при совершении путешествия, а также удобство пользования государственными услугами при соответствии их требованиям безопасности, а также санитарным, экологическим и гигиеническим требованиям.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 5 из 11

Ограничение жизнедеятельности - полная или частичная утрата лицом способности или возможности самостоятельно передвигаться по учреждению, общаться и заниматься определенными видами деятельности.

Сопровождающее лицо – сотрудник учреждения или другое физическое лицо, сопровождающее человека с ограниченными физическими возможностями во время предоставления услуги.

Путь движения - пешеходный путь, используемый МГН, в том числе инвалидами, на креслах-колясках для перемещения по прилегающему участку.

Система средств информации (информационные средства) для МГН - совокупность носителей информации, обеспечивающих для МГН своевременное ориентирование в пространстве, безопасность и удобство передвижения.

Процесс обслуживания - совокупность операций, выполняемых сотрудником учреждения при предоставлении государственной услуги.

Условия обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания услуги.

Тифлотехнические средства – средства, облегчающие людям с недостатками зрения работу и усвоение информации (магнитофоны, диктофоны, письменные приборы, пишущая машинка со шрифтом Брайля).

Тактильные средства информации – носители информации, передаваемой инвалидам по зрению и воспринимаемой путем осязания.

5. Ресурсы

5.1. Персонал (медицинские сестры)

5.2. Кресла-коляски

6. Описание

6.1. Общие правила этикета

6.1.1. Обращение к человеку: при встрече обращайтесь с инвалидом вежливо и уважительно, вполне естественно пожать инвалиду руку. Когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

6.1.2. Адекватность и вежливость: относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении (организации) и общение будут эффективными.

6.1.3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 6 из 11

6.1.4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать; всегда предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или обойти препятствие.

6.1.5. Обращение с креслом-коляской: инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Не облокачивайтесь на нее и не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Если вас попросили помочь инвалиду, передвигающемуся на коляске, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

6.1.6. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

6.1.7. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно.

6.1.8. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

6.2. Сопровождение инвалидов

6.2.1. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- Оказывая свою помощь незрячему человеку, направляйте его, не стискивая его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п. Используйте фразы, характеризующие цвет, расстояние, окружающую обстановку.

- Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом.

- Говорите обычным голосом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно полностью. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной законодательством.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 7 из 11

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника обращаться в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его об этом.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, старайтесь быть точными в определениях.

- Оказывая помощь незрячему, двигайтесь не торопясь, и при спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Не делайте рывков, резких движений, предупреждайте о препятствиях.

6.2.2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 8 из 11

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

- Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

6.3. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан -

Значимые барьеры окружающей среды (для учета и устранения на объекте)

6.3.1..Инвалиды, передвигающиеся на кресло-колясках-

Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое и мягкое (с высоким ворсом, крупнонасыпное и прочее) покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов.

Узкие дверные проемы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стендах.

6.3.2. Инвалиды с поражением нижних конечностей (использующие трости, костыли, опоры) -

Высокие пороги, ступени. Неровное и скользкое покрытие. Неправильно установленные пандусы. Отсутствие поручней. Отсутствие мест отдыха на пути движения.

6.3.3.Инвалиды с поражением верхних конечностей -

Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.

6.3.4. Слепые и слабовидящие инвалиды

Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей.

Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность

КГП на ПХВ «БСМП» УЗ ОА	Документированная процедура Правила по снижению барьеров в доступе к медицинской помощи	Код: СМК-ПРВ.048.23
		Версия: 3 от 06.01.2026
		Страница: 9 из 11

доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.

6.3.5. Глухие и слабослышащие

Отсутствие и недостаточность зрительной информации.

Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика.

Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель.

Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.

6.3.6. Инвалиды с особенностями интеллектуального развития

Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

6.4. Последовательность выполнения процедуры:

6.4.1. Порядок действий медработников по обеспечению доступности среды для лиц с ограниченными физическими возможностями предусматривает следующие меры:

- встреча лиц с ограниченными физическими возможностями у входа;
- сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями до места приема.

6.4.2. В Приемном отделении медицинская сестра приема самостоятельно организует доставку инвалида в отделения стационара.

6.4.3. В отделениях стационара сопровождение инвалида осуществляется дежурным персоналом отделения.

6.4.4. При обращении инвалидов с нарушениями слуха/зрения сотрудники-участники оказания услуги общаются по способу, указанному инвалидом (при отсутствии в учреждении тифлотехнических средств информации и индукционной системы для слабослышащих).

7. Документирование: нет

8. Ссылки:

8.1. Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 18 сентября 2009 года.

8.2. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнением от 5 июня 2018), Приложение 2, Глава 4: Лечение и уход за пациентом, Параграф 2: Права пациента.

