

Toegankelijkheid van

medische praktijken



Dit wenkenblad is een leidraad om de toegankelijkheid van medische praktijken te verhogen.

Het geeft ontwerpers en bouwheren zoals huisartsen, kinesitherapeuten, tandartsen, specialisten,... een aantal tips om hun praktijk bereikbaar en bruikbaar te maken voor iedereen.

Iedereen moet wel eens op medische controle. Ook personen met een beperking, ouderen, ouders met kinderen of mensen met een tijdelijke beperking zoals een gebroken been moeten er gemakkelijk binnen kunnen en van de voorzieningen gebruik kunnen maken. Het is daarom niet meer dan vanzelfsprekend dat medische praktijken toegankelijk zijn.

Toegankelijkheid gaat verder dan de fysieke toegankelijkheid van het gebouw (de wachtzaal, de praktijkruimte,...). Ook een goede communicatie en dienstverlening zijn onontbeerlijk.

Door de medische praktijk toegankelijk te maken, verhoogt het comfort, de veiligheid, de kwaliteit van de dienstverlening én de tevredenheid van de cliënten.



Balie en ontvangst

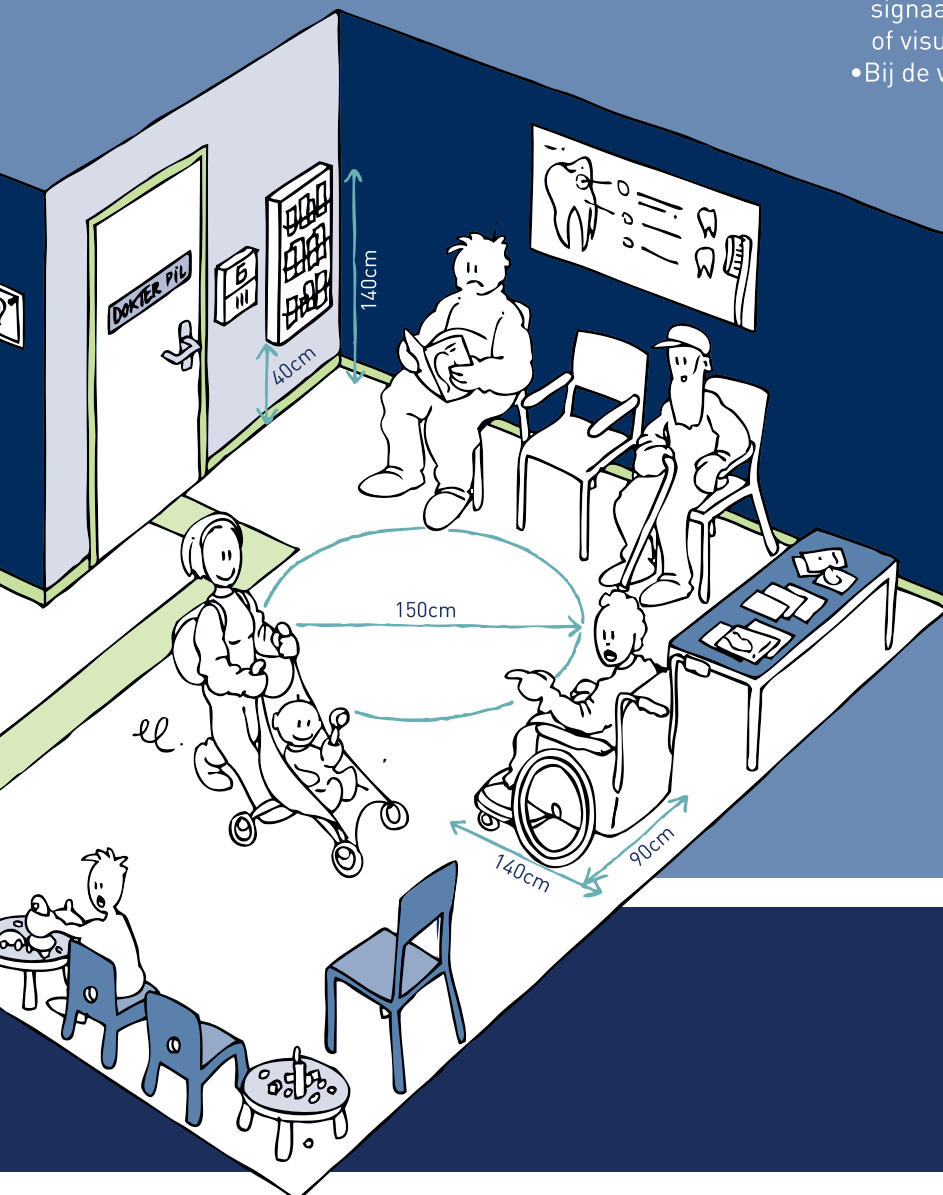
- De route naar de balie volgt een logische weg, is obstakelvrij en aangegeven met visuele (kleurpatroon of lijn in de vloer) en tactiele geleiding.
- De balie bestaat uit twee hoogten, zodat bezoekers zowel staand als zittend geholpen kunnen worden. Het verlaagde deel is onderrijdbaar (een vrije ruimte van 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed). Als de balie aan een doorgangszone grenst, is het onderrijdbare deel aan de zijkant afgeschermd.
- Bij het verlaagde deel staat best een stoel voor personen die slecht te been zijn.
- Ter hoogte van de balie is een vrije draairuimte met een diameter van 1,50 m, zodat men met een rolstoel of kinderwagen gemakkelijk kan manoeuvreren.
- Het gedeelte waar bezoekers staand geholpen worden, is 1,10 m hoog.
- De balie is bij voorkeur open. Vermijd glas omwille van de reflectie.
- De bediening van de betaalmogelijkheid bevindt zich op een hoogte tussen 90 cm en 1,20 m.
- Accentverlichting boven de balie helpt bij de oriëntatie.

Circuleren in het gebouw

- Op de looproute worden drempels en obstakels steeds vermeden. Gangen en doorgangen zijn min. 1,50 m breed (ter hoogte van obstakels min. 90 cm).
- Kleine niveaoverschillen (tot 18 cm) zijn overbrugd door een helling. Grotere niveaoverschillen zijn overbrugd met een combinatie van een helling of trap en een lift. Hellingen en trappen zijn voorzien van een goed omgrijpbare dubbele leuning.
- De vrije doorgangsbreedte van deuren bedraagt min. 90 cm.
- Glazen binnendeuren en wanden zijn voorzien van een contrasterende kleurmarkering op drie hoogtes.

Wachtruimte

- Ter hoogte van de wachtruimte is voldoende circulatieruimte aanwezig.
- De zitplaatsen zijn gelegen buiten de looproute. Ook de kinderhoek of de tafel met tijdschriften belemmert de vrije doorgang niet.
- Er is minstens één vrije opstelruimte voorzien van min. 90 cm x 1,40 m voor een rolstoelgebruiker of kinderwagen.
- Informatiebrochures bevinden zich op een hoogte tussen 40 cm en 1,40 m. Bied eenzelfde brochure op verschillende hoogtes aan.
- Een systeem van volgnummers voor de oproep van de volgende patiënt geeft zowel een visueel als auditief signaal weer. Zo weten ook personen met een auditieve of visuele beperking wanneer ze aan de beurt zijn.
- Bij de wachtruimte ligt een aangepast toilet.

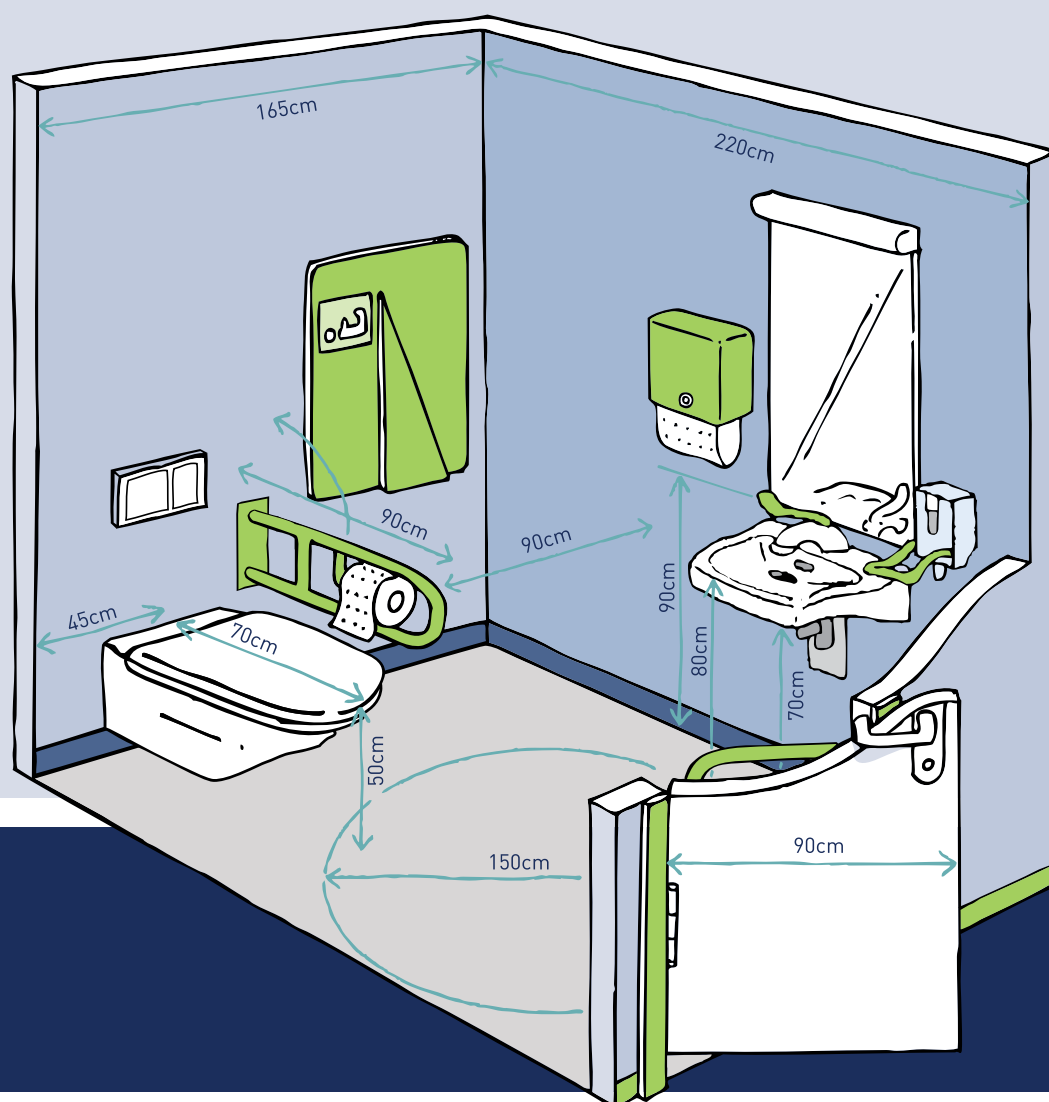


Aangepast toilet

- De toiletruimte is multifunctioneel en kan door iedereen gebruikt worden. In deze ruimte kan ook een opklapbare baby- of verzorgingstafel geplaatst worden.
- Een aangepast toilet is min. 1,65 m x 2,20 m of 1,90 m x 1,95 m groot. De deur draait naar buiten open, zodat ze niet geblokkeerd raakt bij een valpartij.
- Een horizontaal geplaatste greep aan de binnenzijde van de deur vergemakkelijkt het dichttrekken.
- De toestellen zijn zo geplaatst dat een vrije draaicirkel van 1,50 m mogelijk is. Naast de toiletpot is een vrije breedte van min. 90 cm en voor de toiletpot een vrije ruimte van min. 1,20 m om transfers te kunnen uitvoeren. De afstand tussen de rand van de toiletpot en de wastafel is min. 90 cm.
- Voorzie een vaste beugel tegen de wand en een opklapbare aan de open zijde.
- De wastafel is onderrijdbaar: een vrije ruimte van min. 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed. De bovenrand van de wastafel bevindt zich op een hoogte tussen 80 en 90 cm.
- Maak gebruik van een éénhendel- of automatische kraan, een automatisch handdoekstelsysteem en een zeepdispenser.

Algemene aandachtspunten

- Voorzie een duidelijke signalisatie van alle ruimten: gebruik universele pictogrammen, voldoende grote, schreefloze letters en contrasterende kleuren.
- De kleuren van de wanden en het plafond contrasteren. Ook de kleur van de balie en het meubilair contrasteert met de omgeving.
- Personen met een allergie hebben behoefte aan stofvrije en onderhoudsvriendelijke materialen. Vermijd vast tapijt.
- Elke ruimte is voldoende en gelijkmatige verlicht, waarbij men rekening houdt met reflecties en hinderlijk tegenlicht. Vooral voor personen met een auditieve beperking, die communiceren door middel van liplezen, is dit zeer belangrijk.
- Een informatiebrochure over de praktijk in een groter lettertype is essentieel voor vele oudere en slechtziende personen. Voor blinde personen kunnen brochures of afspraakbriefjes in braille omgezet worden.
- De website is toegankelijk en draagt het AnySurfer-kwaliteitslabel. Contactgegevens, bereikbaarheid en praktische afspraken worden opgenomen.
- Naast het telefoonnummer worden ook het faxnummer, het e-mailadres en eventueel het gsm-nummer (voor sms) vermeld. Voor personen met een auditieve of communicatieve beperking is dit een belangrijk communicatiemiddel.



Communicatie en dienstverlening

- Vermijd tijdens het communiceren te veel achtergrondlawaai, zoals radio, airconditioning,... zodat een gesprek voor een slechthorende mogelijk is.
- Richt je vragen en opmerkingen rechtstreeks aan de persoon en niet (enkel) aan een begeleider of de tolk.
- Als je blinde of slechtziende cliënten ontvangt, stel je jezelf en je collega's voor. Geef ook aan als je naar een andere plaats gaat.
- Als men zich tot een persoon met een auditieve beperking richt, kan een aanraking duidelijk maken dat je een gesprek wil aangaan met deze persoon.
- Praat duidelijk en rustig, herhaal indien nodig en vraag of men je begrepen heeft.
- Wees bereid om belangrijke informatie aan te geven of om alles op te schrijven als men daarom vraagt. Dat kan ook door wat men wil zeggen in te geven op een computer en de cliënt te laten meelesen op het scherm.
- Geef duidelijke informatie over de toegankelijkheid van je praktijk en dienstverlening (vb. de aanwezigheid van een aangepast toilet, een ringleiding, informatie in grootletterschrift,...).
- Houd rekening met de volgende aandachtspunten:
 - Gebruik eenvoudige, directe taal, vermijd dialect.
 - Gebruik korte zinnen en vermijd abstracte begrippen.
 - Vermijd afkortingen en initialen.
 - Vermijd vaktaal of zorg voor een duidelijk alternatief in eenvoudige woorden.
- Blindengeleide- en assistentiehonden hebben toegang tot de praktijk.

Regelgeving

Medische praktijken worden beschouwd als publiek toegankelijke gebouwen. Ga je (ver)bouwen, dan dien je in Vlaanderen rekening te houden met de 'Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening van 5 juni 2009 inzake toegankelijkheid'.

Surf naar www.toegankelijkgebouw.be voor meer informatie over deze regelgeving. Je vindt er ook het 'Handboek toegankelijkheid publieke gebouwen', werktools en heel wat tips voor het realiseren van toegankelijke gebouwen.

Databank Toegankelijk Vlaanderen

Wil je een toegankelijke praktijk vinden of wil je de toegankelijkheid van je praktijk beter kenbaar maken aan bezoekers, surf dan naar www.toegankelijkvlaanderen.be.

Praktische informatie

Dit wenkenblad is een publicatie van Inter, met de steun van het Vlaamse Gelijkekansenbeleid.

Dit wenkenblad vermeldt een aantal basisrichtlijnen. Voor meer specifieke richtlijnen en advies op maat van uw project kunt u terecht bij Inter:

Hoofdzetel Inter

Belgiëplein 1
3510 Hasselt
Tel. 011 26 50 30
info@inter.vlaanderen
www.inter.vlaanderen

Vestigingen Inter

Kantoor Brugge

Baron Ruzettelaan 7/0
8310 Brugge
Tel. 050 60 20 75

Kantoor Sint-Niklaas

Parklaan 115b
9100 Sint-Niklaas
Tel. 03 766 49 68

Kantoor Roeselare - Events

Sint-Jorisstraat 1
8800 Roeselare
Tel. 051 24 22 06

U kunt dit wenkenblad ook aanvragen bij:

Vlaamse Overheid

Agentschap Binnenlands Bestuur

Afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering

Havenlaan 88 bus 70
1000 Brussel
Tel. 02 553 58 46
gelijkekansen@vlaanderen.be



In dezelfde reeks zijn ook de volgende wenkenbladen verschenen:

Toegankelijkheid van...

appartementengebouwen, bankgebouwen, bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra, gebeds- en bezinningshuizen, groengebieden, hogescholen en universiteiten, hotels, kantoren van vrije beroepen, publiek domein, restaurants en cafés, scholen, signalisatie en informatie in en rond het gebouw, sociale diensten, speeltuinen, sporthallen en zwembaden, stembureaus, studiedagen, voetbalstadions, voetpaden, winkels.