

PIECZĘĆ	PROCEDURA	DATA
Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Przychodnia Lekarsko- Pielęgniarska ESKULAP ul. Wojska Polskiego 51, 16-300 Augustów tel.: 87 643 24 64 REGON 790179412 NIP 8461027343	Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami	01.06.23

Rozdział I

Przepisy ogólne

§ 1.

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania Pracowników NZOZ ESKULAP z siedzibą w Augustowie w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami oraz określa wymogi służące zapewnieniu osobom ze szczególnymi potrzebami dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej.

§ 2.

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest określenie zasad postępowania Pracowników NZOZ ESKULAP z siedzibą w Augustowie w przypadku kontaktu i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Celem nadrzędnym jest stworzenie miejsca przyjaznego i dostępnego oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3.

Ilekoć w niniejszej procedurze jest mowa o:

1. Osobie ze szczególnymi potrzebami lub pacjentce – należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Osobą ze szczególną potrzebą może być w szczególności: osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym osoba na wózku inwalidzkim, poruszająca się o kulach; osoba niewidoma i słabowidząca; osoba głucha i słabosłysząca, osoba głuchoniewidoma; osoba z niepełnosprawnością psychiczną i intelektualną; osoba ze spektrum autyzmu; osoba z ograniczonymi możliwościami poznawczymi; osoba mająca trudności w komunikacji z otoczeniem; osoba starsza; osoba z małym dzieckiem, w tym z wózkiem dziecięcym; osoba o nietypowym wzroście; kobieta w ciąży.
2. Podmiocie – należy przez to rozumieć Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Przychodnia Lekarsko Pielęgniarska ESKULAP z siedzibą w Augustowie (16-300), przy ul. Wojska Polskiego 51, REGON: 790179412, NIP: 8461027343.
3. Pracownikowi – należy przez to rozumieć osobę pozostającą z Podmiotem w stosunku pracy lub zatrudnioną na podstawie umowy zlecenia albo innej umowy o świadczenie usług.

§ 4.

Każdy pracownik Podmiotu zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Podmiotu, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5.

Każdy pracownik Podmiotu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie konieczności, po zakończonej obsłudze, pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6.

Osoba ze szczególnymi potrzebami obsługiwana jest poza kolejnością. W sytuacji, gdy w Podmiocie jest wielu interesantów, pracownik ma prawo zaprosić osobę ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością.

§ 7.

Podmiot zamieszcza na stronie internetowej – www.eskulap.augustow.pl, informacje zgodnie z międzynarodowym standardem dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami (Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.1), którego celem jest zniwelowanie barier w korzystaniu z platform cyfrowych dla wszystkich użytkowników.

§ 8.

Podmiot osobie ze szczególnymi potrzebami zapewnia następujące formy komunikacji:

1. osobiście w rejestracji NZOZ ESKULAP – wejście główne do budynku w Augustowie, ul. Wojska Polskiego 51,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty – NZOZ ESKULAP. ul. Wojska Polskiego 51; 16-300 Augustów,
3. telefonicznie pod numerem telefonu 87 643 27 64,
4. za pomocą poczty elektronicznej e-mail: rejestracja@eskulap.augustow.pl,
5. poprzez stronę internetową, dostosowaną do potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami: www.eskulap.augustow.pl.

§ 9.

Podmiot zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób poprzez oznaczenie dróg ewakuacyjnych, wywieszenie planów ewakuacji, regularne przeprowadzanie szkoleń i instrukcji dla pracowników z zakresu ochrony przeciwpożarowej i zasad postępowania na wypadek ewakuacji.

Rozdział II

Ogólne zasady obsługi Osób ze szczególnymi potrzebami

§ 10. Na parkingu przed budynkiem mieszczącym się przy ul. Wojska Polskiego 51 w Augustowie (zwanym dalej: budynkiem) znajdują się oznakowane miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych.

§ 11.

Podmiot zapewnia dostępność architektoniczną w budynku, tj.:

- a) nawierzchnia ciągów pieszych prowadzących do budynku jest utrzymana w dobrym stanie i pozbawiona jest przeszkód;
- b) wejście do budynku posiada podjazd, wejście pozbawione jest progów;
- c) do budynku można się dostać korzystając z automatycznych drzwi wejściowych, opatrzonych odpowiednią informacją;
- d) zastosowano środki techniczne i rozwiązania architektoniczne w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń służbowych, tj.: ciągi komunikacyjne wewnątrz budynku umożliwiają swobodne przemieszczanie się osobom z ograniczoną mobilnością, zniwelowane zostały progi i różnice w poziomach pomiędzy pomieszczeniami.

§ 12.

Podmiot zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573 ze zm.) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić pacjentowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym. Dla psa należy zapewnić miskę z wodą.

§ 13.

Recepcja znajduje się w widocznym miejscu, w pobliżu głównego ciągu komunikacyjnego i drzwi wejściowych do budynku. Punkt ten jest wyróżniony przez elementy architektury i wizualny kontrast. Zlokalizowano go w miejscu dostępnym dla osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 14.

Strefy obsługi pacjenta wyposażone są w miejsca do odpoczynku.

§ 15.

Podmiot celem ułatwienia komunikacji w rejestracji oraz gabinetach lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej udostępnia również obrazkowy system komunikacji z pacjentem w formie piktogramów i prostych komunikatów/informacji oraz numerykowy system wzywania pacjenta do gabinetu lekarskiego.

§ 16.

Pracownik w trakcie obsługi pacjenta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb pacjenta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

§ 17.

W podmiocie znajdują się dwie toalety dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 18. Podmiot zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.

Rozdział III

Szczegółowe zasady obsługi Osób ze szczególnymi potrzebami

§ 19.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1. W strefie obsługi pacjenta zapewniona jest przestrzeń manewrowa dla osób poruszających się na wózku, a jedno stanowisko dostosowane jest do obsługi osób poruszających się na wózkach inwalidzki lub o niskim wzroście.
2. Strefa obsługi pacjenta wyposażona jest w miejsce do odłożenia kuli lub laski.
3. Podmiot wyposażony jest w wózki inwalidzkie do transportu pacjentów, również osób ze znaczną otyłością.
4. Podmiot wyposażony jest w podnośnik podłogowy, mobilny ułatwiający podnoszenie osób niepełnosprawnych.

§ 20.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

1. Podmiot zapewnia, aby na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi wejściowe były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
2. Pracownik rejestracji pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, oferowanie używania lupy, oferowanie używania powiększalnika z funkcją mowy).
3. Pracownik, za uprzednią zgodą pacjenta, pomaga wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń pacjenta we właściwe miejsce.
4. Podmiot zapewnia oznakowanie gabinetów oraz pomieszczeń przeznaczonych dla pacjentów w alfabecie Braille'a.
5. W budynku zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w postaci wizualnej i dotykowej za pomocą mapy tyflograficznej. Informacje te podane są w sposób wizualny za pomocą grafiki, przy wykorzystaniu piktogramów, prostych informacji oraz alfabetu Braille'a.
6. Wejście oraz strefa obsługi pacjenta wyposażone są w oznaczenia poziome dla niewidomych.

§ 21.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Podmiot zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego online od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00. Usługa jest bezpłatna dla pacjenta.
2. Podmiot zapewnia pacjentowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie jakimi są pętle indukcyjne, które stosowane są w recepcji.

3. Pracownik rejestracji pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy online, język pisany, obrazkowy system komunikacji) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 22.

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Podmiot celem ułatwienia komunikacji w rejestracji oraz gabinetach lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej udostępnia również obrazkowy system komunikacji z pacjentem w formie piktogramów i prostych komunikatów/informacji.

Rozdział IV Postanowienia końcowe

§ 23.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy Pracownik NZOZ ESKULAP. w Augustowie ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, z poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 24.

Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

Anna Gniedziejko-Piechowska
Dyrektor
NZOZ Przychodnia Lekarsko - Pielęgniarska ESKULAP

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej
Przychodnia Lekarsko - Pielęgniarska
"ESKULAP"
ul. Wojska Polskiego 51, 16-300 Augustów
tel. 87 643-27-64, 87 643-02-54
REGON 790179412 NIP 846-102-73-43