

dn. 07.07.2023, Janów Lubelski

Procedura Nr 1/2023 z dnia 07.07.2023r.

**dotycząca obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami
w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej ZDROWIE s.c. w Janowie Lubelskim**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Procedura obsługi pacjenta ze szczególnymi potrzebami jest ustanawiana dla podmiotu leczniczego – Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej ZDROWIE s.c., przy ul. Jana Pawła II 5 w Janowie Lubelskim 22-300, pod numerem NIP: 862-14-62-215, wpisanego do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Lubelskiego, nr księgi 000000003245 (dalej jako: „Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c.”).
2. Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami i osób z niepełnosprawnościami.
3. Osoba ze szczególnymi potrzebami to osoba, która ze względu na cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje musi podejmować dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w życiu społecznym na równi z innymi osobami.
4. Procedura określa sposób w jaki powinni postępować pracownicy zatrudnieni w Podmiocie Leczniczym NZOZ ZDROWIE s.c.
5. Za wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami na terenie Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. odpowiada Koordynator ds. dostępności.

§ 2

Udogodnienia architektoniczne

1. Do budynku prowadzi jedno główne wejście od ulicy Jana Pawła II 5 oraz wejście z poziomu parkingu. Teren wejścia jest wyrównany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, osób korzystających z balkoników oraz osób korzystających z wózków dziecięcych. Wejście nie posiada stopni, krawężników. Pozwala na swobodne przemieszczanie się.
2. Przy budynku znajdują się 2 miejsca dla osób z niepełnosprawnościami bezpośrednio przy budynku oraz pozostałe miejsca parkingowe.
3. Drzwi otwierają się na zewnątrz. Recepcja znajduje się po prawej stronie od wejścia. Budynek zawiera trzy kondygnacje przeznaczone dla pacjentów.

4. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.
5. Personel Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. posiada wiedzę o sposobie obsługi osób wchodzących z psem asystującym lub psem przewodnikiem.
6. W budynku, przy recepcji znajdują się pętle indukcyjne.
7. Budynek został przystosowany do użytkownika dla osób ze szczególnymi potrzebami, m.in. poprzez odpowiednie oznakowanie, likwidację barier architektonicznych, komunikacyjnych.
8. Punkt obsługi pacjentów stanowiący recepcję znajduje się po prawej stronie od wejścia, jest odpowiednio oznaczony oraz dostosowany do osób poruszających się również na wózkach inwalidzkich.

§ 3

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami przybywające do Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. są przyjmowane w recepcji i obsługiwane poza kolejnością.
2. Pracownicy Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. są zaznajomieni z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
3. W przypadku osób z niepełnosprawnością ruchu lub osób z trudnościami w poruszaniu się pracownik recepcji jest odpowiedzialny za:
 - a. Przeprowadzenie wstępnej rozmowy z pacjentem w celu ustalenia celu wizyty oraz dalszego skierowania w odpowiednie miejsce obsługi.
 - b. W zależności od potrzeb i samodzielności pacjenta udziela pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, tj. gabinetu lekarskiego.
 - c. Pracownik recepcji pomaga również w opuszczeniu budynku.
4. W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy ze wzrokiem:
 - a. Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. zapewnia możliwość wejścia z psem asystującym o którym mowa w art. 2 pkt 11 Ustawy z dn. 27 sierpnia 1997 rk. O rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2021 r. poz. 573), bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu.
 - b. Pracownicy Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. zapewniają, aby na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy ze wzrokiem nie znajdowały się żadne przeszkody.
 - c. Pracownik Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. jest zobowiązany w pierwszej kolejności do przedstawienia się oraz przekazania informacji o swojej funkcji,

- stanowisku oraz do zapytania pacjenta z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy ze wzrokiem o preferowaną przez pacjenta formę obsługi i udostępnienia dokumentów.
- d. Za zgodą pacjenta Pracownik Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. pomaga uzupełnić pacjentowi wymagane dokumenty, kolejno odczytuje je na głos oraz wskazuje miejsce na udzielenie podpisu.
5. W przypadku osób z niepełnosprawnością słuchu, w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:
- Pracownik Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. pyta pacjenta z niepełnosprawnością słuchu, w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg).
 - Pacjenci z trudnościami w komunikowaniu się mogą korzystać ze świadczeń zdrowotnych w Podmiocie Leczniczym NZOZ ZDROWIE s.c. przy wsparciu opiekuna, który jest dorosłą osobą fizyczną upoważnioną przez pacjenta.
6. W przypadku osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście, który jest łatwy do odczytania oraz możliwość skorzystania ze świadczeń zdrowotnych we wsparciu opiekuna.
 - Pracownik Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb pacjenta. Używa prostych zdań pojedynczych. Stosuje powtórzenia i upewnia się czy pacjent prawidłowo zrozumiał komunikat.
7. W przypadku kobiet w ciąży:
- Pracownik Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. kobiety w ciąży przyjmuje do obsługi przy recepcji poza kolejnością. Poza kolejnością prowadzi również kobiety w ciąży do odpowiedniego gabinetu lekarskiego w celu realizacji wizyty.
8. W przypadku osób z wózkami dziecięcymi, bagażem i innymi rzeczami:
- Pracownik Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. wskazuje osobom z wózkami dziecięcymi, bagażem oraz innymi rzeczami miejsce, w którym dana osoba może pozostawić rzecz.

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami przez telefon

1. Wprowadza się sposoby postępowania przy telefonicznej obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.
2. Po odebraniu telefonu Pracownik Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. przedstawia się w sposób wyraźny podając kolejno imię, nazwisko, stanowisko i nazwę Podmiotu Leczniczego „NZOZ Zdrowie” w Janowie Lubelskim.
3. Pracownik koncentruje się na rozmowie telefonicznej z pacjentem, uwzględniając intymność rozmowy i unikając odgłosów.
4. Należy przekazać wszystkie informacje pacjentowi i upewnić się, że zrozumiał komunikat.

§ 5

Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną

1. Wprowadza się sposoby postępowania obsługi przez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.
2. Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. zapewnia stały dostęp do poczty elektronicznej w godzinach pracy Podmiotu Leczniczego.
3. Pracownicy Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. dbają o odpowiadanie na wiadomości poczty elektronicznej w jak najszybszym terminie – odpowiedzi udzielane są do 2 dni roboczych.
4. Pracownicy Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. zostali przeszkoleni z etykiety, zasad i reguł komunikacji przez pocztę elektroniczną – znają prawidłową konstrukcję wiadomości elektronicznych, zasady udzielania informacji oraz utrzymywania ciągłości korespondencji.
5. Pracownicy Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. konstruują wiadomości poczty elektronicznej w sposób zrozumiały dla odbiorcy, czytelny, podzielony na akapity.
6. Pracownicy podmiotu Leczniczego zapewniają standard pisanego tekstu poprzez odpowiednią jego kompozycję – podział logiczny tekstu i jego zrozumiałość – prosty język i krótkie zdania.
7. W przypadku przesyłania załączników w postaci zdjęć Pracownik Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. dba o zapewnienie tekstu alternatywnego opisującego zdjęcie dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Procedura ma zastosowanie w odniesieniu do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym do seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Każdy Pracownik Podmiotu Leczniczego NZOZ ZDROWIE s.c. jest zobowiązany okazać wszelką pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami z poszanowaniem ich godności.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością będą obsługiwane poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.
4. Procedura jest dostępna w Podmiot Leczniczy NZOZ ZDROWIE s.c. oraz na stronie internetowej Podmiotu Leczniczego.
5. Niniejsza Procedura została opracowana zgodnie z wytycznymi Programu Dostępność Plus oraz we współpracy z Organizacją Pozarządową działającą na rzecz pacjentów, pn.: „Florencja – Fundacja na rzecz upowszechniania cyfryzacji i rozwoju standardów opieki” z siedzibą w Łodzi przy ul. Telefonicznej 23F/12, zarejestrowana pod numerem NIP: 7272815085.
6. Procedura w niniejszym brzmieniu wchodzi w życie z dniem 07.07.2023r.

Podpis osób uprawnionych do zatwierdzenia Procedury:

FLORENCJA
FUNDACJA NA RZECZ UPOWSZECHNIANIA
CYFRYZACJI I ROZWOJU STANDARDÓW OPIEKI

dr Dorota Mańska

FLORENCJA
FUNDACJA NA RZECZ UPOWSZECHNIANIA
CYFRYZACJI I ROZWOJU STANDARDÓW OPIEKI

dr Dorota Mańska

Informacja dodatkowa do Procedury Nr 1/2023 z dnia 07.07.2023r.

**dotycząca obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami
w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej ZDROWIE s.c. w Janowie Lubelskim**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022r. poz. 2240)

Procedura nr 1/2023 z dnia 07.07.2023r. dotycząca obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej ZDROWIE s.c. w Janowie Lubelskim powstała we współpracy z Organizacją Pozarządową, pn.: Florencja – Fundacja na rzecz upowszechniania cyfryzacji i rozwoju standardów opieki.

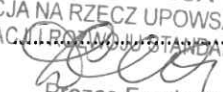
Fundacja Florencja funkcjonuje w obszarze:

1. Promowania zastosowania nowych technologii w ochronie zdrowia, w tym poprzez działalność wydawniczą i edukacyjną.
2. Inicjowania, wspierania i koordynacji projektów związanych z wdrażaniem nowych technologii w ochronie zdrowia, w tym projektów pilotażowych.
3. Opracowywania, upowszechniania i wdrażania rozwiązań informatycznych i standardów opieki dla pacjentów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami i osób z niepełnosprawnościami.
4. Inicjowania, wspierania oraz koordynacji badań naukowych oraz prac rozwojowych w obszarze nauk o zdrowiu, w tym szczególnie zdrowia publicznego i cyfryzacji.
5. Działań na rzecz zdrowia publicznego związane z profilaktyką i promocją zdrowia, w tym projekty edukacyjne, wydawnicze i wdrożeniowe.

dr Dorota Kilańska

Prezes Zarządu

Fundacja Florencja

FLORENCJA
FUNDACJA NA RZECZ UPOWSZECHNIANIA
CYFRYZACJI I ROZWOJU STANDARDÓW OPIEKI

Prezes Fundacji
dr Dorota Kilańska