

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest poprawa jakości obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami poprzez określenie sposobu postępowania i ustalenie obowiązków pracowników przychodni.

2. OBSZAR STOSOWANIA

Procedura stosowana jest na terenie Przychodni Wassowskiego Sp z o.o.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za wdrożenie procedury odpowiada Pełnomocnik ds. SZJ.

Za wykonanie procedury odpowiadają wszyscy pracownicy Przychodni Wassowskiego Sp. z o.o.

Za nadzór nad procedurą odpowiada Kierownik Przychodni.

4. POSTĘPOWANIE

4.1. DEFINICJE

Ilekczo w procedurze jest mowa o **osobie ze szczególnymi potrzebami** - 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 (art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami).

Osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidoma, głucha, słabo słysząca, z niepełnosprawnością intelektualną, osoba starsza, kobieta w ciąży.

4.2. ZASADY OGÓLNE

Osoby ze szczególnymi potrzebami przybywające do przychodni kierują się do rejestracji ogólnej gdzie w miarę możliwości zostaną obsłużone w pierwszej kolejności.

Każdy pracownik przychodni, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności w/w osób, zobowiązany jest do udzielania im niezbędnej pomocy.

Udzielenie niezbędnej pomocy obejmuje min. pomoc na wejściu i wyjściu z przychodni, pomoc w przemieszczaniu się i poruszaniu na terenie budynku przychodni, pomoc w interpretowaniu i wypełnianiu dokumentów a także inne potrzeby zgłoszone przez osobę ze szczególnymi potrzebami.

Na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami lub jej opiekuna Przychodnia Wassowskiego Sp. z o.o. zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz.U. z 2020 poz. 1062) zapewni komunikację z podmiotem w formie określonej we wniosku.

W/w wniosek można złożyć:

- osobiście w rejestracji placówki,
- w formie pisemnej za pośrednictwem poczty na adres: Przychodnia Wassowskiego Sp. z o.o., ul Wassowskiego 2, 80-225 Gdańsk,
- w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@wassowskiego.pl

4.3. OBSŁUGA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHU I OSÓB MAJĄCYCH TRUDNOŚCI W PORUSZANIU SIĘ

1. Pracownik placówki udzieli pomocy osobie niepełnosprawnej ruchowo w zależności od jej potrzeb w tym w dotarciu do rejestracji lub miejsca udzielania świadczenia POZ przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej. Po zakończonej wizycie pracownik udzieli pomocy w opuszczeniu budynku przychodni.
2. Pracownik rejestracji obsługuje osobę niepełnosprawną ruchowo w miejscu do tego wyznaczonym.
3. Pracownik zwraca się bezpośrednio do osoby obsługiwanej, utrzymując kontakt wzrokowy.

4. W razie potrzeby, za zgodą osoby obsługiwanej, pomaga wypełnić dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
5. Przychodnia Wassowskiego Sp. z o.o. zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością ruchu nie znajdowały się żadne przeszkody.

4.4. OBSŁUGA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ WZROKU I OSÓB MAJĄCYCH TRUDNOŚCI W WIDZENIU

1. Przychodnia Wassowskiego Sp. z o.o. zapewnia możliwość wejścia i poruszania się po budynku osobie korzystającej z psa asystującego, bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia.
2. Placówka zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
3. Pracownik przychodni pyta w/w osoby o preferencje w zakresie formy pomocy w tym pomocy w poruszaniu się po terenie przychodni oraz udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
4. Przed udzieleniem pomocy osobie z niepełnosprawnością wzroku w tym przed nawiązaniem kontaktu fizycznego z osobą niewidomą pracownik przychodni powinien się przywitać i wymienić swoją funkcję. Po uzyskaniu przyzwolenia na pomoc, pracownik powinien zaprowadzić osobę do wskazanego przez nią miejsca, podając jej swoje ramię lub łokieć. Pracownik wspierający osobę z niepełnosprawnością wzroku powinien informować ją o wszelkich wykonywanych czynnościach (np. zamiarze oddalenia się) i przeszkodach na drodze (np. schodach, progach itp.) opisując konkretnie otoczenie.
5. Pracownik pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoni osoby ze szczególnymi potrzebami we właściwe miejsce.
6. Placówka zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848).

4.5. OBSŁUGA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ SŁUCHU I OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Przychodnia Wassowskiego Sp. z o.o. zapewnia w/w osobom dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne).
2. Pracownik pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).
3. Pracownik obsługuje pacjenta powoli, mówi wyraźnie, nie zasłaniając ust i nie odwracając głowy.
4. Pracownik przychodni w miarę możliwości zapewnia osobie z niepełnosprawnością słuchu dogodne miejsce obsługi przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.

4.6. OBSŁUGA OSÓB NIESAMODZIELNYCH, STARSZYCH, Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

1. Placówka Przychodnia Wassowskiego Sp. z o.o. zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik placówki Przychodnia Wassowskiego Sp. z o.o. w czasie rozmowy z pacjentem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb pacjenta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

5. DOKUMENTY POWIĄZANE:

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062 art. 2 pkt 3; art. 6 pkt 3 lit. D);
2. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób

- niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) art. 2 pkt 11
3. Ustawia z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848).