

# **Procedura obsługi interesantów ze szczególnymi potrzebami przez pocztę elektroniczną**

## **§ 1. Wstęp**

1. Procedura określa standardy komunikacji poprzez pocztę elektroniczną i sposób postępowania pracowników w Onkolmed Lecznica Onkologiczna s.c z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnością.
2. Onkolmed Lecznica Onkologiczna s.c. zwany dalej Przychodnią zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia jej podpisania przez Dyrektora Przychodni.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów i możliwości komunikacji poprzez pocztę elektroniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnością.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Przychodni w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na stornie <https://onkolmed.pl> w formie dostępnego dokumentu.

## **§ 3. Obsługa elektroniczna**

1. Wprowadza się obsługę poprzez pocztę elektroniczną interesantów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.
2. Lista spraw zależnych do realizacji jest uzależniona od posiadania przez Pacjenta internetowego konta pacjenta.
3. Oddelegowuje się osoby do obsługi poprzez pocztę elektroniczną pacjentów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami.

4. Wprowadza się standard obsługi osób z niepełnosprawnością, którego treść stanowi § 4 do niniejszej procedury.
5. Pracownicy oddelegowani do obsługi poprzez pocztę elektroniczną pacjentów ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnościami mają obowiązek zapoznania się z przedmiotową procedurą.

#### **§ 4. Standardy obsługi przez pocztę elektroniczną**

1. Standardy obsługi poprzez pocztę elektroniczną osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:
  - a) Wdrożenie i przeszkolenie pracowników z etykiety, czyli reguł i zasad komunikacji poprzez pocztę internetową.
  - b) Należy mieć stały dostęp do poczty internetowej służbowej w godzinach pracy i regularnie sprawdzać jej zawartość.
  - c) Należy odpowiadać na wiadomości w możliwie najszybszym terminie lub wysyłać informacje dotyczące terminu odpowiedzi.
  - d) Należy odpowiednio tytułować i oznaczać wiadomości e-mail, aby bezpośrednio nawiązywały do zakresu tematycznego maila.
  - e) Teksty wiadomości powinny zawierać odpowiedni zwrot powitalny, zwrot pożegnalny, podpis oraz dane kontaktowe osoby wysyłającej.
  - f) W wiadomości e-mail należy stosować zasady jak w korespondencji tradycyjnej, tekst powinien być przejrzysty, czytelny, podzielony na akapity.
  - g) W przypadku załączania do wiadomości plików należy powiadomić o tym odbiorcę w treści maila.
2. Standardy dostępności tekstu pisanego należy zapewnić poprzez:
  - a) Kompozycję (podział logiczny tekstu, najważniejsze informacje w pierwszym akapicie).
  - b) Zrozumiałość (prosty język, krótkie zdania), można sprawdzić zrozumiałość napisanego tekstu poprzez narzędzie Jasnopis/Logios.
  - c) Zrozumiałe odniesienia do innych treści, czy linków.
3. Standardy dostępności przesyłanych zdjęć i plików graficznych należy zapewnić poprzez:

- a) Opis alternatywny, tekst opisujący, co widać na zdjęciu.
  - b) Nie należy wysyłać zdjęć bezpośrednio wpisanych w tekst, rekomenduje się dołączanie ich jako załączników.
4. Standardy dostępności - dokumenty w formacie DOC, ODT:
- a) Stosowanie nagłówków, które pozwalają na nawigację pomiędzy stronami tekstu.
  - b) Grafiki opatrzone opisami alternatywnymi.
  - c) Używanie funkcji edytora tekstu (automatyczne listy, punktory, tabele, używanie stylów zamiast tabulatora).
  - d) Nie należy justować tekstu, tekst powinien być wyrównany do lewej strony.
  - e) Nie należy zmieniać kolorystyki tekstu na mało kontrastową
  - f) Należy używać czcionek bezszeryfowych.
5. Standardy dostępności - dokumenty w formacie PDF:
- a) prawidłowość generowania pliku (należy zapewnić program, który umożliwia generowanie dostępnych plików, np. Libre, Office Writer lub MS Word od 2007 wzwyż).
  - b) Generowanie plików PDF zawsze powinno odbywać się na pomocą opcji „ZAPISZ JAKO PDF”, nigdy jako „DRUKUJ JAKO PDF”.
  - c) Dostępność pliku PDF należy weryfikować programem np. Adobe, Acrobat.
  - d) Nie wskazane jest skanowanie dokumentów do PDF, gdyż wówczas plik to zestaw obrazów, które nie będą mogły być odczytane przez czytniki ekranu.
  - e) W przypadku skanów dokumentu niezbędne jest, aby dla użytkownika wygenerować jeszcze wersję tekstową PDF.
6. Załączane pliki zawierające dane wrażliwe powinny być hasłowane a hasło musi być przekazane inną drogą komunikacji (np.: SMS).

## **§ 5. Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.

2. Niezależnie od zapisów procedury każdy pracownik Onkolmed Lecznica onkologiczna s.c. jest zobowiązany okazać osobie ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnością wszelką pomoc.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Przychodni obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.