

# **Procedura obsługi pacjenta (osoby ze szczególnymi potrzebami)**

## **§ 1. Wstęp**

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Onkolmed Lecznica Onkologiczna s.c. i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Onkolmed Lecznica Onkologiczna 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 obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Przychodni w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na <https://onkolmed.pl> w formie dostępnego dokumentu.

## **§ 3. Udogodnienia architektoniczne**

1. Przed budynkiem Przychodni jest parking, na którym nie ma miejsca przeznaczonego dla osób niepełnosprawnych.
2. Wejście do budynku Przychodni od strony parkingu wskazane w ust. 1 posiada podnośnik ukośny (platformę przychodową) i jest odpowiednio przystosowane w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich. Została zastosowana automatyka drzwiowa.

3. Na terenie Przychodni jest dostosowana toaleta na potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami a zwłaszcza osób niepełnosprawnych ruchowo.
4. Na drzwiach do pomieszczeń umieszczone zostały tabliczki z ich nazwami w czarnym druku i w języku Brail'a. Dodatkowo na drzwiach do gabinetów lekarskich są umieszczone duże ich numery.
5. Stanowiska obsługi pacjenta w rejestracji są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (są obniżone blaty w miejscu obsługi).
6. Powierzchnia i urządzenie gabinetów lekarskich pozwala na swobodny wjazd oraz poruszanie się wewnątrz osobom na wózkach inwalidzkich.
7. W gabinetach lekarzy POZ i gabinecie zabiegowym zainstalowane są poręcze przy umywalkach oraz baterie i dozowniki płynów na fotokomórkę.

#### **§ 4. Punkt kontaktowy dla osób z niepełnosprawnościami**

Rejestracja oraz gabinety lekarskie znajdują się na jednym poziomie.

#### **§ 5. Etapy obsługi osób niepełnosprawnych**

1. Osoby niepełnosprawne przybywające do Przychodni w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w rejestracji lub gabinetach lekarskich, o których jest mowa w § 4 oraz obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy Przychodni są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się:
  - a) Osoby z niepełnosprawnościami ruchu i osób z trudnościami w poruszaniu się po dotarciu do Przychodni mają prawo wezwać pracownika w celu pomocy w pokonaniu schodów lub obsłudze platformy schodowej. Dzięki temu służy zamontowany przy schodach przycisk.
  - b) Osoby z trudnościami w poruszaniu się mają możliwość usiąść na krześle a osoby z niepełnosprawnościami ruchu mogą podjechać wózkiem inwalidzkim pod blat przy miejscu obsługi w rejestracji.

- c) Pracownik recepcji przeprowadza wywiad w celu ustalenia charakteru wizyty i podjęcia odpowiednich czynności.
  - d) W sytuacji kiedy pacjent musi podpisać dokumenty pracownik recepcji wskazuje mu miejsce, w którym należy złożyć podpis.
  - e) W razie konieczności pracownik recepcji pomaga osobom mającymi problem w poruszaniu się w zajęciu miejsca na poczekalni i wejściu do gabinetu lekarskiego.
  - f) W czasie wizyty w gabinecie lekarskim to lekarz pomaga osobom z niepełnosprawnościami ruchu i osobom z trudnościami w poruszaniu się, jeżeli zachodzi taka konieczność.
  - g) Pracownik zanim udzieli pomocy w poruszaniu się powinien upewnić się, czy pacjent jej potrzebuje.
4. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:
- a) Przychodnia zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym 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 ) bez konieczności wcześniejszego zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie Przychodni pacjenta wraz z psem asystującym. Dla psa należy zapewnić miskę z wodą.
  - b) Przychodnia zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach.
  - c) Przychodnia zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością nie znajdowały się żadne przeszkody.
  - d) Pracownik recepcji pomaga za zgodą pacjenta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
  - e) Pracownik recepcji powinien takiej osobie wskazać gdzie jest wolne miejsce na poczekalni i w którą stronę powinien iść aby dotrzeć do wskazanego gabinetu lekarskiego.
5. W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:

- a) Pracownik pyta Pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi ( np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg, z użyciem pętli indukcyjnej ) i udostępniania dokumentów np. powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym.
  - b) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Przychodni przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
  - c) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w Przychodni. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
  - d) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
  - e) Etapy obsługi osób z trudnościami w komunikowaniu się zawarte w procedurze komunikacji alternatywnej.
6. W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:
- a) Przychodnia zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
  - b) Pracownik w trakcie obsługi Pacjenta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
7. Pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

## **§ 6. 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 niniejszej procedury, każdy pracownik Przychodni 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.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Onkolmed Lecznica Onkologiczna s.c. obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.