

Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami- Osoby niewidome

Wyciąg z procedury P-165, wydanie I

1. Cel

Celem procedury jest stworzenie przyjaznego i dostępnego miejsca oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu. Jest także realizacja zasady równości szans i niedyskryminacji w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności dla osób z niepełnosprawnością słuchu.

2. Przedmiot i zakres

Przedmiotem procedury jest zapewnienie przede wszystkim dzięki stosowaniu koncepcji uniwersalnego projektowania, a także poprzez usuwanie istniejących barier oraz stosowanie mechanizmu racjonalnych usprawnień a przede wszystkim usystematyzowanie sposobu postępowania pracowników NIO-PIB Kraków, w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności dla osób z niepełnosprawnością słuchu. Procedura swoim zakresem obejmuje wszystkich pracowników NIO-PIB Kraków

3. Definicje.

Dostępność-właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów, usług), która pozwala osobom z trudnościami funkcjonalnymi (fizycznymi, poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi osobami.

Osoba 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. Osobą ze szczególnymi potrzebami może być w szczególności: osoba trwale lub czasowo

poruszająca się na wózku, osoba osłabiona np. chorobą, osoba niskorosła, osoba mająca trudności z wyraźnym mówieniem, osoba z niepełnosprawnością intelektualną lub z chorobą psychiczną albo zespołem Aspergera lub spektrum autyzmu, kobieta w ciąży, rodzice i opiekunowie dzieci, osoba z dużym bagażem, osoba posługując się innym językiem niż język polski lub słabo władająca językiem polskim.

Asystent ds. obsługi osób ze szczególnymi potrzebami (Asystent)- zatrudniony w NIO-PIB Kraków pracownik pierwszego kontaktu, którego zadaniem jest pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami.

Osoba niewidoma- osoba która polega przede wszystkim na słuchu i dotyku.
Instytut-Narodowy Instytut Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie-Państwowy Instytut Badawczy Oddział w Krakowie(NIO-PIB Kraków)

4. Sposób postępowania

- a) Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami odbywa się na terenie NIO-PIB Kraków. Każdy pracownik jest zobowiązany znać Podstawowe zasady dostępności osób ze szczególnymi potrzebami. Zasady stanowią dokument związany do niniejszej procedury i również są wywieszane we wszystkich miejscach ogólnodostępnych dla pacjentów.
- b) Asystent osób ze szczególnymi potrzebami /pracownik Instytutu przeprowadza z osobą ze szczególnymi potrzebami wstępną rozmowę w celu ustalenia czy i jakiej pomocy potrzebuje.
- c) Asystent/pracownik instytutu udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca realizacji świadczenia medycznego, a w razie takiej konieczności udaje się z pacjentem i pomaga w załatwieniu sprawy. Po zakończonym wsparciu pomaga w opuszczeniu budynku. W przypadku braku obecności Asystenta to każdy pracownik NIO-PIB Kraków zobowiązany jest do udzielenia pomocy.

5. Szczegółowe zasady zapewniające dostępność osobom niewidomym

- a) Asystent /pracownik po dostrzeżeniu osoby z zaburzeniami wzroku wymagającej wsparcia powinien do niej podejść, przedstawić się, podać pełnioną funkcję i zapytać, w czym może pomóc. W zależności od potrzeb pomaga w dotarciu do budynku z parkingu. oraz innych czynnościach np. pobraniu biletu rejestracyjnego, przejściu do gabinetów, pracowni czy wyjściu z budynku w zależności od potrzeb. Aby móc pomóc osobie koniecznym jest uzyskanie informacji przez pacjenta z jaką sprawą przyszedł do NIO-PIB Kraków. Ważnym jest aby podczas kontaktu Asystent/pracownik był cierpliwy i nie wprowadził poprzez swoje zachowanie niepotrzebnego stresu. Osoba niewidoma może przyjść z psem przewodnikiem, nie musi tego faktu zgłaszać w NIO-PIB Kraków.
- b) Asystent/pracownik prowadzi osobę niewidomą, najlepiej podając jej swoje ramię. W ten sposób ułatwia jej nie tylko poruszanie się, lecz także przewidzenie przeszkody. Staramy się też niewidomego nieznacznie wyprzedzić, zwalniając podczas wchodzenia lub schodzenia z krawężnika czy schodów. Jeżeli znajdziemy się w ciasnej przestrzeni (np. w wąskim korytarzu) sygnalizujemy to osobie niewidomej słownie. Wówczas osoba niewidoma schowa się za naszymi plecami i będziemy mogli pokonać drogę „gęsiego”.
- c) Oddalając się od osoby z niepełnosprawnością wzroku, informujemy na jaki czas i w jakim celu oddalamy się np. w celu wydrukowania dokumentów.
- d) Asystent/pracownik tłumacząc drogę dojścia danego miejsca np. gabinetu lekarskiego, udziela informacji precyzyjnie, np. „Należy pójść 10 kroków prosto, po czym skręcić w prawo”. Nie używaj słów, które dla osoby niewidomej nie mają żadnej interpretacji, np. „tam”, „tu”. Używaj słów, które wspierają orientację, np. „za 5 kroków”, „po prawej stronie”, „na górze”, „na dole”. Można też użyć wskazówek, posługując się tarczą zegara, np. „na godz. 3”. W sytuacji gdy do gabinetu lekarskiego lub na badanie jest kolejka, należy poinformować osoby z niepełnosprawnością wzroku o aktualnej sytuacji (np. o liczbie osób

oczekujących, odprowadzeniu na miejsce oczekiwania i zapewnieniu, że wraz z nadejściem kolejki asystent/pracownik podejdzie do niego i pomoże w dojściu).

- e) Asystent/pracownik może dotykać laski osoby niewidomej. Jeżeli osoba niewidoma położy gdzieś laskę, nie wolno przekładać jej, uprzedzaj jedynie wtedy, jeżeli może stanowić ona przeszkodę.
- f) Asystent/pracownik musi zapytać pacjenta o preferencje w zakresie formy udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękwiających).
- g) Udostępnianie dokumentów do zapoznania się należy do obowiązku Asystenta/pracownika. Może odbyć się to na kilka sposobów:
- Asystent/pracownik proponuje przeczytanie dokumentów na głos. Powinno się to odbyć przy braku osób postronnych, na których obecność pacjent nie wyraża zgody.
 - Należy wskazać osobie niewidomej możliwość obecności osoby zaufanej, która zapozna go z treścią dokumentów.
 - Asystent/pracownik udostępnia dokumenty w wersji elektronicznej aby osoba niewidoma mogła wykorzystać czytnik ekranu.
 - Osoba niedowidząca może przeczytać dokumenty przy stanowisku komputerowym. Jeżeli komputer ma wgrany program udźwiękwiający to udostępniamy go.
- h) Asystent/pracownik pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce do podpisu za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby we właściwe miejsce.
- i) Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać z następujących urządzeń pomocniczych:
- lupa/lupa elektroniczna.

- laptop z programem udźwiękowiającym.
- j) Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z Wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno – komunikacyjnej formularz F-161-000-001, zwanym dalej Wnioskiem o zapewnienie dostępności. Wniosek o zapewnienie dostępności składany jest w głównej rejestracji w NIO-PIB Kraków, za pomocą poczty elektronicznej lub tradycyjnej wysyłany do Koordynatora ds. dostępności. Wzór wniosku o zapewnienie dostępności można pobrać ze strony internetowej NIO-PIB Kraków z głównej rejestracji, lub może zostać przekazany zainteresowanej stronie w inny sposób na jej życzenie (mail, poczta tradycyjna).
- k) Archiwizacja dokumentu w procesie jest zgodna z instrukcją kancelaryjną oraz jednolitym rzeczowym wykazem akt.