

Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami- Osoby starsze

Wyciąg z procedury P-161, 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 starsza- osoba, która ukończyła 60. rok życia wymagająca wsparcia.

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 starszym

- a) Asystent/pracownik po dostrzeżeniu osoby starszej 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.

- b) Asystent/pracownik zapewnia miejsce do siedzenia, jeżeli takiego nie ma – np. przez dostawienie dodatkowego krzesła. Jeżeli jest taka potrzeba, pomaga we wstawaniu i siadaniu, przepuszcza w drzwiach, pomaga wchodzić po schodach lub też doprowadza do miejsca, do którego udają się pacjent.
- c) Należy okazać cierpliwość, dać czas na spokojne przekazanie informacji przez pacjenta.
- d) Jeżeli osoba starsza ma problem z poruszaniem, Asystent/pracownik zapewnia wózek transportowy którym Asystent/pracownik będzie mógł przewieźć do miejsca świadczenia usługi medycznej.
- e) Jeżeli jest taka potrzeba, Asystent/pracownik pomaga w odczytaniu informacji na tablicach, dokumentach, pomaga w wypełnieniu dokumentów oraz ich podpisywaniu - wskazuje odpowiednie miejsce do podpisu.
- f) W zależności od potrzeb, Asystent/pracownik pomaga w rozbieraniu i ubieraniu wierzchniej warstwy w szatni.
- g) Jeżeli osoba ma problem ze słuchem, Asystent/pracownik mówi do niej głośno i wyraźnie, ewentualnie powtarza niektóre zwroty.
- h) Asystent/pracownik pomaga w opuszczeniu budynku.
- i) 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 Rejestracji, lub może zostać przekazany zainteresowanej stronie w inny sposób na jej życzenie (mail, poczta tradycyjna).

- j) Archiwizacja dokumentów w procesie jest zgodna z Instrukcją kancelaryjną oraz Jednolitym rzeczowym wykazem akt.