

# Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami- Osoby z niepełnosprawnością słuchu

Wyciąg z procedury P-167, 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 z niepełnosprawnością słuchu**-osoba głucha lub niedosłysząca.

**PJM**-Polski Język Migowy, naturalny język dla osób niesłyszących.

**SJM**-System Językowo-Migowy, jest to połączenie języka polskiego i Polskiego Języka Migowego.

**System FM**-System wspomagający słyszenie

**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 z niepełnosprawnością słuchu wymagających wsparcia.**

- a) Asystent /pracownik po dostrzeżeniu osoby głuchej 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) W NIO-PIB Kraków pracuje kilka osób po kursie PJM, w tym Asystent, którzy są w stanie wesprzeć pacjenta w podstawowych sprawach związanych z komunikacją. W przypadku braku obecności Asystenta podczas wizyty osoby głuchej wymagającej wsparcia w Instytucie, pracownik jest zobligowany do poinformowania Koordynatora ds. dostępności o potrzebie wsparcia pacjenta przez pracownika PJM. Koordynator ds. dostępności posiada listę pracowników z kompetencjami w zakresie PJM i organizuje wsparcie dla pacjenta.
- c) Osoba z niepełnosprawnością słuchu może przyjść do Instytutu z tłumaczem języka migowego (PJM lub SJM) lub osobą przybraną i nie musi zgłaszać tego faktu.
- d) Asystent/pracownik na początku ustala formę komunikacji-czy będzie to komunikacja poprzez tłumacza, czy pisemna na kartce lub telefonie. Osoby niedosłyszące lub osoby z głuchotą nabytą często znają język Polski w piśmie. Należy unikać trudnych słów oraz zdań o skomplikowanej strukturze gramatycznej.

- e) Jeśli komunikacja jest w formie pisemnej, należy zapewnić osobie z niepełnosprawnością słuchową możliwość przekazywania informacji zwrotnej i zadawania pytań. Może to być np. kartka papieru i długopis, ewentualnie podawanie telefonu/tabletu lub wysyłanie SMS.
- f) W miejscu, gdzie zainstalowana jest pętla indukcyjna komunikacja z osobami niedosłyszącymi korzystającymi z aparatów słuchowych przebiega normalnie. Należy mówić normalnym tonem. Można również zostać poproszonym przez osobę niedosłyszącą o zawieszenie na szyi lub trzymanie blisko ust mikrofonu, który umożliwi wyraźniejsze słyszenie komunikatów osobom używającym systemu FM.
- g) W zależności od potrzeb, asystent/pracownik udziela osobie z niepełnosprawnością słuchu pomocy w dotarciu do budynku, rejestracji, gabinetu lekarskiego.
- h) Asystent/pracownik tłumacząc drogę dojścia do danego miejsca np. gabinetu lekarskiego, udziela informacji precyzyjnie utrzymując z osobą z niepełnosprawnością słuchu kontakt wzrokowy. Nie można odwracać się do niej plecami, nie zasłaniaj ust. Jeżeli jest założona maseczka należy ściągnąć ją.
- i) W momencie, gdy do gabinetu lekarskiego lub na badanie jest kolejka, należy poinformować osobę z niepełnosprawnością słuchu, która do Instytutu przyszła bez tłumacza języka migowego (PJM, SJM) lub osoby przybranej, o aktualnej sytuacji (np. o liczbie osób oczekujących, odprowadzeniu na miejsce oczekiwania i zapewnieniu, że wraz z nadejściem kolejki Asystent/pracownik podejdzie do niej i pomoże.
- j) Instytut zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach. Pracownik informuje osobę z niepełnosprawnością słuchu, iż część informacji znajdującej się na stronach internetowych i jest przetłumaczona w PJM.
- k) 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).

- I) Archiwizacja dokumentu w procesie jest zgodna z instrukcją kancelaryjną oraz jednolitym rzeczowym wykazem akt.