

# Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami- Osoby z zaburzeniami mowy

Wyciąg z procedury P-164, 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 zaburzeniami mowy**-osoba którą trudno zrozumieć.

**ACC**-niewerbalna metoda porozumiewania się.

**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 zaburzeniami mowy**

- a) Asystent/pracownik po dostrzeżeniu osoby z zaburzeniami mowy 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 z zaburzeniami mowy, może również mieć problem z poruszaniem się).
- b) Asystent/pracownik zapewnia komfort akustyczny podczas rozmowy. Ciche otoczenie ułatwia rozmowę.
- c) Jeżeli mamy odczynienia z osobą z zaburzeniami mowy (np. po udarze, jąkającą się itp.), należy poświęcić takiej osobie pełną uwagę i z cierpliwością dać jej się wypowiedzieć. Nie należy przerywać jej ani kończyć za nią zdań. Asystent/pracownik może mieć problem ze zrozumieniem wypowiedzi osoby z dysfunkcją mowy. W żadnym nie powinien udawać, że zrozumiał. W takiej sytuacji powinien uprzejmie poprosić go o powtórzenie.
- d) Jeżeli mimo prób nadal nie można zrozumieć danej osoby, poprosz ją o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć, lub zaproponuj inny sposób ułatwienia komunikacji np. korzystanie z smartfonu (komunikatorów, smsów, notatek, aplikacji syntezy mowy).
- e) Dobrą metodą jest powtarzanie co pewien czas informacji, które udało się zebrać (np. „Czyli rozumiem że chce Pan zarejestrować się na badanie”). W ten sposób Asystent/pracownik daje pacjentowi możliwość skorygowania ewentualnych błędnie odczytanych informacji lub dopowiedzenia czegoś nowego. Ponadto wyraża dążenie do rzetelnego i profesjonalnego załatwienia sprawy.

- f) Może zdarzyć taka sytuacja, gdzie pacjent przyniesie ze sobą książkę komunikacyjną AAC. Zwykle taka osoba samodzielnie tworzy zdania pokazując kolejno obrazki. W sytuacji, gdy nie będzie w stanie samodzielnie korzystać z książki komunikacyjnej z powodu osłabienia kończyn górnych to pracownik/asystent czyta po kolei i pokazuje obrazki, następnie oczekuje na potwierdzenie. Pracownik/asystent odczytuje na głos, zaczynając od kategorii, które zawsze widnieją w górnej części strony.
- g) Osoba z problemami mowy, korzystająca z AAC, może również wykorzystać telefon lub tablet z zainstalowaną aplikacją do komunikacji AAC.
- h) 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 dokumentów w procesie jest zgodna z Instrukcją kancelaryjną oraz Jednolitym rzeczowym wykazem akt.