

Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami- Osoby ze spektrum autyzmu

Wyciąg z procedury P-166, 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 spektrum autyzmu - osoba z nadwrażliwością sensoryczną.

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 ze spektrum autyzmu

- a) Asystent /pracownik po dostrzeżeniu osoby ze spektrum autyzmu 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) Jeżeli Asystent/pracownik ma taką możliwość przyjmuje osobę z nadwrażliwością sensoryczną w oddzielnym, cichym pomieszczeniu-rozmowa przy okienku rejestracji, albo w pokoju, w którym ciągle coś się dzieje (dzwonią telefony, przechodzą ludzie itp.) może go rozproszyć i odebrać mu poczucie bezpieczeństwa; Nadmiar bodźców dźwiękowych, wzrokowych, wizualnych czy dotykowych mogą być wyjątkowo przytłaczające dla osób w spektrum autyzmu.
- 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) Dla osoby ze spektrum autyzmu każde nowe spotkanie, nowe miejsce może być powodem niepokoju i silnego stresu. Pacjent ten lepiej funkcjonuje w środowisku, które jest mu znane. W innym może odczuwać niepokój, brak poczucia bezpieczeństwa, co przejawia się u niego niekontrolowanymi ruchami, np.: kołysanie się, machanie rękami. Asystent/pracownik musi pamiętać że nie są one przejawem agresji, dlatego staraj się nie poświęcać im dużej uwagi. Daj czas pacjentowi, aby przyzwyczaił się do nowego otoczenia.
- e) Jeżeli odruchy u pacjenta nasilają się, może to oznaczać, że sytuacja jest dla niego zbyt trudna. Taka sytuacja jest skutkiem przebodźcowania (zmysłowego, emocjonalnego, intelektualnego). Może także nastąpić zupełnie nieoczekiwane

i „bez powodu”. Osoba ze spektrum autyzmu może mieć bardzo ograniczoną albo nie mieć żadnej kontroli nad swoim zachowaniem. Objawami mogą być: płacz, napady paniki, nagłe wybiegnięcie, krzyk, autoagresja, wybuchy złości, odcięcie od otoczenia, chowanie się (np. pod stołem), leżenie w tzw. pozycji embrionalnej, zatykanie uszu. Ważne aby Asystent/pracownik ograniczył dopływ bodźców i zadbał o bezpieczeństwo (tej osoby, własne oraz osób postronny). Należy postarać się wówczas zapewnić pacjentowi ciche miejsce, w którym będzie mu łatwiej wrócić do równowagi. Możemy również zapytać osobę wspierającą, czy i w jaki sposób moglibyśmy pomóc. Mówimy spokojnie i powoli. Pamiętajmy żeby nie podnosić głosu, nie dotykać bez pozwolenia i nie pozwalać innym obecnym ingerować w przestrzeń osobistą tej osoby.

- f) Osoba ze spektrum autyzmu może unikać kontaktu wzrokowego z innymi osobami. Nie zniechęcaj się, gdy pacjent z którym rozmawiamy, nie patrzy w oczy.
- g) Asystent/pracownik powinien dać więcej czasu na odpowiedź i być cierpliwy, gdy rozmówca nie odpowiada natychmiast na zadawane pytania. Nawet jeśli nie odpowiada na twoje pytanie, nie zakładaj, że cię nie słucha i nie słyszy tego, co do niej mówisz.
- h) Asystent/pracownik podczas rozmowy używaj krótkich zwrotów i jasnych, konkretnych sformułowań. Podawaj przykłady. Unikaj abstrakcyjnych pojęć, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor.
- i) Należy okazać cierpliwość, dać czas na spokojne przekazanie informacji przez pacjenta.
- j) Osoba ze spektrum autyzmu lubi znać plan działania i wiedzieć, co się wydarzy. Dlatego w miarę możliwości należy zadbać o to, aby przedstawić pacjentowi kolejność zdarzeń, zwłaszcza w sytuacji planowanych zabiegów medycznych. Odpowiedz mu, jakie sytuacje będą miały miejsce i przedstaw harmonogram działań. Pamiętaj również o tym, żeby uprzedzać o zmianach i nie zaskakiwać pacjenta.

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