

Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami- Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego oraz z zaburzeniami psychicznymi

Wyciąg z procedury P-168, 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 w kryzysie zdrowia psychicznego i osoba z zaburzeniami psychicznymi-osoba z zaburzeniami emocji i nastroju, zaburzeniami myślenia i złożonej aktywności, zaburzeniami świadomości a także z objawami wytwórczymi.

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 w kryzysie zdrowia psychicznego oraz z zaburzeniami psychicznymi

- a) Asystent/pracownik po dostrzeżeniu osoby w kryzysie zdrowia psychicznego lub z zaburzeniami psychicznymi 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) Najczęściej Asystent/pracownik nie będzie wiedział że ma do czynienia z osobą z zaburzeniami psychicznymi. Może się zdarzyć, że osoba w kryzysie zdrowia psychicznego oraz z zaburzeniami psychicznymi zachowuje się w sposób budzący zakłopotanie. Jeśli podczas rejestracji w Instytucie lub wizyty lekarskiej pojawią się niezrozumiałe zachowania, np. nielogiczne wypowiedzi, ospałość lub pobudzenie zarówno w słowach, jak i gestach, zareaguj spokojnie i ze zrozumieniem.
- c) Udzielając wsparcia Asystent/pracownik osobie w kryzysie zdrowia psychicznego oraz z zaburzeniami psychicznymi, musi ograniczyć do minimum obecność innych ludzi, którzy nie są związani z załatwieniem danej sprawy. Pacjent powinien czuć się zrelaksowany oraz nie czuć niepotrzebnego napięcia.
- d) Podczas rejestracji czy wizyty lekarskiej Asystent/pracownik stara się ograniczyć niepokój towarzyszący tym spotkaniom. Jeśli widzisz, że pacjent ma trudności w kontakcie lub podczas wypełnienia niezbędnej dokumentacji, zapytaj, czy potrzebuje wsparcia i udziel go w miarę możliwości. Należy okazać takiej osobie dużą dawkę cierpliwości i zrozumienia. Jednak podczas rozmowy

staraj się przekierować uwagę na problem, z którym pacjent przyszedł do placówki.

- e) Wizyta w Instytucie może być źródłem stresu dla osoby w kryzysie zdrowia psychicznego z powodu nowego miejsca, obcych osób czy konieczności interakcji społecznych. Jest to niekomfortowa sytuacja, która prawdopodobnie wpłynie na jego zdolność funkcjonowania, zachowanie i emocje. Może się to przejawiać płaczliwością, nieuzasadnionymi wybuchami złości lub poczuciem dezorientacji.
- f) Asystent/pracownik musi zachować pozytywne nastawienie do pacjenta od początku do końca trwania wsparcia. Ważne jest, by dana osoba czuła, że jest w stanie korzystnie rozwiązać daną sytuację.
- g) W sytuacji kryzysowej Asystent/pracownik powinien przede wszystkim zachować spokój oraz zapytać, w jaki sposób może pomóc, by sprawnie rozwiązać problem. Należy wówczas pamiętać, że osoby z zaburzeniami psychicznymi nie stanowią zagrożenia dla innych, a przejawy agresji zdarzają się niezmiernie rzadko i tylko w przypadku szczególnych rodzajów schorzeń.
- h) Ważne aby Asystent/pracownik w sytuacjach agresji zachował spokój i opanowanie. Działania zbliżone do zachowań osoby agresywnej (autorytarny ton, podniesiony głos), wzmagają i przedłużają konflikt. Postaraj się zrozumieć argumenty i emocje drugiej strony, pozwól wypowiedzieć się i słuchaj uważnie, nie przerywając. Ważne jest żeby określić granice, na których przekroczenie się nie zgadzasz, np. podniesiony głos, używanie wulgaryzmów, nie zachowanie dystansu fizycznego itp. Jeśli osoba się nie uspokoi dopuść możliwość przeniesienia rozmowy na inny termin.
- 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 głównej 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 Jednolity rzeczowym wykazem akt.