**PROCEDURA OBSŁUGI PACJENTÓW W ZAKRESIE PRZYJAZNEJ OBSŁUGI OSÓB**

**ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

**W NIEPUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ BIOGENES SP Z O.O.**

§1.

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2.

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Placówki POZ przyjaznej i dostępnej oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3.

Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży.

§ 4.

Każdy pracownik POZ jak zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie praktyki, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5.

Każdy pracownik udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi lub udzielania świadczenia POZ, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6.

NZOZ Biogenes sp. z o.o. zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz.U. z 2020 poz. 1062) zapewnia pomoc osobom ze szczególnymi potrzebami w skorzystaniu ze świadczenia usług w placówce medycznej.

Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej opiekun może wnieść:

1. osobiście w rejestracji placówki, lub telefonicznie pod numerem 71-363-30-16
2. pisemnie za pośrednictwem poczty na adres Plac Bzowy 1, 53-224 Wrocław
3. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: rejestracja@biogenes.pl

**Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami**

§ 7.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1. Pracownik placówki wychodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do rejestracji lub miejsca udzielania świadczenia POZ przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej. Po zakończonej wizycie pomaga osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku placówki POZ.
2. Placówka oferuje pacjentom ze szczególnymi potrzebami świadczenia w modelu telemedycznym.

§ 8.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

1. Placówka zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić pacjentowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym oraz zapewnienie by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
2. Pracownik pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
3. Pracownik pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby ze szczególnymi potrzebami we właściwe miejsce.
4. Placówka zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848).

§ 9.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Pracownik pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi ( język pisany, język

mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

1. Placówka zapewnia obsługę: za pomocą pętli indukcyjnej
2. Placówka zapewnia możliwość skorzystania ze wsparcia tłumacza polskiego języka migowego (aplikacji umożliwiającej tłumaczenie online)
3. Placówka dysponuje infografikami dotyczącymi sposobów komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami
4. Wybrani pracownicy placówki zostali przeszkoleni z zakresu podstaw polskiego języka migowego.

§ 10.

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Placówka dysponuje infografikami dotyczącymi sposobów komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami
2. W czasie rozmowy z pacjentem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb pacjenta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

**Postanowienia końcowe**

§ 11.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik placówki POZ ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami z

poszanowaniem ich godności, a w razie potrzeby, za zgodą tej osoby, powinien pomóc wypełnić dokumenty i wskazać miejsce na podpis.

§ 12.

Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych

**Zasady komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami**

1. **Używaj form grzecznościowych!**

W stosunku do każdej grupy pacjentów zawsze używaj zwrotu: „dzień dobry” oraz formy grzecznościowej pan/pani. Stosuj tę zasadę, nawet jeśli Twój rozmówca zwraca się do Ciebie per „ty” – może to wynikać z jego niepełnosprawności.

Nie ma nic niestosownego w tym, że pacjenta z niepełnosprawnością wzroku pożegnasz słowami: „do widzenia” lub „do zobaczenia” czy do pacjenta poruszającego się na wózku powiesz: „proszę podejść”. Zachowuj się naturalnie.

1. **Zwracaj się zawsze bezpośrednio do pacjenta, nie do osoby towarzyszącej!**

Pracownik placówki medycznej powinien zawsze zwracać się bezpośrednio do niej, a nie do osoby towarzyszącej. Osoby towarzyszące należy traktować jako osoby wspierające pacjenta z niepełnosprawnością w poruszaniu się czy w komunikacji. Ignorowanie obecności pacjenta sprawia, że wizyta w placówce nie będzie dla niego miłym doświadczeniem. To jedna z fundamentalnych zasad profesjonalnej obsługi pacjenta.

**Zasady komunikacji z osobami z niepełnosprawnością układu słuchu**

1. Do osoby niesłyszącej nie należy podchodzić nagle, od tyłu, gdyż może bardzo łatwo się przestraszyć.
2. Podczas rozmowy z osobą niesłyszącą pamiętajmy, aby zachować odpowiednią odległość (ok. 1m), aby dokładnie nas widział, patrzeć na niego, aby miał możliwość czytania słów z ruchu warg. Pamiętajmy, aby nie mówić z pełną buzią, gdyż nasz przekaz nie będzie zrozumiały.
3. Powinniśmy rozmawiać z niesłyszącym podopiecznym w oświetlonych pomieszczeniach, abyśmy byli dobrze widoczni.
4. Podczas rozmowy wyłączmy TV, radio i inne urządzenia, aby nie zakłócały rozmowy.
5. Pamiętajmy, aby nie krzyczeć podczas rozmowy! Takie „krzykliwe” dźwięki stają się dla osoby niedosłyszącej przenikliwe i powodują wibracje w aparacie słuchowym, co wywołuje ból i uczucie dyskomfortu.
6. Zdania powinny być krótkie, spokojnie i wyraźnie wypowiedziane.
7. Dobrze jest, gdy podczas rozmowy gestykulujemy, mamy rozbudowaną mimikę twarzy, gdyż ułatwiają one lepsze zrozumienie.
8. Jeżeli osoba, która nie słyszy bądź słabo słyszy, chce dołączyć się do dyskusji to pamiętajmy, aby wprowadzić ją w rozmowę nakreślając temat.
9. W przypadku korzystania z pętli indukcyjnej osoba słabosłysząca nie musi stosować dodatkowych urządzeń. Wystarczy, że na swoim aparacie słuchowym przełączy tryb z M na T. Wystarczy przycisnąć guzik na swoim aparacie słuchowym, aby zacząć korzystać z jej walorów, pracownik powinien sprawdzić czy pacjent ma właściwie włączony aparat słuchowy.
10. Cierpliwość musi towarzyszyć nam cały czas podczas opieki nad osobą niesłyszącą lub niedosłyszącą. Często musimy powtarzać kilkakrotnie słowa, zdania, gdyż nie zawsze są od razu zrozumiałe. Możemy również zapisywać wszystko na kartce, która wybawi nas w razie końcówki naszej cierpliwości. Kiedy mamy problemy z porozumiewaniem nie przerywajmy rozmowy i nie denerwujmy się, na pewno odbije się to na pacjencie
11. Jeżeli nie jesteśmy pewni, czy zostaliśmy zrozumieni to poprośmy o przytoczenie ważnych faktów z odbytej rozmowy.