 ISO 9001:2015	Procedura	PR 01	
	Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami	Wydanie	I
Data wydania		.09.2022	
Strona		1 z 4	

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował	Anna Żoła	28.02.2022	
Zatwierdził	Tomasz Birecki	28.02.2022	

1. CEL

Wprowadzenie procedury służy unormowaniu sposobu postępowania pracowników Przychodni Lekarskiej San-Med Sp z o. o. w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.


Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Poradni POZ przyjaznej i dostępnej oraz zapewnienie osobom potrzebującym poczucia bezpieczeństwa i komfortu.

Ilekróć w niniejszej procedurze jest mowa o osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę o której mowa w art.2 pkt3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. Z 2020 r . poz. 1062) w szczególności osoby z ograniczonej możliwości poruszania się , niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży

Przychodnia Lekarska San-Med zgodnie z art.6 pkt 3 lit. D ustawy z dnia 19 lipca 2019 o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. Z 2020 poz. 1062) zapewnia na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami , komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej opiekun może wnieść:

- osobiście lub telefonicznie w rejestracji Poradni POZ
- za pomocą poczty elektronicznej poz@san-med.tychy.pl
- pisemnie za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres Przychodnia lekarska San-Med 43-100 Tychy ul Biblioteczna 17

Procedury mają zastosowanie wobec osób szczególnie potrzebujących wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych , fizycznych i psychicznych , które okresowo lub trwale ograniczają, utrudniają, uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych

 ISO 9001:2015	Procedura	PR 01	
	Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami	Wydanie	V
Data wydania		28.02.2022	
Strona		2 z 4	

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- asystent osoby niepełnosprawnej i pracownicy Przychodni Lekarskiej San-Med .

3. ZAKRES OGÓLNY I SZCZEGÓŁOWY


1. Każdy pracownik Przychodni Lekarskiej San-Med zobowiązany jest do udzielenia niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie Przychodni San-Med, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.
2. Każdy pracownik Przychodni Lekarskiej San-Med udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi lub udzielenia świadczenia POZ a w razie konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

ZAKRES OBSŁUGI OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHU I OSÓB MAJĄCYCH TRUDNOŚCI W PORUSZANIU SIĘ

1. Przychodnia San-Med zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego się przy drzwiach wejściowych do budynku przychodni POZ umożliwiającego wezwanie pracownika , który udzieli takiej osobie pomocy.
2. Pracownik Poradni POZ Przychodni San-Med wychodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zakresie od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do rejestracji lub miejsca udzielania świadczenia POZ przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osobie ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. balkonik, kula, wózek) stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej . Po zakończonej wizycie pomaga osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku poradni POZ.

ZAKRES OBSŁUGI OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ WZROKU I OSÓB SŁABOWIDZĄCYCH

1. Przychodnia San-Med zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 o rehabilitacji zawodowej społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. Z 2021 poz.573) bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić pacjentowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń Poradni POZ wraz z psem asystującym.
2. Przychodnia San-Med zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. Poz 848).
3. Przychodnia Lekarska San-Med zapewnia by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody a przeszkłone drzwi były odpowiednio kontrastowo oznaczone.
4. Pracownik POZ San-Med pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępnienia dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką , pliki elektroniczne w formach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających)

 ISO 9001:2015	Procedura	PR 01	
	Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami	Wydanie	V
Data wydania		28.02.2022	
Strona		3 z 4	


5. Pracownik POZ za zgodą osoby z niepełnosprawnością pomaga wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty następnie i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby we właściwe miejsce

ZAKRES OBSŁUGI Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ SŁUCHU I OSÓB Z TRUDNOŚCIĄ W KOMUNIKOWANIU SIĘ

1. Poradnia POZ San-Med zapewnia obsługę za pomocą tłumacza języka migowego oraz środków wspierających komunikowanie się (interkom), korzystanie z poczty elektronicznej, przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych, komunikację audiowizualną, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych, aplikacji w telefonach.
2. Pracownik POZ San-Med pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi (język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony – odczytywany z ruchów warg) i udostępniania dokumentów.
3. Pracownik POZ San-Med zapewnia dogodne miejsce obsługi osoby z niepełnosprawnością przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.

ZAKRES OBSŁUGI OSÓB NIESAMODZIELNYCH STARSZYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

1. Poradnia POZ San-Med zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie opiekuna/asystenta.
2. Pracownik POZ w czasie rozmowy z osobą z niepełnosprawnością dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do jego indywidualnych potrzeb, stosuje powtórzenia , używa prostych zdań tak aby rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat

 ISO 9001:2015	Procedura	PR 01	
	Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami	Wydanie	V
Data wydania		28.02.2022	
Strona		4 z 4	

2. KARTA ZMIAN

Lp.	Data	Opis zmiany	Podpis
	Strona Punkt		
1			
2			
3			
4			
5			