


STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 1 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

### SPIS TREŚCI

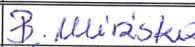
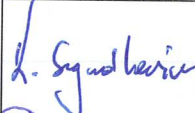
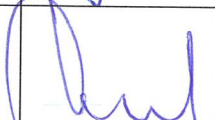
1. Cel procedury	strona 2
1. Przedmiot procedury	strona 2
2. Zakres stosowania	strona 2
3. Sposób postępowania	strona 4
4. Odpowiedzialność i uprawnienia	strona 8
5. Dokumenty związane z procedurą	strona 8
6. Kontrola procesu	strona 10
7. Załączniki	strona 10
8. Tabela zmian	strona 10


Kopia nr:

Użytkownik:

--	--

Żadna część niniejszej procedury nie może być zmieniana bez wiedzy, ani kopiowana bez zgody Pełnomocnika Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

	STANOWISKO	DATA	NAZWISKO	PODPIS
Opracował	Pielęgniarka	22.09.2022	Bożena Ulińska	
Sprawdził	Pełnomocnik Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	27.09.2022	Krzysztof Szyndlarewicz	
Zatwierdził	Prezes Zarządu	30.09.2022	Marek Drobik	

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1  Dostępność Plus	Strona 2 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

### 1. Cel procedury

Określenie działań jakie podejmuje SCM Sp. z. o. o. z siedzibą w Kup w celu zapewnienia równości dostępu osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności architektonicznej, komunikacyjnej i cyfrowej oraz określenie zasad postępowania pracowników zatrudnionych w SCM Sp. z. o. o. z siedzibą w Kup w stosunku do pacjentów ze szczególnymi potrzebami, poprzez zapewnienie im poczucia bezpieczeństwa i komfortu.


### 2. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury są zasady postępowania pracowników SCM Sp. z. o. o. z siedzibą w Kup w stosunku do pacjentów ze szczególnymi potrzebami, w tym zasady komunikacji z pacjentami ze szczególnymi potrzebami podczas ich przebywania na terenie Szpitala.

### 3. Zakres stosowania

Zasady postępowania opisane w przedmiotowej procedurze obowiązują wszystkich pracowników SCM Sp. z. o. o. z siedzibą w Kup.

Zarządzeniem Prezesa nr 11/III/2021 z dnia 02.11.2021 został powołany Pełnomocnik Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Kontakt przez adres mailowy: [krzysztof.szyndlarewicz@szpital-kup.eu](mailto:krzysztof.szyndlarewicz@szpital-kup.eu) lub telefoniczny: tel. 77/42 74 713, kom. 501 583 901.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 3 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

### Definicje;


**Osoba ze szczególnymi potrzebami** – osoba, 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.

**Dostępność** – dostępność architektoniczną, cyfrową oraz informacyjno-komunikacyjną, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062), będąca wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia.

**Model prawnocłowieczy** – teoria/spojrzenie na niepełnosprawność oparta na modelu społecznym, widzącym człowieka nie przez pryzmat medycznego, biologicznego „uszkodzenia, dysfunkcji”, ale przez pryzmat barier np. w środowisku, które utrudniają osobom z niepełnosprawnościami funkcjonowanie.

**ETR** – (easy-to-read) teksty łatwe do czytania i rozumienia, powstały z myślą o dorosłych osobach z niepełnosprawnością intelektualną, potrafiących czytać.

**Niniejsza procedura, ma na celu pomóc pracownikom SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup w profesjonalnej obsłudze pacjentów ze szczególnymi potrzebami przy wykorzystaniu narzędzi wspierających komunikację, opartej na modelu prawnocłowieczym i budowaniu relacji opartych na wiedzy, a nie na przekonaniach.**

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 4 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

#### 4. Sposób postępowania:


**4.1** W celu zapewnienia wsparcia osobom ze szczególnymi potrzebami, a także by ułatwić im dostęp do usług świadczonych przez SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup, powołano Pełnomocnika Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Kontakt przez adres mailowy: [krzysztof.szyndlarewicz@szpital-kup.eu](mailto:krzysztof.szyndlarewicz@szpital-kup.eu) lub telefoniczny: tel. 77/42 74 713, kom. 501 583 901.

Pełnomocnik jest osobą odpowiedzialną za przygotowanie i koordynację wdrażania planu działania na rzecz dostępności w Szpitalu, a także za systematyczne sprawdzanie działalności Szpitala pod kątem dostępności.

Wszystkie uwagi i wnioski dotyczące dostępności należy kierować do Pełnomocnika Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na adres mailowy oraz telefonicznie.

#### 4.2. Dostępność komunikacyjna


- Pacjenci niesłyszący, mający problemy z komunikowaniem się mogą skorzystać z pomocy osoby znającej język migowy w trakcie załatwiania sprawy indywidualnych, związanych z pobytem i leczeniem w trybie planowym na terenie szpitala (przyjęcia planowe, badania planowe itp).
- Zgłoszenie chęci skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego wnoszą zainteresowani do Szpitala pisemnie lub mailowo z wykorzystaniem druku, który dostępny jest na stronie internetowej Szpitala: [www.szpital-kup.eu](http://www.szpital-kup.eu) w zakładce „DLA PACJENTA” – *informacja dla osób niesłyszących*.
- Wypełniony formularz zgłoszenia przekazują:
  - a) pocztą elektroniczną: [sekretariat@szpital-kup.eu](mailto:sekretariat@szpital-kup.eu)
  - b) osobiście w sekretariacie zarządu (budynek administracji, ul Szpitalna 10 w Kup)
  - c) faksem na numer: 77/40 32 853

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>5 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>


- Zgłoszenia dokonuje osoba uprawniona, będąca osobą niepełnosprawną lub osoba działająca na podstawie jego upoważnienia lub opiekun prawny/faktyczny, co najmniej na 3 dni robocze przed datą realizacji świadczenia.
- Po przyjęciu zgłoszenia Szpital zapewnia obsługę osoby z niepełnosprawnością słuchową, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym.
- Pełnomocnik Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami lub Kierownik danej komórki, do którego wpływa zgłoszenie o pomoc w realizacji w załatwieniu sprawy w szpitalu, wyznacza pracownika do kontaktu bezpośredniego z osobą zgłaszającą, w sposób przez nią wskazany, potwierdzając możliwość realizacji zgłoszenia i jednocześnie ustalając sposób jego realizacji lub informuje o braku możliwości realizacji świadczenia.
- Wspieraniem w komunikacji z osobami używającymi aparatów słuchowych (z możliwością przełączania w tryb T) są przenośne pętle indukcyjne znajdujące się w oddziałach szpitalnych oraz w Izbie Przyjęć.
- W razie potrzeby pracownicy Szpitala mogą przenosić pętle indukcyjne w te miejsca na terenie Szpitala, gdzie ich użycie w danym momencie jest najbardziej niezbędne.
- Personel Szpitala informuje pacjentów i ich opiekunów prawnych/faktycznych, a także inne osoby ze szczególnymi potrzebami o dostępnych w Szpitalu narzędziach wspomagających komunikację z osobami ze szczególnymi potrzebami (w szczególności o piktogramach, tablicach informacyjnych i tyflomapach).

#### **4.3. Dostępność architektoniczna**

- Każda osoba ze szczególnymi potrzebami wchodząca na teren SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup, może uzyskać od personelu Izby Przyjęć lub każdego innego pracownika już przy wejściu do SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup, wszelkie informacje o rozkładzie pomieszczeń na terenie Szpitala i możliwościach dotarcia do wskazanego przez nią miejsca.

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>6 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze          szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą          w Kup</b>		<b>DATA          OBOWIĄZYWANIA          01.10.2022</b>


- Każdy pracownik w kontakcie z pacjentem ze szczególnymi potrzebami, która przybyła na terenie szpitala i zwróciła się do niego o pomoc, ma obowiązek przeprowadzić wstępną, krótką/ogólną rozmowę w celu ustalenia charakteru sprawy i udziela koniecznych informacji, które pomogą dotrzeć jej do określonego miejsca na terenie szpitala.
- Personel Szpitala informuje pacjentów ze szczególnymi potrzebami i ich opiekunów prawnych/faktycznych o dostępnych w Szpitalu narzędziach dotyczących dostępności architektonicznej w szczególności o piktogramach, tablicach informacyjnych i tyflomapach.
- W przypadku, kiedy osoba ze szczególnymi potrzebami była już wcześniej umówiona w konkretnej sprawie i zgłosiła chęć skorzystania z określonego wsparcia w Szpitalu, wówczas wcześniej wyznaczony pracownik Szpitala zobowiązany jest czekać na nią o umówionej godzinie, miejscu na terenie Szpitala. Osoby z ograniczoną możliwością samodzielnego poruszania się mogą skorzystać z wózków inwalidzkich dostępnych w Izbie Przyjęć.
- Personel Izby Przyjęć wypożycza osobie ze szczególnymi potrzebami wózek inwalidzki na czas niezbędny do załatwienia sprawy w Szpitalu.
- Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:
  - bezpośrednio u personelu Izby Przyjęć w dniu załatwiania sprawy
  - drogą mailową na adres: [sekretariat@szpital-kup.eu](mailto:sekretariat@szpital-kup.eu)
  - listownie na adres siedziby Szpitala
  - składając wniosek osobiście w sekretariacie zarządu (budynek administracji, ul Szpitalna 10 w Kup).

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>7 z 28</b>
		WYDANIE: <b>1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze          szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą          w Kup</b>		<b>DATA          OBOWIĄZYWANIA          01.10.2022</b>

- Zgłoszenia dokonuje osoba uprawniona, będąca osobą niepełnosprawną lub osoba działająca na podstawie jego upoważnienia lub opiekun prawny/faktyczny, co najmniej na 3 dni robocze przed datą realizacji świadczenia, w przypadku drogi listowej co najmniej 5 dni robocze.

#### 4.4. Dostępność cyfrowa

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami, w każdym przypadku, w którym wystąpi problem z dostępnością strony internetowej [www.szpital-kup.eu](http://www.szpital-kup.eu), może zwrócić się z wnioskiem o zapewnienie dostępu alternatywnego:
  - drogą mailową na adres: [informatyk@szpital-kup.eu](mailto:informatyk@szpital-kup.eu) lub [sekretariat@szpital-kup.eu](mailto:sekretariat@szpital-kup.eu) lub pod numerem telefonu 501 103 910; 77/4032858 (informatyk)
  - listownie na adres siedziby Szpitala: ul. Karola Miarki 14, 46-082 Kup
  - składając wniosek osobiście w sekretariacie zarządu (budynek administracji, ul Szpitalna 10 w Kup)
  - Do Pełnomocnika Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami na adres mailowy: [krzysztof.szyndlarewicz@szpital-kup.eu](mailto:krzysztof.szyndlarewicz@szpital-kup.eu) oraz telefonicznie: tel. 77/42 74 713, kom. 501 583 901.
2. Dostęp alternatywny będzie polegał w szczególności na odczytaniu przez wyznaczonego pracownika Szpitala (osobę tę wyznacza Pełnomocnik Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami), niedostępnego cyfrowo dokumentu, opisanego zawartości filmu bez audiodeskrypcji itp.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>8 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>


## 5. Odpowiedzialność i uprawnienia.

- 5.1. Pełnomocnik Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
- 5.2. Kierownicy komórek, Pielęgniarki Oddziałowe/Koordynujące są odpowiedzialne za wdrożenie i nadzór nad prawidłowym wykonywaniem procedury.
- 5.3. Personel medyczny i nie medyczny jest odpowiedzialny za wykonywanie czynności zgodnie z procedurą.

## 6. Dokumenty związane z procedurą:

- Ogólne zasady przyjaznej obsługi i komunikacji personelu SCM sp. z o. o. z siedzibą w Kup z pacjentami ze szczególnymi potrzebami - załącznik nr 1
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup pacjentów z niepełnosprawnością wzrokową –załącznik nr 2
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup pacjentów z niepełnosprawnością słuchową – załącznik nr 3
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób z niepełnosprawnością ruchową – załącznik nr 4
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób z niepełnosprawnością intelektualną – załącznik nr 5
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób w spektrum autyzmu – załącznik nr 6
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób z niepełnosprawnością psychiczną –załącznik nr 7




STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>9 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>

- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup seniorów – załącznik nr 8
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup kobiet w ciąży – załącznik nr 9
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób opiekujących się osobami (pacjentami) zależnymi, np. dziećmi załącznik nr 10
- Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup pacjentów z innymi szczególnymi potrzebami – załącznik nr 11
  - a) Osoby niskiego wzrostu (osoby z niskorosłością)
  - b) Osoby z zespołem Tourette’a
  - c) Osoby z epilepsją
- formularz wywiadu – załącznik nr 12

### ***Podstawy prawne procedur***

- art. 12. ust. 2 Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 nr 52 poz. 417)
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062)
- Ustawa z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1824)
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848)
- Przyjęta przez Radę Ministrów dnia 25.02.2021 Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami 2021-2030 (Dz. Urz. MP poz. 218).
- Standard Ministerstwa Zdrowia dla Szpitali w obszarze dostępności (w skrócie SDSz) opracowany w ramach projektu grantowego pn. Dostępność Plus dla zdrowia (nr

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność <b>Plus</b>	Strona 10 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

POWR.05.02.00-00-0044/18) - Działanie 5.2 Działania projakościowe i rozwiązania organizacyjne w systemie ochrony zdrowia ułatwiające dostęp do niedrogich, trwałych oraz wysokiej jakości usług zdrowotnych, Oś priorytetowa V Wsparcie dla obszaru zdrowia, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

#### 7. Kontrola przebiegu procedury:

Nadzór nad prawidłowością i skutecznością funkcjonowania procedury pełni Pełnomocnik Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami),


#### 8. Tabela zmian:

Nr karty zmian	Litera zmian	Data	Podpis

#### 9. Rozdzielnik procedury:

Rodzaj dokumentu	Komórka organizacyjna- osoba otrzymująca dokument
Oryginał	Pełnomocnik Zarządu ds. dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
Kopia	Pełnomocnik Zarządu ds. Akredytacji


**Pozostali pracownicy mają dostęp do procedury w wersji elektronicznej.  
Kopia zabezpieczona jest przed zmianami dokonywanymi przez osoby nieuprawnione**

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 11 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

Załącznik nr 1. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami\  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## Ogólne zasady przyjaznej obsługi i komunikacji personelu SCM sp. z o. o. z siedzibą w Kup z pacjentami ze szczególnymi potrzebami


- Unikaj nieświadomych uprzedzeń, które zaburzają proces komunikacji. Nieświadome uprzedzenia to mimowolne negatywne nastawienie wobec danej osoby, czy grupy lub mimowolna pozytywna przychylność wobec niej. Choć wszyscy uważamy się raczej za osoby etyczne, bezstronne i sprawiedliwe, okazuje się, że jesteśmy bardziej stronniczy niż nam się wydaje.
- Zachowaj spokój i opanowanie.
- Zadbaj o przyjazny ton wypowiedzi.
- Utrzymuj wzrok na równej wysokości z rozmówcą, jeżeli jest to możliwe.
- Dostosuj siłę swojego głosu do potrzeb rozmówcy.
- Tempo wypowiedzi dostosowuj do poziomu i możliwości odbioru.
- Formułuj krótkie wypowiedzi.
- Posługuj się prostym językiem. Jeżeli używasz terminów medycznych wyjaśniaj ich znaczenie, (to oznacza dla Pani / Pana...)
- Unikaj pojęć abstrakcyjnych, metafor, przenośni i skrótów. Jeśli musisz użyć skrótu lub skrótowca, wyjaśnij jego treść.
- Nie przytakuj, jeżeli masz trudności ze zrozumieniem. Poproś o powtórzenie informacji lub jej napisanie - jeżeli nie rozumiesz wypowiedzi pacjenta.
- Przekazuj ważne informacje na piśmie (kartka, mail) – dostosowując formę komunikacji do szczególnych potrzeb pacjenta.
- Zapytaj czy pacjent potrzebuje pomocy. Jeśli otrzymasz odpowiedź twierdzącą zapytaj: *Jak mogę Pani/Panu pomóc?*
- Sprawdzaj na bieżąco rozumienie treści przez osobę.
- Odpowiadaj na pytania pacjenta na bieżąco. Jeśli nie znasz odpowiedzi na pytanie pacjenta powiedz: *Zależy mi żeby udzielić Pani/Panu rzetelnej odpowiedzi, dlatego potrzebuję zasięgnąć dodatkowych informacji.*
- Jeśli pacjent zadaje Ci pytanie, lub odpowiada na twoje pytanie - nie przerywaj pacjentowi ani nie kończ za niego zdania.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1  Dostępność Plus	Strona 12 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022


Załącznik nr 2. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup pacjentów z niepełnosprawnością wzrokową

- Przywitaj się z pacjentem.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Zachowaj kontakt wzrokowy (jeżeli jest to możliwe) podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń neodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/Oddziału Szpitalnego.
- Jeśli osoba z niepełnosprawnością wzroku przyszła z psem przewodnikiem, pamiętaj, że jest to zgodne z polskim prawem. Pies przewodnik ma prawo wejść do Szpitala (z wyjątkiem tych pomieszczeń, gdzie odbywają się zabiegi zgodnie z procedurami medycznymi). Nie dokarmiaj i nie głaskaj psa przewodnika – to go rozprasza.
- Sygnalizuj swoją obecność, kiedy wchodzisz do pomieszczenia, w którym znajduje się osoba z niepełnosprawnością wzroku.
- Informuj pacjenta kiedy wychodzisz z pomieszczenia.
- Nie przestawiaj w miarę możliwości sprzętów asystujących osobie z niepełnosprawnością wzroku,
- Swobodnie używaj zwrotów takich jak „widzieć”, „do zobaczenia” czy „oglądać”,
- Stosuj formy grzecznościowe np. „Pani Mario, proszę o pani dane.”
- Jeśli osoba z niepełnosprawnością wzroku potrzebuje wsparcia w dotarciu do wyznaczonego miejsca zaoferuj swoje ramię. W czasie towarzyszenia pacjentowi nie używaj słowa *Uwaga!*/*Proszę uważać!*, tylko opisz drogę i ewentualne przeszkody, których nie widzi osoba z niepełnosprawnością wzroku).
- Wskazując miejsce do siedzenia, połóż dłoń osoby niewidomej na oparciu krzesła, a po wizycie odprowadź ją do wyjścia.
- Na zakończenie zapytaj, czy osoba niepełnosprawnością wzroku potrzebuje pomocy w dotarciu do innego miejsca np. do domu (jeśli nie zostaje w Izbie Przyjęć/ Oddziale Szpitalnym). Jeśli odpowie, twierdząco, zapytaj jakiej pomocy potrzebuje (przykładowo, czy zamówić jej taksówkę lub do kogoś zadzwonić). Jeśli osoba z niepełnosprawnością wzroku odpowie, że nie potrzebuje pomocy - nie nalegaj z pomaganiem, przyjmij, że jest tak jak mówi.
- Podczas rozmowy z pacjentem/jego bliskimi w trakcie wywiadu zapisuj także te informacje, które związane są z jego potrzebami i ograniczeniami wynikającymi z niepełnosprawności (załącznik nr 12).

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>13 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>


- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do rodzaju niepełnosprawności pacjenta.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 14 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

Załącznik nr 3. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup pacjentów z niepełnosprawnością słuchową


- Przywitaj się.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Zachowaj kontakt wzrokowy (jeśli to możliwe) podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Pamiętaj – nie wszyscy głusi odczytują informacje z ruchu warg rozmówcy, pomimo to zachowaj kontakt wzrokowy, nie zasłaniaj usta (to ogólna zasada w komunikacji, dzięki której realizujemy potrzebę zauważenia i ważności u naszych rozmówców).
- Jeśli jest taka możliwość skorzystaj z pomocy tłumacza języka migowego.
- Jeśli nie znasz języka migowego i nie ma w danym momencie możliwości skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego – przejdź na pisemną formę komunikacji.
- Zapytaj, czy pacjent posiada aparat słuchowy z trybem „T” (tryb słyszenia w pętli indukcyjnej), jeśli tak skorzystaj z pętli indukcyjnej.
- Pamiętaj – w obszarze działania pętli indukcyjnej osoby z aparatem słuchowym ustawionym na „ T” tzw. tryb słyszenia w pętli indukcyjnej, słyszą bardzo dobrze.
- Jeśli pacjentem jest osoba słabosłysząca – dostosuj siłę swojego głosu do potrzeb osoby słabosłyszącej lub przejdź na pisemną formę komunikacji.
- Na zakończenie zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością słuchową potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Podczas rozmowy z pacjentem/jego bliskimi w trakcie wywiadu zapisuj także te informacje, które związane są z jego potrzebami i ograniczeniami wynikającymi z niepełnosprawności (załącznik nr 12).
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do rodzaju niepełnosprawności pacjenta.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 15 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

Załącznik nr 4. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób z niepełnosprawnością ruchową

- Przywitaj się.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Obsłuż pacjenta na wózku w miejscu, gdzie oboje będziecie mieli możliwość kontaktu wzrokowego na tej samej wysokości. W czasie rozmowy utrzymuj wzrok na równej wysokości z rozmówcą w razie potrzeby zwiększ odległość, usiądź, ale nie kucaj.
- Wózek to część przestrzeni osobistej – nie dotykaj go i nie opieraj się na nim.
- Jeśli pacjent potrzebuje pomocy w przemieszczeniu się, zapytaj, „*Na czym ma polegać twoja pomoc?*”
- Nie bój się używać słów „*pójdziemy*”, „*chodźmy*” – do osób na wózku.
- Nie przedstawiaj kul, lub innych sprzętów pomagających pacjentom w przemieszczaniu się w inne miejsce ( w miarę możliwości) – muszą znajdować się w zasięgu ich właściciela.
- Na zakończenie zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością ruchową potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Podczas rozmowy z pacjentem/jego bliskimi w trakcie wywiadu zapisuj także te informacje, które związane są z jego potrzebami i ograniczeniami wynikającymi z niepełnosprawności (załącznik nr 12).
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj komunikację do sytuacji pacjenta.


STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1  Dostępność Plus	Strona 16 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

Załącznik nr 5. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób z niepełnosprawnością intelektualną

- Przywitaj się.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Zachowaj kontakt wzrokowy (jeżeli to możliwe) podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Koniecznie posługuj się prostym językiem – unikaj pojęć abstrakcyjnych, metafor, przenośni, języka medycznego.
- Podczas rozmowy nie używaj języka dzieciennego.
- Formułuj krótkie wypowiedzi, sprawdzaj na bieżąco rozumienie treści przez rozmówcę; pamiętaj, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną może mieć kłopoty z podejmowaniem decyzji.
- Tempo wypowiedzi dostosowuj do poziomu i możliwości odbioru.
- Utrzymuj stały kontakt wzrokowy z rozmówcą, (jeżeli jest to możliwe) cierpliwie poczekaj na odpowiedź, daj wystarczająco dużo czasu na przemyślenie sprawy i udzielenie odpowiedzi. Jeśli osoba z niepełnosprawnością intelektualną przyszła z opiekunem, rozpocznij rozmowę z opiekunem dopiero wtedy, gdy nie jesteś w stanie porozumieć się z osobą z niepełnosprawnością intelektualną.
- Jeśli pojawiłyby się zachowania Twoim zdaniem niestosowne do sytuacji, np. chęć uściskania albo przytulenia lub uznania Twojej życzliwości za przejaw osobistych uczuć, poproś, aby osoba z niepełnosprawnością intelektualną zachowała dystans.
- Na zakończenie zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością intelektualną potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Podczas rozmowy z pacjentem/jego bliskimi w trakcie wywiadu zapisuj także te informacje, które związane są z jego potrzebami i ograniczeniami wynikającymi z niepełnosprawności (określenie warunków bezpiecznych dla tej osoby) -załącznik nr 12.
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do rodzaju niepełnosprawności pacjenta.




<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	<b>Strona</b> <b>17 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>


Załącznik nr 6. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## **Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób w spektrum autyzmu**

- Przywitaj się.
- Zwróć uwagę na miejsce przyjęcia/badania.
- Unikaj dużej liczby bodźców audiowizualnych (jak np. pracownicy przechodzący za ścianą lub hałas). W przypadku niektórych schorzeń nadmiar bodźców może wywołać stres i wpłynąć na zachowanie (reakcja obronna w formie zachowań agresywnych) podczas rozmowy.
- Zadbaj o odległość/przestrzeń pomiędzy Tobą, a pacjentem.
- Pamiętaj, że pacjenci mogą mieć trudności w kontakcie osobistym.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Trudność w utrzymaniu kontaktu wzrokowego, mało ekspresyjna mimika twarzy lub stosowanie dłuższych przerw przed wypowiedzią nie wynikają z braku chęci podjęcia komunikacji, ale mogą towarzyszyć temu rodzajowi niepełnosprawności.
- Szanując stan pacjenta, staraj się zachować kontakt wzrokowy podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Zespół Aspergera (najłagodniejsza z odmian autyzmu) u osób dorosłych nie powoduje zaburzeń w rozwoju intelektualnym. Osoby z zespołem Aspergera postrzegają świat w sposób odbiegający od konwencjonalnego i większościowego sposobu myślenia, przeżywania, odczuwania i zachowania. Objawy zespołu Aspergera związane są z trudnościami w rozwoju i wykorzystaniu umiejętności interpersonalnych oraz społecznych. Natomiast w wypowiedziach charakterystyczny jest brak zróżnicowania tonu głosu, rytmu, melodii mowy.
- Zachowuj spokój rozmawiając z pacjentem - osoby w spektrum autyzmu mogą mieć problemy z dostosowaniem poziomu głosu do sytuacji, mówić cały czas głośno lub cały czas cicho; mogą też wypowiadać się bardzo monotonicznie. Nierzadko nie zwracają uwagi na reakcje słuchaczy, mówiąc bez przerwy, niezależnie od poziomu ich zainteresowania. Takie zachowanie nie jest zamierzone.
- Zapisuj na kartce ważne dla pacjenta informacje - często problemy w kontakcie są spowodowane słabą pamięcią krótkoterminową, a z kolei pamięć długoterminowa jest często lepsza niż u większości zdrowych ludzi .
- Podczas rozmowy z pacjentem/jego bliskimi w trakcie wywiadu zapisuj także te informacje, które związane są z jego indywidualnymi potrzebami i ograniczeniami wynikającymi z autyzmu (załącznik nr 12).

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>18 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>


- Na zakończenie zapytaj, czy osoba w spectrum autyzmu potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z autyzmu.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do rodzaju niepełnosprawności pacjenta.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 19 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

Załącznik nr 7. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób z niepełnosprawnością psychiczną

- Przywitaj się.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Spróbuj ograniczyć do minimum napięcie towarzyszące danej sytuacji - stres może wpływać na zdolność funkcjonowania takiej osoby.
- Jeśli nie masz pewności, jak się zachować, zapytaj, co sprawi, że ktoś poczuje się swobodnie i w możliwie jak największym zakresie szanuj jego potrzeby.
- Szanując stan pacjenta, staraj się zachować kontakt wzrokowy podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Pamiętaj, osoby z zaburzeniami psychicznymi mają różne osobowości i różne sposoby radzenia sobie ze swoją niepełnosprawnością.
- W zależności od chorób – (np. schizofrenia) nie konfrontuj nie oceniaj zachowania, nie wymagaj standardu zachowania (jeśli osoba z niepełnosprawnością psychiczną nie podejmuje działań, które stanowią zagrożenia dla personelu).
- Większość osób z zaburzeniami psychicznymi nie jest agresywna - jedna z głównych przeszkód, jakie napotykają, to nastawienie ludzi w ich otoczeniu. Jeśli zaburzenia mają charakter ukryty, może nawet nie zorientujesz się, że dana osoba doświadcza niepełnosprawności psychicznej.
- Jeśli obawiasz się w sytuacji ataku agresji – wezwij do pomocy współpracowników. W sytuacji kryzysowej zachowajcie spokój i zapytaj, jak możecie pomóc, czy jest ktoś, do kogo można w tej sytuacji zadzwonić. Możesz też zapytać, czy osoba ta ma ze sobą lekarstwa, które powinna zażyć.
- Na zakończenie zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością psychiczną potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Podczas rozmowy z pacjentem/jego bliskimi w trakcie wywiadu zapisuj także te informacje, które związane są z jego potrzebami i ograniczeniami wynikającymi z niepełnosprawności (załącznik nr 12).
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do rodzaju niepełnosprawności pacjenta


STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>20 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>

Załącznik nr 8. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022


## Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup seniorów

**\*Światowa Organizacja Zdrowia WHO przyjęła 60 rok życia umownie jako granicę starości, jednocześnie wskazała jej 3 okresy częściowe: wiek podeszły (wczesna starość 60-75 lat życia), wiek starczy (późna starość 75-90 lat życia), wiek sędziwy powyżej 90 roku życia.**

- Przywitaj się.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Zachowaj kontakt wzrokowy podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Koniecznie posługuj się prostym językiem – unikaj pojęć abstrakcyjnych, metafor, przenośni, metajęzyka medycznego.
- Podczas rozmowy nie używaj języka dzieciennego.
- Ważne informacje zapisuj na kartce – daj ją pacjentowi na zakończenie rozmowy.
- Formułuj krótkie wypowiedzi, sprawdzaj na bieżąco rozumienie treści przez rozmówcę; pamiętaj, że osoba starsza może mieć kłopoty z podejmowaniem decyzji.
- Tempo wypowiedzi dostosowuj do poziomu i możliwości odbioru.
- Utrzymuj stały kontakt wzrokowy z rozmówcą, cierpliwie poczekaj na odpowiedź, daj wystarczająco dużo czasu na przemyślenie sprawy i udzielenie odpowiedzi. Jeśli osoba z starsza przysła z osobą towarzyszącą, rozpocznij rozmowę z „opiekunem” dopiero wtedy, gdy nie jesteś w stanie porozumieć się z osobą starszą.
- Na zakończenie zapytaj, czy pacjent potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Wobec osób z zaburzeniami mowy stosuj się do następujących zasad:
  - ✓ Poświęcaj takiej osobie pełną uwagę.
  - ✓ Nie przerywaj jej ani nie kończ za nią zdań.
  - ✓ Jeżeli masz trudności z jej zrozumieniem, nie przytakuj, tylko poproś o powtórzenie.
  - ✓ Jeżeli nadal nie jesteś pewien, czy dobrze zrozumiałeś, w celu sprawdzenia powtórz informację.
  - ✓ Jeżeli pomimo prób nadal nie możesz zrozumieć danej osoby, poproś ją o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć, lub zapytaj o inny sposób ułatwienia komunikacji.
- Podczas rozmowy z pacjentem/jego bliskimi w trakcie wywiadu zapisuj także te informacje, które związane są z jego potrzebami i ograniczeniami wynikającymi z jego wieku (załącznik nr 12).

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>	Strona <b>21 z 28</b>
	 <b>Dostępność Plus</b>	<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>


- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z jego wieku.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do możliwości percepcyjnych pacjenta.

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>22 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>

Załącznik nr 9. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## **Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup kobiety w ciąży**

- Przywitaj się.
- Zweryfikuj pacjentkę oczekującą na rejestrację - jeśli to możliwe zadbaj o pierwszeństwo obsługi.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjentki i jej możliwości percepcyjne.
- Zachowaj kontakt wzrokowy podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/Oddziału Szpitalnego.
- Na zakończenie zapytaj, czy pacjentka potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać. Na zakończenie rozmowy zapytaj, czy osoba opiekująca się osobą zależną potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń dotyczących pacjenta i osoby opiekująca się osobą zależną – załącznik nr 12.
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do sytuacji.


STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 23 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

Załącznik nr 10. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## **Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup osób opiekujących się osobami (pacjentami) zależnymi, np. dziećmi**

Zweryfikuj pacjentów oczekujących na rejestrację - jeśli to możliwe zadbaj o pierwszeństwo obsługi.

- Przywitaj się.
- W sytuacji, gdy osobą zależną jest niemowlę/dziecko, poinformuj opiekuna, gdzie w Szpitalu znajduje się najbardziej odpowiednie miejsce do karmienia dzieci, przewijak, czy kącik zabawy dla dzieci.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Zachowaj kontakt wzrokowy z osobą udzielającą informacji podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Na zakończenie rozmowy zapytaj, czy osoba opiekująca się osobą zależną potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń dotyczących pacjenta i osoby opiekująca się osobą zależną (załącznik nr 12).
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do sytuacji.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>24 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>


Załącznik nr 11. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

## **Przyjazna obsługa personelu SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup pacjentów z innymi szczególnymi potrzebami**

### **a) Osoby niskiego wzrostu (osoby z niskorosłością)**

- Przywitaj się.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Dbaj o to, aby wszystkie niezbędne przedmioty w możliwie jak największym stopniu znajdowały się w zasięgu osoby.
- Miej świadomość tego, że osoby niskiego wzrostu liczą na to, iż będą mogły korzystać z wszelkich urządzeń dostosowanych do swojego wzrostu; zwracaj uwagę na to, aby podczas wizyty korzystać z miejsc z obniżonym blatem np. w miejscu rejestracji/przyjęcia.
- Komunikacja może być łatwiejsza, jeżeli rozmówcy znajdują się na tym samym poziomie; możesz się odsunąć, umożliwiając kontakt wzrokowy, aby Twój rozmówca nie musiał zadzierać głowy (może to być trudne w pomieszczeniu, w którym przebywa duża liczba osób), lub usiądź na krześle.
- Zachowuj się naturalnie i reaguj na wskazówki ze strony rozmówcy.
- Zachowaj kontakt wzrokowy (w miarę możliwości) podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Na zakończenie rozmowy zapytaj, czy pacjent potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z niskorosłości (załącznik nr 12).
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do potrzeb pacjenta.




<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>25 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze          szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą          w Kup</b>		<b>DATA          OBOWIĄZYWANIA          01.10.2022</b>

## b) Osoby z zespołem Tourette'a

- Przywitaj się.
- Zapytaj czy możesz pomóc i jak możesz pomóc.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- Jeżeli u osoby z zespołem Tourette'a pojawiają się podczas rozmowy tiki wokalne, po prostu poczekaj, aż miną, a następnie spokojnie kontynuuj rozmowę.
- Im usilniej osoba ta próbuje je powstrzymać, tym bardziej nasila się atak; pomoc takiej osobie może zapewnienie jej możliwości opuszczenia na chwilę spotkania lub przerwanie rozmowy.
- Zachowaj kontakt wzrokowy (w miarę możliwości) podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Na zakończenie rozmowy zapytaj, czy pacjent potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.
- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta związanych z zespołem Tourette'a (załącznik nr12).
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do potrzeb pacjenta.


## c) Osoby z epilepsją

- Przywitaj się.
- W trakcie komunikacji stosuj wszystkie zasady opisane w Załączniku nr 1 do przedmiotowych procedur, uwzględniając potrzeby pacjenta i jego możliwości percepcyjne.
- W sytuacji ataku epilepsji postępuj zgodnie z procedurą QP-CO-1/02 „ Przyjęcie pacjenta w stanie zagrożenia życia” .
- Miej świadomość tego, że u niektórych napady epilepsji mogą być wywołane przez dźwięki i światło stroboskopowe.
- Zachowaj kontakt wzrokowy (w miarę możliwości) podczas czynności administracyjnych np. zweryfikowania tożsamości pacjenta, jego uprawnień do świadczeń nieodpłatnych, terminu planowego przyjęcia do Szpitala i potwierdzenia możliwości przyjęcia przez lekarza właściwego Izby Przyjęć/ Oddziału Szpitalnego.
- Na zakończenie rozmowy zapytaj, czy pacjent potrzebuje pomocy. Jeśli tak to, na czym ta pomoc ma polegać.

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>26 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>

- Przy przekazaniu pacjenta z Izby Przyjęć do Oddziału Szpitalnego do dokumentacji medycznej można dołączyć krótką informację dotyczącą potrzeb i ograniczeń pacjenta związanych z epilepsją (załącznik nr 12).
- Podczas zapoznania pacjenta z Kartą Praw i Obowiązków – dostosuj formę komunikacji do potrzeb pacjenta.


Procedury przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami, będą uzupełniane na bieżąco w oparciu o informacje zwrotne od pacjentów ze szczególnymi potrzebami w obszarze zgłaszanych przez nich propozycji dotyczących minimalizacji barier architektonicznych, informacyjno-komunikacyjnych i cyfrowych.

STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1   Dostępność Plus	Strona 27 z 28
		WYDANIE: 1
Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup		DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022

Załącznik nr 11. Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami  
w SCM Sp. z . o. o. z siedzibą w Kup z dnia 01.10.2022

**Formularz wywiadu z osobą ze szczególnymi potrzebami/jego bliskimi,  
dotyczący potrzeb i ograniczeń pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności/wieku.**

Prosimy o podanie potrzeb pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności/wieku	Prosimy o podanie ograniczeń pacjenta wynikających z jego niepełnosprawności/wieku
Wywiad z pacjentem;	Wywiad z pacjentem;
Wywiad z opiekunem prawnym albo faktycznym;	Wywiad z opiekunem prawnym albo faktycznym;
Obserwacja personelu;	Obserwacja personelu;

<b>STOBRAWSKIE CENTRUM MEDYCZNE</b> Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kup	<b>PROCEDURA ZAKŁADOWA nr 1</b>   <b>Dostępność Plus</b>	Strona <b>28 z 28</b>
		<b>WYDANIE: 1</b>
<b>Procedura przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami w SCM Sp. z o. o. z siedzibą w Kup</b>		<b>DATA OBOWIĄZYWANIA 01.10.2022</b>

**KOMÓRKA ORGANIZACYJNA;**.....

Oświadczam że zapoznałem (am) z treścią procedury ..... i zobowiązuje się do jej przestrzegania

lp	Imię i nazwisko	Data zapoznania się z procedurami	Podpis
1.			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			