

Procedura zapewnienia dostępu i dostępu alternatywnego dla osób
ze szczególnymi potrzebami w Wojewódzkim Szpitalu Zespólnym
im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

Sporządził	Koordinator ds. Dostępności	data	31.07.2023	podpis i pieczęć	Danuta Mudry-Kowalów
Sprawdził	Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta	data	07.08.2023	podpis i pieczęć	Elżbieta Rakowicz
Sprawdził	Specjalista ds. Systemu Zarządzania Jakością	data	03.08.2023	podpis i pieczęć	Jolanta Karolewska
Zatwierdził	Dyrektor WSZ Konin	data		podpis i pieczęć	Krystyna Brzezińska
Obowiązuje w terminie od	14 sierpnia 2023r				



Spis treści

Definicje.....	3
Cel instrukcji	4
Zakres – obszary, które należy objąć instrukcją.....	4
Zasady postępowania	4
Załączniki	9
Dokumenty związane z instrukcją	9

Definicje

Osoby ze szczególnymi potrzebami to takie, które ze względu na swoje cechy albo okoliczności w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania w celu przezwyciężenia barier uniemożliwiających lub utrudniających im udział w różnych sferach życia na równi z innymi osobami. Osoby ze szczególnymi potrzebami to przykładowo osoby starsze, osoby z niepełnosprawnością lub inne osoby mające trwale lub czasowo naruszoną sprawność w zakresie mobilności czy percepcji. Do osób ze szczególnymi potrzebami można zaliczyć:

- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, na wózkach, poruszające się o kulach,
- osoby niewidome i słabowidzące,
- osoby głuche i słabosłyszące,
- osoby w kryzysach psychicznych,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby ze spektrum autyzmu,
- osoby z ograniczonymi możliwościami poznawczymi,
- osoby starsze,
- osoby przewlekle chore,
- osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi,
- osoby o niższym wzroście (w tym również dzieci),
- kobiety w ciąży.

Dostępność to cecha, dzięki której z produktów, usług i przestrzeni może korzystać na równi jak największa liczba osób.



Wydanie I

WSZ/DN/P/ /23

Dostęp alternatywny polega w szczególności na:

- 1) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia innej osoby;
- 2) zapewnieniu osobie ze szczególnymi potrzebami wsparcia technicznego, w tym z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

Pracownik Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego im. dr. Romana Ostrzyckiego zwany dalej Pracownikiem to osoba świadcząca usługi medyczne i inne dla Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie niezależnie od formy zatrudnienia.

Cel instrukcji

Określenie zasad prawidłowego postępowania i komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami dla pracowników WSZ w Koninie.

Zakres – obszary, które należy objąć instrukcją

Pracownicy Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego w Koninie.



Zasady postępowania

- I. WSZ w Koninie jest zobowiązany do zapewnienia co najmniej minimalnej dostępności, która zagwarantuje dostępność podmiotu publicznego poprzez:
 1. dostępność architektoniczną – zarówno korytarze, jak i klatki schodowe powinny być wolne od barier i zapewniać możliwość poruszania się po nich dla osób ze szczególnymi potrzebami;
 2. dostępność cyfrową – uregulowana w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
 3. dostępność informacyjno - komunikacyjną – zapewnienie informacji na temat tego, jakie zadania wykonuje dany podmiot w postaci nagrania w polskim języku migowym dla osób głuchych, informacji w tekście łatwym do czytania (ETR).

Osoby odpowiedzialne: Dyrekcja/Pracownicy WSZ w Koninie.

- II. Wszyscy pracownicy WSZ w Koninie mają obowiązek zapoznania się z materiałami szkoleniowymi w zakresie komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami dostępnymi na wewnętrznej platformie szkoleniowej.

Osoby odpowiedzialne: Dyrektor

III. Każdy pracownik niezależnie zobowiązany jest do udzielenia wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie WSZ w Koninie.

Osobom ze szczególnymi potrzebami przy załatwianiu spraw pomocy udzielają Asystenci osób ze szczególnymi potrzebami. Zakres pomocy świadczonej przez wyznaczonych pracowników obejmuje udzielanie pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, między innymi:

1. pomoc w skutecznym zarejestrowaniu się lub załatwieniu sprawy innego rodzaju na terenie szpitala
2. pomoc w poruszaniu się po szpitalu
3. zapewnienie tłumaczenia w języku migowym
4. pomoc w ubieraniu się i rozbieraniu
5. pomoc w dotarciu z parkingu przyszpitalnego do punktu docelowego

Z pomocy Asystenta można skorzystać po uprzednim umówieniu się telefonicznie w dni robocze w godz. **7.25-15.00**.

Kontakt telefoniczny:

+48 572 159 614

+48 572 159 900

Kontakt z asystentami za pośrednictwem poczty elektronicznej asystent@szpital-konin.pl

Asystenci prowadzą rejestr udzielonego wsparcia dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Osoby odpowiedzialne: Pracownicy WSZ w Koninie / Asystenci osób ze szczególnymi potrzebami.



IV. Każdy ma prawo wystąpić do WSZ w Koninie z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej.

Żądanie, o którym mowa zawiera:

1. dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem;
2. wskazanie strony internetowej, elementu strony internetowej lub dokumentu będącego przedmiotem wniosku;
3. wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem;
4. wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia dostępności, jeżeli taki jest objęty wnioskiem.

Zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej albo dokumentu następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem.

Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej nie może nastąpić w terminie 7 dni niezwłocznie powiadamia się osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia oraz terminie, w którym zapewni wskazaną dostępność cyfrową, jednak nie dłuższym niż dwa miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem. W przypadku braku zapewnienia dostępności cyfrowej elementu strony internetowej, WSZ w Koninie zapewnia dostęp alternatywny.

Alternatywny sposób dostępu polega w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić do WSZ w Koninie z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. Wzór wniosku - załącznik nr 3.

Zapewnienie dostępności, w zakresie określonym w zasadnym wniosku, podlega wykonaniu bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku. Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym w zasadnym wniosku, nie jest możliwe w terminie, niezwłocznie powiadamia się wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy jednak niż dwa miesiące od dnia złożenia wniosku.



W przypadkach uzasadnionych wyjątkowymi okolicznościami, gdy zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku jest niemożliwe lub znacznie utrudnione, w szczególności ze względów technicznych lub prawnych, niezwłocznie zawiadamia się wnioskodawcę o braku możliwości zapewnienia dostępności podejmując jednocześnie niezwłocznie działania celem zapewnienia dostępu alternatywnego. Wzór zawiadomienia – załącznik nr 4.

Zawiadomienie, zawiera uzasadnienie, w szczególności wskazuje okoliczności uniemożliwiające zapewnienie dostępności w zakresie określonym we wniosku.

Każdy wniosek o zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno – komunikacyjnej powinien być odnotowany w „Rejestrze wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno – komunikacyjnej”.

Wnioski składa się do Koordynatora ds. Dostępności.

Brak odpowiedzi lub niewłaściwa reakcja ze strony WSZ w Koninie umożliwia złożenie skargi na brak dostępności do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Wzór skargi stanowi załącznik nr 5.

Osoby odpowiedzialne: Dział Informatyczny/Asystenci osób ze szczególnymi potrzebami/Koordinatorka ds. dostępności.

- V. Dla zapewnienia prawidłowej opieki i obsługi pacjentów, osób ze szczególnymi potrzebami stosuje się procedury obowiązujące w WSZ w Koninie.

Osoby odpowiedzialne: Personel Medyczny WSZ w Koninie.

Załączniki

Załącznik Nr 1 - Instrukcja Wejście na teren Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie osoby ze szczególnymi potrzebami z psem asystującym:

Załącznik Nr 2 - Instrukcja obsługi pacjenta Głuchego/słabosłyszącego w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym im. dr. Romana Ostrzyckiego w Koninie

Załącznik Nr 3 - Wniosek o zapewnienie dostępności

Załącznik Nr 4 – Zawiadomienie o braku możliwości zapewnienia dostępności.

Załącznik Nr 5 – Skarga na brak dostępności

Załącznik nr 6 – Rejestr udzielonego wsparcia przez Asystentów dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Załącznik nr 7 - Rejestr wniosków o zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno – komunikacyjnej

Dokumenty związane z instrukcją

Ustawa z dnia 19 lipca 2017 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z późniejszymi zmianami (t.j. Dz.U. z 2022 r.poz.2240)

Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (DZ.U.2023 poz.82)