

## **Zasady postępowania zapewniające dostępność placówki dla osób ze szczególnymi potrzebami.**

Wielospecjalistyczny Szpital SPZOZ w Nowej Soli przestrzega procedury Dostępności Plus. Głównym celem procedury jest zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz nawiązanie współpracy z instytucjami pozarządowymi, które w sposób czynny wspomagają osoby ze szczególnymi potrzebami przebywającymi w Wielospecjalistycznym Szpitalu SPZOZ w Nowej Soli.

Przedmiotem procedury jest określenie zasad postępowania w przypadku przyjęcia do Wielospecjalistycznego Szpitala SP ZOZ w Nowej Soli osób z różnego rodzaju niepełnosprawnością uwzględniając rodzaj, stopień i ich potrzeby.

Procedura obejmuje swym zakresem wszystkie komórki organizacyjne szpitala zarówno administracyjne jak i medyczne.

**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.

### **A. Postępowanie z pacjentami ze szczególnymi potrzebami**

#### **1. Pacjenci z niepełnosprawnością słuchu**

- a) W przypadku przyjęcia do szpitala pacjenta z niepełnosprawnością słuchu należy zorientować się jaką formę komunikacji preferuje, aby przekaz dla rozmówcy był zrozumiały i czytelny.
- b) Osoby z niepełnosprawnością słuchu (czasowo lub trwale) podczas pobytu w szpitalu mają możliwość skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego w zakresie Polskiego Języka Migowego i Systemu Językowo-Migowego.  
Usługa polega na połączeniu się z tłumaczem języka migowego za pośrednictwem tabletu. Osoba z niepełnosprawnością słuchu w Izbie Przyjęć podchodzi do oznaczonego specjalną naklejką stanowiska, z którego istnieje możliwość połączenia się z tłumaczem języka migowego. Przy stanowisku i przy pomocy personelu szpitala nawiązuje połączenie z tłumaczem. Osoba, która chce skorzystać z tej usługi nie musi umawiać się wcześniej, by z niej skorzystać, usługa jest na wezwanie.  
W szpitalu znajdują się dwa tablety wyposażone w usługę tłumacza języka migowego. Jeden tablet znajduje się w rejestracji Izby Przyjęć a drugi w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym który, jest również do dyspozycji innych Działów szpitala.
- c) Osoby z niepełnosprawnością słuchu posługujące się aparatami słuchowymi mogą skorzystać z pętli indukcyjnej, która dostępna jest w Izbie Przyjęć oraz w rejestracji do Poradni specjalistycznych w budynku „A” oraz w budynku „B”. Urządzenie zamienia fale dźwiękową (głos personelu szpitala) w falę magnetyczną, która jest odbierana przez aparaty słuchowe wyposażone w funkcję odbioru indukcji. Obszary z pętlą indukcyjną są odpowiednio oznakowane piktogramem.
- d) W kontakcie z osobami z niepełnosprawnością z niedosłuchem w stopniu znacznym, nieposługujący się aparatami słuchowymi należy oprzeć komunikację na wyraźnej i spokojnej wymowie, krótkich i prostych komunikatach pozbawionych specjalistycznej terminologii medycznej.

## **2. Pacjenci z niepełnosprawnością ruchową**

- a) W przypadku przyjęcia do szpitala pacjenta z niepełnosprawnością ruchową, a w szczególności poruszającego się na wózku, należy w punkcie rejestracji Izby Przyjęć skorzystać ze stanowiska do tego przeznaczonego, umożliwiającego swobodne prowadzenie rozmowy i utrzymywanie kontaktu wzrokowego z pacjentem. Każdy przyjmowany do szpitala pacjent już od Izby Przyjęć znajduje się pod opieką personelu medycznego, który pomoże w poruszaniu się, zaprowadzi lub zawiezie pacjenta na właściwy oddział.
- b) Na oddziale szpitalnym personel przyjmujący pacjenta przydziela pacjentowi łóżko z możliwością regulacji wysokości oraz niezbędny sprzęt do poruszania się np. kule, wózek, o ile pacjent ich nie posiada, a są mu potrzebne.

## **3. Pacjenci niewidomi i słabowidzący**

- a) Przy przyjęciu do szpitala pracownik medyczny pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi.
- b) Pracownik medyczny pomaga za zgodą pacjenta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
- c) Dla osób niewidomych i niedowidzących placówka medyczna umożliwia wejście w asyście psa przewodnika. W sytuacjach, gdy pacjent musi korzystać z pomieszczeń o podwyższonym rygorze sanitarnym tymczasową opiekę nad psem obejmuje pracownik ochrony, który ma obowiązek zapewnić odpowiednie warunki dla psa z uwzględnieniem jego dobrostanu (bezpieczeństwo fizyczne, uniemożliwienie kradzieży, ucieczki, zaczepiania ze strony osób postronnych oraz zapewnienie miski z wodą), umieszcza psa w pomieszczeniu Ochrony. W przypadku konieczności pozostania pacjenta w szpitalu przez dłuższy okres pracownik Izby Przyjęć/SOR zobowiązany jest skontaktować się z najbliższymi osoby z niepełnosprawnością wzroku lub jeżeli pacjent nie posiada nikogo bliskiego z Organizacją szkolącą psy – takie dane wynikają z certyfikatu, które osoba w asyście psa przewodnika powinna przy sobie posiadać.
- d) Szpital podjął współpracę z Polskim Związkiem Niewidomych Koło PZN w Nowej Soli w zakresie wsparcia osób słabowidzących i niewidomych.

## **4. Pacjenci małoletni**

- a) W przypadku przyjęcia do oddziału pacjenta małoletniego z niepełnosprawnością, pracownik medyczny przeprowadza wywiad z opiekunem/pacjentem, pod kątem zapotrzebowania na udział w grupie wsparcia.
- b) W przypadku podejrzenia/rozpoznania u pacjenta niepełnosprawności podczas pobytu w oddziale, pracownik medyczny proponuje opiekunowi/pacjentowi, udział w zajęciach w grupie wsparcia dla dzieci i ich opiekunów.
- c) Po rozpoznaniu, przez pracownika medycznego, zapotrzebowania na udział pacjenta/opiekuna w grupie wsparcia, pracownik medyczny w miarę możliwości i potrzeb, umawia wizytę przedstawiciela organizacji pożytku publicznego w oddziale lub przekazuje informację o formie, miejscu i sposobie zgłoszenia się do w/w organizacji (ulotka).
- d) W oddziale Dziecięcym oraz Neurologii Dziecięcej znajduje się informacja o możliwości zgłoszenia się o pomoc do organizacji pożytku publicznego (plakat, ulotka).
- e) Szpital podjął współpracę z Fundacją JUPI w zakresie wsparcia dla rodziców i dzieci z niepełnosprawnością.

## **5. Pacjenci z niepełnosprawnością intelektualną**

- a) W przypadku przyjęcia do szpitala pacjenta ze znacznym stopniem niepełnosprawności intelektualnej należy zwrócić uwagę na sposób komunikowania się, właściwe jest formułowanie krótkich, nieskomplikowanych zdań, ograniczenie specjalistycznego słownictwa medycznego do niezbędnego minimum. Należy pamiętać o unikaniu w formułowanych wypowiedziach przenośni, dygresji oraz wtrąceń opartych na użyciu obcojęzycznych słów.
- b) Wychodząc na przeciw problemom z adaptacją do nowego środowiska pacjentom z wrodzoną niepełnosprawnością intelektualną w stopniu znacznym Dyrekcja szpitala umożliwi skrócenie drogi dostępu do chirurgicznych zabiegów operacyjnych. Kwalifikacja do zabiegu odbywa się w poradni specjalistycznej bądź w szpitalu, po ustaleniu daty zabiegu pacjenci będą przyjmowani dzień przed zabiegiem w celu wykonania niezbędnych badań i konsultacji, pozwoli to pominąć ambulatoryjne przygotowanie.
  - 1) Pacjent zgłasza się do poradni lub szpitala w celu ustalenia daty zabiegu.
  - 2) Lekarz kwalifikujący pacjenta ustala datę przyjęcia do szpitala.
  - 3) W dniu przyjęcia wykonywane są niezbędne badania.
  - 4) Po skompletowaniu niezbędnej dokumentacji i wyników badań lekarz prowadzący pacjenta informuje kierownika lub zastępcę Oddziału Anestezjologii i Intensywnej Terapii o konieczności wykonania konsultacji anestezjologicznej na oddziale.
- c) W przypadku pacjentów ze skrajnym problemem adaptacyjnym opiekun lub asystent osoby niepełnosprawnej intelektualnie w stopniu znacznym, informuje telefonicznie Koordynatora do spraw dostępności pod numerem tel. 512-380-055 o konieczności kwalifikacji do zabiegu. Koordynator w porozumieniu z kierownikiem bądź zastępcą oddziału zabiegowego ustala datę i godzinę indywidualnej kwalifikacji w celu ustalenia daty zabiegu.
- d) Do dyspozycji pacjentów w Szpitalu zatrudniony jest zespół psychologów, którzy zapewniają wsparcie psychologiczne. Psycholodzy dostępni są od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-14:35.

## **B. Komunikacja pacjenta ze szczególnymi potrzebami ze szpitalem**

Szpital zapewnia osobie ze szczególnymi potrzebami możliwość komunikacji poprzez:

1. Kanały komunikacyjne:
  - a) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@szpital-nowasol.pl,
  - b) telefonicznie na numer: 512-380-055,
  - c) epuap: /WSSPZOZNOWASOL/SkrytkaESP,
  - d) listownie na adres: Wielospecjalistyczny Szpital SPZOZ ul. Chałubińskiego 7, 67-100 Nowa Sól
  - e) osobiście: w rejestracji Izby Przyjęć.
2. Skorzystanie z pomocy tłumacza języka migowego – wideotłumacz.
3. Umożliwienie zgłoszenia się do szpitala z własnym asystentem będącym osobą, która ukończyła 16 lat (warunek konieczny).
4. Obsługę pacjentów z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się poprzez wiadomości tekstowe (SMS, MMS) pod numerem telefonu 512 380 055.

Jeżeli pomimo zapewnionych przez Szpital udogodnień i form komunikacji, w opinii osoby ze szczególnymi potrzebami nadal istnieją bariery architektoniczne i informacyjno-komunikacyjne utrudniające korzystanie z usług Szpitala, osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego, ma prawo wystąpić z wnioskiem

o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej. Wniosek o zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Adm-443) znajduje się na stronie internetowej Szpitala <http://szpital-nowasol.pl/>.