

Procedura obsługi pacjenta ze szczególnymi potrzebami

§ 1. Wstęp

1. Procedura określa standardy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Centrum Medycznym MORSKA (Przychodnia Morska Janczewscy sp. z o.o.) określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Centrum Medyczne MORSKA zwany dalej CM MORSKA zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnościami.
3. Procedura stosowana jest od dnia jej podpisania przez prezesa Przychodnia Morska Janczewscy sp. z o.o.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Celem procedury jest wdrożenie standardów obsługi osób ze szczególnymi potrzebami i określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną czy informacyjno-komunikacyjną.
2. Procedura określa zasady postępowania pracowników CM MORSKA w przypadku kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
3. Procedura zostanie zamieszczona na www.cmMORSKA.pl w formie dostępnego dokumentu.

§ 3. Udogodnienia architektoniczne

1. Przy budynkach CM MORSKA znajdują się parkingi z miejscami przeznaczonymi dla osób z niepełnosprawnością.
2. Wszystkie wejścia do budynków, w których funkcjonują placówki CM MORSKA są odpowiednio przystosowane w szczególności dla osób niepełnosprawnych poruszających się przy pomocy przyrządów ortopedycznych oraz na wózkach inwalidzkich.
4. Na terenie placówek CM MORSKA znajdują się toalety dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo.
5. Stanowiska obsługi pacjenta w rejestracji są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami (są obniżone blaty w miejscu obsługi).
6. We wszystkich placówkach CM MORSKA rejestracja oraz gabinety terapeutyczne, sala ćwiczeń i gabinety lekarskie znajdują się na jednym poziomie w budynku (parter).
7. Powierzchnia i urządzenie gabinetów lekarskich pozwalają na swobodny wjazd oraz poruszanie się wewnątrz osobom na wózkach inwalidzkich.

§ 4. Punkt kontaktowy dla osób z niepełnosprawnościami

1. Punktem kontaktowym dla Pacjentów ze szczególnymi potrzebami w każdej placówce CM MORSKA jest Rejestracja. Wskazane jest, aby Pacjent przed wizytą skontaktował się z Zespołem Rejestracji w celu umówienia wizyty. Można tego dokonać poprzez kontakt:
 - a. telefonicznie dzwoniąc pod numer telefonu 586 888 999
 - b. pisemnie wysyłając e-mail na skrzynkę rejestracja@cmmorska.pl
 - c. pisemnie wysyłając sms na numer telefonu 532 517 478
2. Na stronie www.cmMORSKA.pl znajduje się odnośnik dla osób słabowidzących przenoszący na stronę z informacjami o zakresie świadczonych usług i lokalizacji poszczególnych placówek CM MORSKA, która umożliwia jej kontrastowe wyświetlanie oraz powiększanie czcionki.

§ 5. Etapy obsługi osób z niepełnosprawnością

1. Osoby z niepełnosprawnością przybywające do CM MORSKA w celu załatwienia sprawy przyjmowane są w rejestracji obsługiwane są poza kolejnością.
2. Pracownicy CM MORSKA są zapoznani z zasadami obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. W zakresie obsługi osób z **niepełnosprawnościami ruchu** i osób z trudnościami w poruszaniu się:
 - a) Osoby z trudnościami w poruszaniu się mają możliwość usiąść na krześle, a osoby z niepełnosprawnościami ruchu mogą podjechać wózkem inwalidzkim pod blat przy miejscu obsługi w rejestracji.
 - b) Pracownik recepcji przeprowadza wywiad w celu ustalenia charakteru wizyty i podjęcia odpowiednich czynności.

- c) W sytuacji, kiedy pacjent musi podpisać dokumenty pracownik recepcji wskazuje mu miejsce, w którym należy złożyć podpis.
 - d) W razie konieczności pracownik recepcji pomaga osobom mającymi problem w poruszaniu się w zajęciu miejsca na poczekalni i wejściu do gabinetu.
 - e) W czasie wizyty w gabinecie fizjoterapeutycznym, czy gabinecie lekarskim to fizjoterapeuta i lekarz pomagają osobom z niepełnosprawnościami ruchu i osobom z trudnościami w poruszaniu się, jeżeli zachodzi taka konieczność.
 - f) Pracownik zanim udzieli pomocy w poruszaniu się powinien upewnić się, czy pacjent jej potrzebuje.
4. W zakresie obsługi osób z **niepełnosprawnością wzroku** i pozostałych osób mających problemy z widzeniem:
- a) CM MORSKA zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie z psem asystującym, 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 zgłaszania tego faktu. W tym celu należy umożliwić obsługę na terenie Przychodni pacjenta wraz z psem asystującym. Dla psa należy zapewnić miskę z wodą.
 - b) Pracownik recepcji wskazuje takiej osobie, gdzie jest wolne miejsce w poczekalni przy rejestracji i informuje prowadzącego terapię, że jest pacjent wymagający pomocy. Fizjoterapeuta, terapeuta lub lekarz przychodzi po pacjenta i odprowadza do swojego gabinetu. Po wizycie pacjent jest odprowadzany do rejestracji.
 - c) Pracownik rejestracji pomaga za zgodą pacjenta wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis.
5. W zakresie obsługi osób z **niepełnosprawnością słuchu** w tym osób z trudnościami w komunikowaniu się:
- a) Osoby doświadczające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w CM MORSKA przy pomocy tzw. osoby przybranej, którą może być każda osoba fizyczna, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną.
 - b) Zadaniem osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu spraw w CM MORSKA. Osoba przybrana nie jest zobowiązana do przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość polskiego języka migowego PJM, systemu językowo-migowego SJM ani sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych SKOGN.
 - c) Z pomocy osoby przybranej osoba uprawniona nie może skorzystać w sytuacji, gdy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje wyłącznie osobie uprawnionej.
 - d) W przypadku, gdy Pacjent z niepełnosprawnością słuchu jest sam Pracownik rejestracji może zaproponować pacjentowi wyświetlanie tekstu informacji na ekranie komputera i udostępniania dokumentów np. powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania i zrozumiałym. Może także skorzystać z aplikacji „Transkrypcja na żywo” w telefonie zamieniającej mowę na tekst w celu przekazania informacji pacjentowi.
6. W zakresie obsługi **osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną**:
- a) CM MORSKA zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
 - b) Pracownik CM MORSKA w trakcie obsługi Pacjenta dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, używa prostych zdań pojedynczych, stosuje powtórzenia i upewnia się czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.
7. Każdy pracownik merytorycznej komórki organizacyjnej jest zobowiązany do obsłużenia osoby niepełnosprawnej bez zbędnej zwłoki zgodnie z sugestią osoby uprawnionej.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do osób ze szczególnymi potrzebami, w tym seniorów oraz osób ze szczególnymi potrzebami wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych oraz psychicznych organizmu oraz osób z niepełnosprawnościami.
2. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik CM MORSKA 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.
3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnością w Centrum Medycznym MORSKA obsługiwane są poza kolejnością bez zbędnej zwłoki.

PRZYCHODNIA MORSKA
 JANCZEWSKY Spółka z o.o.
 80-390 Gdańsk, ul. Kołobrzeska 23F/6
 NIP 584-272-96-78
 REGON 221791460 KRS 0000444604
 -2-

PREZES ZARZĄDU

 Damian Janczewski