

Procedura nr 1 A – Umówienie terminu przyjęcia do szpitala osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami

Procedura dla pracowników szpitala

Podstawa prawna

- 1) Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 20) reguluje zakres, zasady i sposób obsługi osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, zwanych „osobami uprawnionymi”.
- 2) Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r., o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240);

Umówienie terminu przyjęcia do szpitala.

Cel wdrożenia procedury:

Zapewnienie pacjentom/pacjentkom ze szczególnymi potrzebami dostępności do szpitala poprzez dostosowanie zasad i form obsługi do indywidualnych potrzeb pacjentów i zaistniałymi okolicznościami zewnętrznymi.

W celu zapewnienia należytej obsługi osób uprawnionych SP ZOZ Szpital Specjalistyczny MSWiA w Głuchołazach im. św. Jana Pawła II wprowadza następujące zasady dostępu do usług związanych z umówieniem terminu przyjęcia do szpitala osobom doświadczającym trudności w komunikowaniu oraz innym osobom ze szczególnymi potrzebami:

1. Osoby uprawnione mogą kontaktować się ze szpitalem za pośrednictwem narzędzi współczesnej komunikacji, tj. za pośrednictwem:
poczty elektronicznej pod adresem: rejestracja@szpitalmsw-glucholazy.pl
lub poczty tradycyjnej na adres:

SP ZOZ Szpital Specjalistyczny MSWiA w Głuchołazach im. św. Jana Pawła II,
ul. Karłowicza 40, 48-340 Głuchołazy

2. Osoby uprawnione mają prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej (osoby, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia z osobą uprawnioną i udzielenia jej pomocy w załatwieniu spraw związanych z umówieniem terminu przyjęcia do szpitala, związanych z przyjęciem pacjenta/ pacjentki do szpitala.

W przypadku skorzystania przez osoby uprawnione z ww. uprawnienia nie wymaga się przedstawienia dokumentów potwierdzających znajomość PJM (polski język migowy), SJM (system językowo-migowy) lub SKOGN (sposób komunikowania się osób głuchoniewidomych) przez osoby przybrane.

3. Osoby uprawnione w kontaktach ze szpitalem mają prawo do skorzystania z bezpłatnej pomocy tłumacza PJM, SJM oraz SKOGN.

Stosownie do zapisów ustawy uprawnione osoby, aby skorzystać z usługi tłumacza PJM, SJM lub SKOGN powinny zgłosić w szpitalu chęć skorzystania ze świadczenia ze wskazaniem metody komunikowania się nie później niż 3 dni robocze przed dniem załatwienia sprawy umówienia terminu hospitalizacji, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

4. Zgłoszenia należy dokonać w sekretariacie, pok. 28 Wejście do budynku głównego przez rozsuwane drzwi, przejście przez hol główny na wprost do drugiego korytarza, po lewej stronie drugie drzwi, pok. Nr 28

Zgłoszenie można też przesać mailem pod adres: dyrekcja@szpitalmsw-glucholazy.pl

Zgłoszenie do pobrania znajduje się poniżej (załącznik do procedury).

W momencie dokonania zgłoszenia szpital zobowiązany jest do zapewnienia obsługi osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia zawiadamia się o tym fakcie osobę uprawnioną uzasadniając decyzję, jednocześnie wyznaczając nowy termin realizacji świadczenia.

5. Pacjent ze szczególnymi potrzebami w celu umówienia przyjęcia do szpitala może zgłosić się też osobiście.

Pacjent zgłasza się w holu w budynku głównym szpitala. Hol mieści się na parterze. Przed budynkiem jest parking. Wejście do budynku jest szerokie. Drzwi się rozsuwają automatycznie. W holu jest punkt wyznaczony dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Tam oczekiwać na pacjenta będzie pracownik szpitala, który udzieli Ci pomocy w załatwieniu sprawy.

Osoby niedosłyszące korzystające z aparatu słuchowego lub implantu ślimakowego mogą poprosić o udostępnienie przenośnej pętli indukcyjnej.

Osoby niewidome mogą przyjść w asyście psa, który posiada odpowiedni certyfikat.

Osoby ze szczególnymi potrzebami będą w trakcie załatwiania swojej sprawy będą mogły skorzystać z cichej obsługi w wyznaczonym pokoju.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą poruszać się na wózku, przy pomocy balkonika.

Wszyscy pacjenci ze szczególnymi potrzebami mogą przemieszczać się w budynku szpitala podczas załatwiania ustalenia terminu przyjęcia do szpitala w asyście pracownika szpitala.

W szpitalu można dokonać ustalenia terminu przyjęcia do szpitala od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 14.30.

Pracownik szpitala, który kontaktuje się z pacjentem w celu umówienia terminu przyjęcia do szpitala podaje pacjentowi następujące informacje:

- datę przyjęcia do szpitala: dzień, miesiąc, rok, godzinę;
- miejsce rozpoczęcia procedury przyjęcia pacjenta do szpitala: wyznaczone miejsce w holu głównego budynku szpitala, gdzie na pacjenta oczekuje pracownik szpitala;
- przekazuje w formie papierowej oraz wysyła na wskazany przez pacjenta adres e-mail paszport do komunikacji, który pacjent musi wypełnić przed przyjęciem do szpitala (załącznik nr 2 do procedury). Wyjaśnia pacjentowi, co musi wpisać w tym paszporcie. Wypełniony paszport pacjent odsyła do szpitala dzień przed przyjęciem do szpitala lub dostarcza go w wersji papierowej lub elektronicznej w dniu przyjęcia do szpitala.

- ustala zakres niezbędnej pomocy jakiej pacjent ze szczególnymi potrzebami będzie potrzebował w trakcie przyjmowania go do szpitala tak. Zakres pomocy musi być dostosowany do niepełnosprawności (podnośnik, pracownik asystujący podczas przyjęcia, tłumacz języka migowego, pętla indukcyjna);

Skierowanie wydane od lekarza pacjent dostarcza pracownikowi dokonującemu przyjęcia pacjenta w dniu przyjęcia do szpitala.

Szpital udostępnia wszelkie dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy, w formie dostępnej dla osób uprawnionych, na ich wniosek.

Procedura nr 1 – Umówienie terminu przyjęcia do szpitala osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami

Procedura dla pacjentów

Podstawa prawna

6. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 20) reguluje zakres, zasady i sposób obsługi osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, zwanych „osobami uprawnionymi”.
7. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r., o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240);

Umówienie terminu przyjęcia do szpitala

Cel wdrożenia procedury:

Zapewnienie pacjentom ze szczególnymi potrzebami dostępności do szpitala. Pracownicy szpitala pomogą osobom, które mają trudności w komunikowaniu się.

Można skorzystać z różnych form prowadzenia rozmowy tak, aby umówić się na przyjęcie do szpitala w odpowiednim czasie.

Osoby, które mają problemy z porozumiewaniem się, podczas umówienia terminu przyjęcia do szpitala mogą:

1. przyjść ze znajomą osobą, która pomoże w porozumiewaniu się
2. prosić o wybranego tłumacza: polskiego języka migowego (PJM), systemu języka migowego (SJM) i sposobu komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN).

Co musisz zrobić?

Jeśli chcesz skorzystać z tłumacza polskiego języka migowego, systemu języka migowego lub sposobu komunikowania się osób głuchoniemych (SKOGN) wyślij wniosek do szpitala co najmniej 3 dni robocze przed zaplanowaną wizytą.

Co musisz zrobić, aby otrzymać dokumenty dostępne dla Ciebie?

Szpital udostępni Ci wszelkie dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy, w formie dostępnej dla Ciebie. Aby takie dokumenty otrzymać także musisz złożyć wniosek.

Wzór wniosku możesz pobrać na dole strony (załącznik do procedury).

Co musisz wpisać we wniosku?

Na wniosku:

1. Wpisz swoje dane:

- imię i nazwisko;
- adres zamieszkania;
- adres email;

2. Zaznacz jakiego tłumacza potrzebujesz:

- polskiego języka migowego (PJM);
- systemu językowo-migowego (SJM);
- systemu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN).

3. Napisz co chcesz załatwić w szpitalu.

4. Napisz kiedy chcesz przyjść, aby umówić termin przyjęcia do szpitala.

5. Podpisz się na dole wniosku.

Jak dostarczyć wniosek?

Podpisany wniosek możesz:

- przesłać pocztą tradycyjną na adres: SP ZOZ Szpital Specjalistyczny MSWiA im. św. Jana Pawła II w Głuchołazach, ul. Karłowicza 40, 48-340 Głuchołazy.
- przesłać skan pocztą elektroniczną: rejestracja@szpitalmsw-glucholazy.pl
- przesłać faksem pod numer: 77 43 93 861
- złożyć wniosek osobiście w sekretariacie, pok. 28

Wejście do budynku głównego przez rozsuwane drzwi, przejście przez hol główny na wprost do drugiego korytarza, po lewej stronie drugie drzwi, pok. Nr 08

Ile zapłacisz.

Nic. Ta usługa jest bezpłatna.

Ile będziesz czekać?

Potrzebujemy co najmniej 3 dni robocze (od dnia otrzymania wniosku).

Jeśli nie będziemy mogli umówić tłumacza w wybranym przez Ciebie terminie, wyznaczymy nowy termin i poinformujemy Cię o tym.

Kiedy szpital ustala datę przyjęcia pacjenta do szpitala:

Musisz mieć skierowanie do szpitala, a potem możesz się umówić, kiedy zostaniesz przyjęty.

W trakcie umawiania się na przyjęcie do szpitala możesz podać tylko kod skierowania, a skierowanie oddasz w dniu przyjęcia do szpitala.

Pracownik szpitala pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 14.30 i wtedy umawia pacjentów.

Jakich udogodnień możesz się spodziewać, kiedy przyjdiesz osobiście do szpitala, aby umówić termin przyjęcia.

Musisz się zgłosić w holu w budynku szpitala. Hol mieści się na parterze. Przed budynkiem jest parking. Wejście do budynku jest szerokie. Drzwi się rozsuwają automatycznie.

W holu jest miejsce wyznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Tam oczekiwać na Ciebie będzie pracownik szpitala, który udzieli Ci pomocy w załatwieniu sprawy.

Osoby niedostępujące mogą poprosić o udostępnienie przenośnej pętli indukcyjnej.

Osoby niewidome mogą przyjść w asyście psa, który posiada odpowiedni certyfikat.

Osoby ze szczególnymi potrzebami będą w trakcie załatwiania swojej sprawy będą mogły skorzystać z cichej obsługi w wyznaczonym pokoju.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą poruszać się na wózku, przy pomocy balkonika.

Wszyscy pacjenci ze szczególnymi potrzebami mogą przemieszczać się w budynku szpitala podczas załatwiania ustalenia terminu przyjęcia do szpitala w asyście pracownika szpitala.

Czego się dowiesz od pracownika szpitala w trakcie umawiania terminu przyjęcia do szpitala:

- Pracownik szpitala, który będzie z Tobą rozmawiać powie Ci kiedy będziesz przyjęty do szpitala i na jaki czas: data przyjęcia do szpitala: dzień, miesiąc, rok, godzinę;
- Pracownik szpitala przekaże Ci w formie papierowej oraz wyśle na Twój adres e-mail paszport do komunikacji, który musisz wypełnić przed przyjęciem do szpitala (załącznik nr 2 do procedury jest do poprawy). Pracownik szpitala wyjaśni Ci, co musi wpisać w tym paszporcie. Wypełniony paszport odsyłasz do szpitala dzień przed przyjęciem do szpitala lub dostarczasz go w wersji papierowej lub elektronicznej w dniu przyjęcia do szpitala.
- Pracownikowi szpitala możesz powiedzieć, jakiej będziesz jeszcze potrzebował pomocy w czasie przyjęcia do szpitala.
- Pracownik szpitala powie Ci, w jakim punkcie szpitala masz się zgłosić, kiedy już będziesz przyjmowany do szpitala.

Będzie to to samo miejsce, w którym pacjent ze szczególnymi potrzebami zgłasza się, jak przychodzi osobiście do szpitala w celu załatwienia swojej sprawy.

Procedura przyjęcia pacjenta ze szczególnymi potrzebami jest również dla Ciebie przygotowana. Jest to procedura nr 2.

Jak przekażesz skierowanie do szpitala?

Skierowanie do szpitala wydane od lekarza dostarczysz pracownikowi, który będzie się Tobą opiekował w dniu przyjęcia do szpitala.

Jeśli sprawy nie można załatwić w naszym szpitalu Twój wniosek prześlemy do odpowiedniego szpitala i poinformujemy Cię o tym.

Jeśli nie będziemy mogli zrealizować Twojego wniosku poinformujemy Cię w jaki inny sposób zrealizujemy określone w ustawie uprawnienia.

Opracowanie: dr n. med. Agnieszka Wolińska- Grabowska



Załącznik nr 1 do procedury

Wzór wniosku

Miejscowość:

Data:

Dane osoby zgłaszającej:

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:

Tel. kontaktowy:

Adres e-mail:

Zgłoszenie potrzeby skorzystania z usługi tłumacza PJM, SJM LUB SKOGN

Proszę o możliwość skorzystania z usługi tłumacza PJM, SJM, SKOGN w Szpitalu Specjalistycznym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Głuchołazach imieniem świętego Jana Pawła II w sprawie:

Proponowany termin realizacji usługi (data i godzina):

Jednocześnie oświadczam, że jestem osobą uprawnioną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824) oraz osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2016 r. poz. 2046).

Podpis osoby zgłaszającej:



Załącznik nr 2 do procedury

Wzór paszportu do komunikacji

(paszport do komunikacji utworzony przez Gloucestershire NHS Foundation Trust)