

# Procedura nr 2 A – 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);

Przyjęcie do szpitala osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami

### Cel procedury:

Zapewnienie pacjentom/pacjentkom ze szczególnymi potrzebami dostępności do szpitala poprzez dostosowanie zasad i form przyjęcia do szpitala w trybie planowym zgodnie z indywidualnymi potrzebami pacjentów i zaistniałymi okolicznościami zewnętrznymi.

Zalecenia dla pracowników szpitala komunikujących się z osobami z niepełnosprawnościami.

Zapoznaj się z paszportem do komunikacji, jeśli pacjent ci taki paszport przekaże.

W paszporcie będą znajdować się ważne informacje dotyczące oczekiwań w zakresie pomocy, sposobu komunikacji oraz ważne informacje związane z jego stanem zdrowia i codziennym

funkcjonowaniem pacjenta. Zapoznaj się z treścią takiego paszportu i upewnij się, że wszystko jest dla Ciebie zrozumiałe.

Jak należy zachowywać się w kontakcie z osobą niewidomą?

1. Kiedy witasz się z pacjentem niewidomym, przedstaw się patrząc w jego stronę, a jeśli pacjent wyciąga dłoń – uściśnij ją.
2. Ważne, aby zawsze zapytać pacjenta, w jaki sposób możesz pomóc.
3. W swoim działaniu, nie przekonuj siebie i innych, że wiesz, jak to zrobić.
4. Jeśli pacjent jest odwrócony, a ty zorientowałeś się, że pacjent nie słucha - dotknij go lekko w ramię.
5. W kontakcie z pacjentem z niepełnosprawnością wzroku i osobami starszymi zaproponuj pomoc poprzez podanie własnego ramienia w czasie przemieszczania się po budynku szpitala, jeśli sytuacja tego wymaga.
6. Jeśli udzielasz wsparcia w przemieszczaniu pacjentowi niewidomemu nie stawaj za nim, tylko podążaj przed nim.
7. Zwracaj pacjentowi uwagę na nierówności terenu i przeszkody na wysokości głowy.
8. Jeśli pacjent wyrazi taką potrzebę – opisz przestrzeń używając kierunków, kątów geometrycznych czy wskazówek zegara, nie używaj takich określeń jak „tam”.
9. Jeśli znajdziesz się w sytuacji kiedy pacjentowi niewidomemu towarzyszy pies – idź po stronie przeciwnej. W celu sprawdzenia statusu psa poproś pacjenta o dokumenty to potwierdzające. Status psa asystującego potwierdza specjalny certyfikat, który jest wydawany po odbyciu przez psa odpowiedniego szkolenia. Certyfikat wydawany jest przez uprawniony podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, który jest wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych do wydawania tego typu certyfikatów. Nie ma jednego wzorca certyfikatu. Zgodnie z obowiązującymi przepisami wymaga się, aby w dokumencie certyfikatu zawarte były następujące informacje:
  - miejsce i data wydania certyfikatu,
  - podstawa prawna wydania certyfikatu,
  - numer i data wpisu do rejestru prowadzonego przez Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, zwanego dalej „Pełnomocnikiem”,
  - rasa, imię oraz data urodzenia psa,

- imię i nazwisko osoby niepełnosprawnej, której pies asystujący służy,
- pieczęć i podpis podmiotu wydającego certyfikat.

Rejestr uprawnionych podmiotów wydających certyfikaty dostępny jest na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych. Pacjent powinien również okazać książeczkę zdrowia swojego psa, w której będą zawarte informacje o aktualnych szczepieniach. Taki pies asystujący przy pacjentce niewidomym nie musi mieć założonego kagańca.

Pamiętaj, że pies asystujący pracuje i wykonuje polecenia pacjenta. Nie wydawaj mu poleceń, nie próbuj nim kierować, nie przejmuj nad nim kontroli oraz nie głośzcz go.

Pamiętaj, że pies asystujący powinien mieć dostęp do wszystkich miejsc, w których będzie przebywał pacjent. Pomóż też zadbać o potrzeby psa (woda, legowisko, pokarm, itp.).

Jak należy zachowywać się w kontakcie z osobą głuchą lub słabosłyszącą?

1. Do komunikacji z głuchymi pacjentami wykorzystuj aplikacje z tłumaczem języka migowego online.
2. Ważne, aby zawsze zapytać pacjenta, w jaki sposób możesz pomóc.
3. W swoim działaniu, nie przekonuj siebie i innych, że wiesz, jak to zrobić.
4. Zwracaj się bezpośrednio do pacjenta a nie do osoby mu towarzyszącej lub do tłumacza języka migowego. Unikaj zwrotów pomijających zwrotów typu „proszę o przekazanie”, „proszę zapytać o...”. „proszę powiedzieć o tym...”
5. Do pacjenta z zaburzeniami słuchu należy mówić jak do innych, w naturalnym tempie, zwracając się do niego bezpośrednio. Ważne, aby nie zakrywać ust podczas rozmowy i nie krzyżeć. Kluczowe informacje można zapisać na kartce lub użyć piktogramów.
6. Pamiętaj, że osoby Głuche mogą nie znać języka polskiego.
7. W kontakcie z pacjentami niedosłyszącymi utrzymuj kontakt wzrokowy, nie odwracaj głowy w trakcie rozmowy. Pamiętaj takie osoby mogą odczytywać mowę z ust.  
W przypadku pacjentów aparatem słuchowym, jeśli rozpoznasz taką potrzebę zastosuj przenośną pętlę indukcyjną.

Jak należy zachowywać się w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością ruchową?

1. Prowadź rozmowę z pacjentem siedzącym na wózku z jego pozycji, najlepiej usiądź naprzeciwko niego. Nie stój nad głową osoby siedzącej na wózku. Możesz też cofnąć się dwa kroki w tył lub pochylić się.
2. Jeśli osoba z niepełnosprawnością mówi niewyraźnie i nie rozumiesz co mówi, poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów. Możesz też zaproponować zastosowanie piktogramów.
3. Kiedy witasz się z pacjentem, który ma, np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jego drugą rękę.
4. Wykorzystuj urządzenia i rozwiązania ułatwiające przemieszczanie się, typu balkoniki, wózki, kule, laski.
5. Okazuj zawsze cierpliwość i wyrozumiałość wobec swoich pacjentów, pacjenci z niepełnosprawnością zazwyczaj potrzebują więcej czasu, aby coś zrobić.
6. Należy pamiętać, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej pacjenta z niepełnosprawnością. Należy unikać dotykania tego sprzętu, czy urządzeń, jeśli nie otrzymałeś na to zgody właściciela.

Jak należy zachowywać się w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością i intelektualną oraz z osobą ze spektrum autyzmu?

1. Ważne, aby zawsze zapytać pacjenta, w jaki sposób możesz pomóc.
2. W swoim działaniu, nie przekonuj siebie i innych, że wiesz, jak to zrobić.
3. Okazuj zawsze cierpliwość i wyrozumiałość wobec swoich pacjentów, pacjenci z niepełnosprawnością intelektualną oraz pacjenci ze spektrum autyzmu potrzebują zazwyczaj potrzebują więcej czasu, aby coś zrobić.
4. Zwracaj się bezpośrednio do pacjenta, a nie do osoby mu towarzyszącej.
5. Do komunikacji z pacjentami z niepełnosprawnością intelektualną wykorzystuj piktogramy, systemy Blissa.
6. Podczas komunikacji z pacjentami z niepełnosprawnością intelektualną oraz z pacjentami ze spektrum autyzmu zachowaj spokój, zachowaj naturalny, spokojny ton głosu.
7. Spotkanie z takimi pacjentami prowadź w pokoju cichej obsługi.

8. Pamiętaj, że takich pacjentów przeraża nowa i nieznana dla nich sytuacja.
9. Należy mieć świadomość, że pacjenci ze spektrum autyzmu mogą odczuwać emocje czasami bardziej lub mniej intensywnie. Mogą u nich występować trudności w odczytywaniu emocji u innych osób. Bywa też tak, że mogą nieprawidłowo zinterpretować, np. mimikę czy mowę ciała innych osób.  
Weź pod uwagę też to, że osoba ze spektrum autyzmu może nieprawidłowo interpretować ton twojej wypowiedzi albo nawet jej znaczenie.

Zalecenia dla pracowników szpitala komunikujących się z pacjentami ze szczególnymi potrzebami zostały przygotowane na podstawie: Standard pomocy w podróży.

Tytuł projektu: Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Warszawa, grudzień 2020r.

[https://www.pfron.org.pl/fileadmin/Projekty\\_UE/Pracownicy\\_sektora\\_transportu/2022\\_rok/2022-01-11\\_standardy/Standard\\_pomocy\\_w\\_podrozy\\_T.\\_KOLEJOWY\\_I\\_M-DZYMIASTOWY\\_styczen\\_2022.pdf?utm\\_campaign=pfron&utm\\_source=df&utm\\_medium=download](https://www.pfron.org.pl/fileadmin/Projekty_UE/Pracownicy_sektora_transportu/2022_rok/2022-01-11_standardy/Standard_pomocy_w_podrozy_T._KOLEJOWY_I_M-DZYMIASTOWY_styczen_2022.pdf?utm_campaign=pfron&utm_source=df&utm_medium=download)

Przyjęcie pacjenta ze szczególnymi potrzebami do szpitala.

Przyjęcia pacjenta do szpitala odbywa się w Izbie Przyjęć od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7:00 – 14:30.

Pacjent przyjmowany w trybie planowym, to pacjent posiadający ustalony wcześniej termin hospitalizacji.

Numer telefonu do Izby Przyjęć: 77 40 80 234

Pacjent zgłaszając się do szpitala powinien posiadać:

- skierowanie do szpitala lub kod;
- dokumentu tożsamości (lub inny dokument ze zdjęciem, np. prawo jazdy);
- pełną dokumentację medyczną w wersji papierowej lub elektronicznej dotyczącej dotychczasowego leczenia;
- informacje o aktualnie przyjmowanych lekach;

- paszport do komunikacji;
- legitymację emeryta-rencisty, itp.

Pacjent, który został zapisany telefonicznie lub drogą poczty elektronicznej a nie posiadający kodu skierowania, jest zobowiązany dostarczyć oryginał skierowania do szpitala w dniu przyjęcia do szpitala.

W szpitalu jest wyznaczona osoba do pierwszego kontaktu i pełniąca rolę przewodnika.

Jest nią pracownik szpitala przeszkolony w zakresie komunikowania się z osobą ze szczególnymi potrzebami.

Nr telefonu do pracownika szpitala pierwszego kontaktu: 453 022 162

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 pacjentowi pomocy w załatwieniu sprawy przyjęcia do szpitala.

W holu szpitala jest wyznaczone miejsce dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zlokalizowane jest w pobliżu wejścia do budynku szpitala. Miejsce to jest oznaczone. i wyposażone w:

- miejsca siedzące,
- pętlę indukcyjną,
- tablet,
- dostęp do tłumacza języka migowego online realizowane poprzez tablet.

Wyznaczony pracownik szpitala przeprowadza osoby ze szczególnymi potrzebami z holu szpitala do Izby Przyjęć lub wskazuje drogę w budynku szpitala.

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 polegających na komunikowaniu się osób doświadczających trudności w komunikowaniu podczas załatwiania przyjęcia do szpitala.

1. 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 przyjęciem pacjenta/pacjentki z niepełnosprawnościami do szpitala.

W przypadku skorzystania przez osoby uprawnione z ww. uprawnień, 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.

Osoby uprawnione ( osoby głuche ) mają prawo do skorzystania z bezpłatnej pomocy tłumacza PJM, SJM, a osoby głuchoniewidome z SKOGN.

Uprawiony pacjent zgłasza potrzebę skorzystania z usługi tłumacza PJM, SJM lub SKOGN ze wskazaniem metody komunikowania się nie później niż 3 dni robocze przed dniem załatwieniem sprawy przyjęcia do szpitala, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

Pacjent uprawiony chcący skorzystać z usługi tłumacza polskiego języka migowego może też to zgłosić bezpośrednio pracownikowi szpitala lub pracownikowi Izby Przyjęć, który wykorzystując tablet połączy się online z danym tłumaczem w celu zapewnienia komunikacji z przyjmowanym pacjentem.

Zgłoszenie można przesłać mailem pod adres: [rejestracja@szpitalmsw-glucholazy.pl](mailto:rejestracja@szpitalmsw-glucholazy.pl)

Zgłoszenie można również przesłać faksem lub przedstawić telefonicznie:

Numer telefonu: 77 40 80 234

Zgłoszenie do pobrania znajduje się poniżej (załącznik nr 1 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.

Szpital udostępnia wszelkie dokumenty niezbędne do przyjęcia do szpitala oraz dokumenty stanowiące opis przebiegu leczenia, w formie dostępnej dla osób uprawnionych, na ich wnioski.

Osoby niedosłyszące korzystające z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych skorzysta w holu, w pokoju cichej obsługi w Izbie Przyjęć z przenośnej pętli indukcyjnej.

Osoby niewidome mogą przyjść w asyście psa, który posiada odpowiedni certyfikat. Pies asystujący będzie miał dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp pacjent.

Osobom niewidomym udostępnia się tablety z możliwością maszynowego czytania tekstu, jeśli zaistnieje taka potrzeba.

Osoby niedowidzące będą mogły skorzystać z lupy.

Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z zaburzeniami pamięci, z zaburzeniami mowy, z niepełnosprawnością intelektualną, z autyzmem będą w trakcie załatwiania swojej sprawy będą mogły skorzystać z cichej obsługi w wyznaczonym pokoju. Będą mogły komunikować się z personelem szpitala za pomocą materiałów obrazkowych. Istnieje możliwość korzystania z zestawów infografik, takich jak system Blissa.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą poruszać się na wózku, przy pomocy balkonika. Pacjenci z niepełnosprawnością ruchową, z problemami w poruszaniu się zgłaszają wcześniej, tj. podczas umawiania terminu przyjęcia do szpitala zapotrzebowanie na niezbędną pomoc dostosowaną do niepełnosprawności:

- pomoc przy wysiadaniu z samochodu przed szpitalem,
- pomoc przy wyjęciu wózka inwalidzkiego,
- pomoc przy przesiadaniu się na wózek,
- pomoc w wejściu do szpitala,
- przygotowanie innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się, np. kule, balkonik

Pomocy udziela wyznaczony pracownik szpitala.

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



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

## Procedura nr 2 – przyjęcia do szpitala osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami

### Procedura dla pacjentów/pacjentek

#### 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);

Przyjęcie do szpitala osób doświadczających trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami

Cel wdrożenia procedury:

Zapewnienie pacjentom/pacjentkom ze szczególnymi potrzebami dostępności do szpitala poprzez dostosowanie zasad i form przyjęcia do szpitala w trybie planowym zgodnie z indywidualnymi potrzebami pacjentów i zaistniałymi okolicznościami zewnętrznymi.

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

- przyjść ze znajomą osobą, która pomoże w porozumiewaniu się,
- 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 głuchoniewidomych wyślij wniosek do szpitala co najmniej 3 dni robocze przed zaplanowaną wizytą.

Wzór wniosku możesz pobrać na dole strony.

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 urzędzie.

4. Napisz kiedy chcesz przyjść.

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](mailto:rejestracja@szpitalmsw-glucholazy.pl)

- przesłać faksem pod numer: 77 4393 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 28

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.

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.

Kiedy szpital przyjmuje pacjentów do szpitala?

Przyjęcie pacjenta do szpitala odbywa się od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7:00 – 14:30.

Czy musisz mieć wcześniej ustalony termin przyjęcia do szpitala?

Jeśli pacjent przyjmowany w trybie planowym, to musi mieć ustalony wcześniej termin przyjęcia do szpitala.

Zobacz procedurę nr 1 – umawianie terminu przyjęcia do szpitala.

Numer telefonu do pracownika szpitala pierwszego kontaktu: 453 022 162

Numer telefonu do Izby Przyjęć: 77 40 80 234

Co musisz przygotować, aby przyjąć się do szpitala?

Przyjmując się do szpitala powinieneś mieć ze sobą:

- skierowanie do szpitala lub kod;
- dokumentu tożsamości (lub inny dokument ze zdjęciem, np. prawo jazdy);
- pełną dokumentację medyczną w wersji papierowej lub elektronicznej dotyczącej dotychczasowego leczenia;
- informacje o aktualnie przyjmowanych lekach;
- paszport do komunikacji;
- legitymację emeryta-rencisty, itp.

Do kogo masz się zgłosić w dniu przyjęcia do szpitala?

W szpitalu jest wyznaczona osoba do pierwszego kontaktu i pełniąca rolę przewodnika. Jest nią pracownik szpitala przeszkolony w zakresie komunikowania się z osobą ze szczególnymi potrzebami.

Nr telefonu do pracownika szpitala pierwszego kontaktu: 453 022 162

Gdzie masz przyjść w dniu przyjęcia do szpitala?

Przed budynkiem jest parking. Wejście do budynku jest szerokie. Drzwi się rozsuwają automatycznie. Wejdziesz do budynku głównego szpitala i zatrzymaj się w holu. Hol mieści się na parterze. W holu wyznaczone miejsce dla osób ze szczególnymi potrzebami. Zlokalizowane jest po lewej stronie wejścia do budynku szpitala. Miejsce to jest oznaczone i wyposażone w:

- miejsca siedzące,
- pętlę indukcyjną,
- tablety,
- dostęp do tłumacza języka migowego online realizowane poprzez tablety.

Tam czekać będzie na Ciebie pracownik szpitala, który udzieli Ci pomocy w załatwieniu sprawy przyjęcia do szpitala.

Jakiego wsparcia mogą spodziewać się osoby niedosłyszące?

Osoby niedosłyszące korzystające z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych skorzysta w holu, w pokoju cichej obsługi w Izbie Przyjęć z przenośnej pętli indukcyjnej.

Jakiego wsparcia mogą spodziewać się osoby niewidome?

Osoby niewidome mogą przyjść w asyście psa, który posiada odpowiedni certyfikat. Pies asystujący będzie miał dostęp do wszystkich miejsc, do których ma dostęp pacjent. Osobom niewidomym udostępnia się tablety z możliwością maszynowego czytania tekstu, jeśli zaistnieje taka potrzeba.

Osoby niedowidzące będą mogły skorzystać z lupy.

Jakiego wsparcia mogą spodziewać się osoby z niepełnosprawnością intelektualną lub ze spektrum autyzmu?

Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z zaburzeniami pamięci, z zaburzeniami mowy, z niepełnosprawnością intelektualną, z autyzmem będą w trakcie załatwiania swojej sprawy będą mogły skorzystać z cichej obsługi w wyznaczonym pokoju.

Będą mogły komunikować się z personelem szpitala za pomocą materiałów obrazkowych. Istnieje możliwość korzystania z zestawów infografik, takich jak system Blissa,

Jakiego wsparcia mogą spodziewać się osoby z niepełnosprawnością ruchową?

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

Pacjenci z niepełnosprawnością ruchową, z problemami w poruszaniu się zgłaszają wcześniej, tj. podczas umawiania terminu przyjęcia do szpitala zapotrzebowanie na niezbędną pomoc dostosowaną do niepełnosprawności:

- pomoc przy wysiadaniu z samochodu przed szpitalem,
- pomoc przy wyjęciu wózka inwalidzkiego,
- pomoc przy przesiadaniu się na wózek,
- pomoc w wejściu do szpitala,
- przygotowanie innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się, np. kule, balkonik

Pomocy udziela wyznaczony pracownik szpitala.

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

Wyznaczony pracownik szpitala przeprowadza osoby ze szczególnymi potrzebami z holu szpitala do Izby Przyjęć lub wskazuje drogę w budynku szpitala.

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 CHĘCI SKORZYSTANIA Z USŁUGI TŁUMACZA PJM, SJM LUB SKOGN

Upieramie 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: