

## Procedura nr 3 A- Edukacja pacjentów 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);

#### Edukacja pacjentów ze szczególnymi potrzebami

Przekazanie informacji osobie ze szczególnymi potrzebami o dalszym postępowaniu przed wypisem ze szpitala

Cel wdrożenia procedury:

Zapewnienie pacjentom/pacjentkom ze szczególnymi potrzebami dostępności do informacji dotyczących dalszego postępowania leczniczego poprzez dostosowanie odpowiednich zasad i form przekazywania informacji osobom doświadczającym trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

W szpitalu funkcjonuje bezpłatna szkoła dla pacjentów, w tym dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami, którą kieruje koordynator przeszkolony z zakresu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Zadania pielęgniarki oddziałowej w zakresie zapewnienia edukacji pacjentom ze szczególnymi potrzebami.

Na każdym oddziale pielęgniarka oddziałowa, została przeszkolona z zakresu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Pielęgniarka oddziałowa 4 dni przed wypisem pacjenta zawiadamia koordynatora szkoły

o potrzebie przeprowadzenia zajęć informacyjnych dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Pielęgniarka oddziałowa lub osoba przez nią wyznaczona przygotowuje indywidualny plan przebiegu edukacji dla pacjenta ze szczególnymi potrzebami.

Pielęgniarka oddziałowa lub osoba przez nią wyznaczona przygotowuje indywidualnie dla każdego pacjenta materiał informacyjny, który zawiera treści związane z dalszym postępowaniem leczniczym w przypadku określonego pacjenta.

Pielęgniarka oddziałowa przekazuje materiał informacyjny do koordynatora szkoły, który sprawdza jego dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, które mają być edukowane w zaplanowanym czasie.

Pielęgniarka oddziałowa powiadamia pacjenta oraz za jego zgodą rodzinę lub/i inne osoby udzielające pacjentowi pomocy o terminie zajęć informacyjnych, w których powinni uczestniczyć.

Zadania koordynatora szkoły dla pacjentów w zakresie zapewnienia edukacji pacjentom ze szczególnymi potrzebami.

Koordynator szkoły dla pacjentów ustala harmonogram zajęć dla zgłoszonych pacjentów ze szczególnymi potrzebami. Ustala datę oraz godzinę zajęć.

Zajęcia muszą się odbyć najpóźniej w dzień poprzedzający wypis pacjenta ze szpitala.

O ustalonym terminie powiadamia pielęgniarkę oddziałową, przesyłając na jej skrzynkę e-mail harmonogram i plan edukacji dla określonego pacjenta.

Koordynator szkoły dla pacjentów prowadzi zajęcia dydaktyczne dla pacjentów lub wyznacza innego koordynatora, który został wcześniej przeszkolony z zakresu komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz posiada przygotowanie merytoryczne z zakresu przekazywanych informacji.

Zasady przygotowania informacji dla pacjenta ze szczególnymi potrzebami o dalszym postępowaniu przed wypisem ze szpitala

Treści informacyjne muszą być przygotowane językiem prostym i zrozumiałym dla pacjenta ze szczególnymi potrzebami.

Informacje muszą być przygotowane w dokumencie word oraz w wersji wydruku.

Tekst zapisany w dokumencie word musi zostać przygotowany zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej (szablon tworzenia takiego dokumentu przygotowuje koordynator dostępności cyfrowej).

Zasób informacji przekazywanych pacjentowi powinien zawierać:

- 1) zalecenia lekarskie, w tym wykaz leków do stosowania, sposób stosowania leków;
- 2) informacje dotyczące terminów wizyt kontrolnych,
- 3) wykaz zaleconych badań diagnostycznych z podaniem terminu ich wykonania i placówek, w których badanie można wykonać;
- 4) wykaz zaleconych konsultacji specjalistycznych z podaniem adresów, adresów e-mail, numeru telefonu do właściwych poradni specjalistycznych;
- 5) zasady postępowania dietetycznego;
- 6) zasady prowadzenia samoopieki i samopielęgnacji oraz inne zalecenia zgodnie z rozpoznaną potrzebą.

Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w trakcie prowadzenia edukacji w szkole dla pacjentów

Informacje dla osób głuchych przekazywane są w szkole za pośrednictwem tłumacza języka migowego - online, w ramach posiadanego przez szpital abonamentu lub na indywidualne zlecenie takiej usługi.

Osoby niedosłyszące korzystające z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych uczestniczą w zajęciach podczas, których udostępniona jest pętla indukcyjna.

Informacje dla osób niewidomych przekazywane są na zajęciach, na których wykorzystuje się również nowoczesne technologie, w tym czytanie maszynowe, jako narzędzie wspomagające. Pacjentom niewidomym w trakcie zajęć udostępnia się tablety.

Osoby niedowidzące mogą podczas zajęć korzystać z materiału dydaktycznego na tablicie, na którym mogą powiększać czcionkę. Do czytania przekazanych materiałów mogą korzystać również z lupy.

Pacjenci z niepełnosprawnością intelektualną, pacjenci ze spektrum autyzmu oraz pacjenci z zaburzeniami mowy i pamięci uczestniczą w zajęciach informacyjnych, które prowadzone są z wykorzystaniem piktogramów aac, systemów obrazkowych Blissa.

Treści przekazywane są w prostej formie. Zaleca się unikanie nadmiernego oświetlenia oraz bodźców dźwiękowych.

Udział rodziny pacjentów oraz innych osób udzielających pomocy pacjentowi ze szczególnymi potrzebami w edukacji

W prowadzonych zajęciach w szkole pacjentów może również uczestniczyć rodzina pacjenta lub inne osoby udzielające pomocy pacjentowi ze szczególnymi potrzebami.

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 trakcie trwania zajęć informacyjnych związanych z dalszym postępowaniem leczniczym.

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.

Uczestniczenie rodziny pacjenta lub osób udzielających mu pomocy w edukacji stanowi ważny element wdrażania do samoopieki.

Miejsce realizacji zajęć dydaktycznych dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami w ramach szkoły dla pacjentów.

Zajęcia edukacyjne dla pacjentów prowadzone są w szkole dla pacjentów, która ma do dyspozycji dwie sale dydaktyczne.

Zajęcia edukacyjne dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami prowadzone są w sali dydaktycznej na parterze, która jest przystosowana pod względem dostępności architektonicznej.

W sali dydaktycznej znajduje się dostęp do internatu, rzutnik, tablica, stoliki o regulowanej wysokości, odpowiednie oświetlenie, odpowiednie nagłośnienie oraz pętla indukcyjną.

W pobliżu sali dydaktycznej znajduje się toaleta dla osób ze szczególnymi potrzebami.

## Procedura nr 3 – Edukacja pacjentów 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);

#### Edukacja pacjentów ze szczególnymi potrzebami

Przekazanie informacji osobie ze szczególnymi potrzebami o dalszym postępowaniu przed wypisem ze szpitala

Cel wdrożenia procedury:

Zapewnienie pacjentom/pacjentkom ze szczególnymi potrzebami dostępności do informacji dotyczących dalszego postępowania leczniczego poprzez dostosowanie odpowiednich zasad i form przekazywania informacji osobom doświadczającym trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się.

Jak odbywa się przekazywanie informacji pacjentom ze szczególnymi potrzebami o dalszych zaleceniach i dalszym postępowaniu leczniczym?

W szpitalu funkcjonuje bezpłatna szkoła dla pacjentów, w tym dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami, którą kieruje koordynator przeszkolony z zakresu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Kto w oddziale zadba o przekazanie mi informacji o dalszym postępowaniu leczniczym?

Na każdym oddziale pielęgniarka oddziałowa ustala szkolenie dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami, w planie uwzględnia zapewnienie dla każdego pacjenta dostępności informacyjnej i komunikacyjnej.

Pielęgniarka oddziałowa lub osoba przez nią wyznaczona przygotowuje indywidualnie dla każdego pacjenta materiał szkoleniowy, gdzie odnajdziesz informacje jak masz dalej postępować, aby dbać o swoje zdrowie.

Materiał informacyjny będzie przygotowany specjalnie dla Ciebie.

Kiedy odbywa się takie szkolenie?

Pielęgniarka oddziałowa powiadomi Cię o dniu i godzinie szkolenia informacyjnego.

Zajęcia muszą się odbyć najpóźniej dzień wcześniej przed Twoim wypisem ze szpitala.

Pielęgniarka oddziałowa za Twoją zgodą powiadomi też rodzinę lub/i inne osoby udzielające Ci pomocy o terminie zajęć informacyjnych, w których mogą z Tobą uczestniczyć.

Gdzie odbywa się takie szkolenie?

Zajęcia edukacyjne dla pacjentów prowadzone są w szkole dla pacjentów, która ma do dyspozycji dwie sale dydaktyczne.

Zajęcia edukacyjne dla pacjentów ze szczególnymi potrzebami prowadzone są w sali dydaktycznej na parterze, która jest przystosowana pod względem dostępności architektonicznej.

W sali dydaktycznej znajduje się dostęp do internatu, rzutnik, tablica, stoliki o regulowanej wysokości, odpowiednie oświetlenie, odpowiednie nagłośnienie oraz pętla indukcyjną.

Dostępne są również piktogramy i systemy obrazkowe.

Jak wyglądają zajęcia w szkole dla pacjentów?

Koordinator szkoły dla pacjentów prowadzi zajęcia dydaktyczne dla pacjentów lub wyznacza innego koordynatora, który został wcześniej przeszkolony z zakresu komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami. Pielęgniarka, która będzie przekazywała Ci informacje ma dużą wiedzę i potrafi się właściwie komunikować z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Zajęcia będą prowadzone w spokoju i bez pośpiechu.

Informacje będą przekazywane w sposób prosty z wykorzystaniem różnych technik wspomagających komunikowanie się, odpowiednio do Twoich potrzeb.

Zajęcia będą trwały do 45 minut, to jest niecałą godzinę.

Obok sali jest toaleta dla osób ze szczególnymi potrzebami.

O czym zostaniesz poinformowany w czasie zajęć w szkole dla pacjentów?

W czasie zajęć informacyjnych dowiesz się :

- 1) Jakie są dla Ciebie zalecenia lekarskie;
- 2) Jakie leki zostały zalecone do dalszego zażywania;
- 3) W jaki sposób należy przyjmować zlecone leki;
- 4) Kiedy i gdzie musisz przyjść na wizytę kontrolną;
- 5) Jakie badania diagnostyczne musisz jeszcze wykonać;
- 6) Kiedy i gdzie masz wykonać dodatkowe badania diagnostyczne;
- 7) Czy musisz się zgłosić do poradni specjalistycznych;
- 8) Gdzie te poradnie specjalistyczne się znajdują i w jakim czasie masz tam się zgłosić;
- 9) Jak masz się odżywiać;
- 10) Jak masz się sobą opiekować i dbać o swoje zdrowie;
- 11) Jak Twoja rodzina lub inne osoby mogą Ci pomóc w dbaniu o Twoje zdrowie.

Informacje będą przygotowane prostym językiem w dokumencie word oraz w wersji wydruku.



Tekst zapisany w dokumencie word będzie przygotowany zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej.

Jakiego wsparcia mogą oczekiwać pacjenci ze szczególnymi potrzebami w trakcie prowadzenia edukacji w szkole dla pacjentów ?

Informacje dla osób głuchych przekazywane są w szkole za pośrednictwem tłumacza języka migowego - online, w ramach posiadanego przez szpital abonamentu lub na indywidualne zlecenie takiej usługi.

Osoby niedosłyszące korzystające z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych uczestniczą w zajęciach podczas, których udostępniona jest pętla indukcyjna.

Zaleca się też wykorzystanie interkomu.

Informacje dla osób niewidomych przekazywane są na zajęciach, na których wykorzystuje się również nowoczesne technologie, w tym czytanie maszynowe, jako narzędzie wspomagające. Pacjentom niewidomym w trakcie zajęć udostępnia się tablety.

Osoby niedowidzące mogą podczas zajęć korzystać z materiału dydaktycznego na tablecie, na którym mogą powiększać czcionkę. Do czytania przekazanych materiałów mogą korzystać również z lupy.

Pacjenci z niepełnosprawnością intelektualną, pacjenci ze spektrum autyzmu oraz pacjenci z zaburzeniami mowy i pamięci uczestniczą w zajęciach informacyjnych, które prowadzone są z wykorzystaniem piktogramów aac, systemów obrazkowych Blissa.

Treści przekazywane są w prostej formie. Zaleca się unikanie nadmiernego oświetlenia oraz bodźców dźwiękowych.

Czy w szkoleniach informacyjnych może uczestniczyć rodzina pacjentów oraz inne osoby udzielające pomocy pacjentowi ze szczególnymi potrzebami w edukacji

W prowadzonych zajęciach w szkole pacjentów może również uczestniczyć rodzina pacjenta lub inne osoby udzielające pomocy pacjentowi ze szczególnymi potrzebami.

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 trakcie trwania zajęć informacyjnych związanych z dalszym postępowaniem leczniczym.

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.

Uczestniczenie rodziny pacjenta lub osób udzielających mu pomocy w edukacji stanowi ważny element wdrażania do samoopieki.

Opracowanie: dr n. med. Agnieszka Wolińska- Grabowska