

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
w Przychodni Specjalistyczno-Rehabilitacyjnej Pulsantis sp.z o.o.
We Wrocławiu ul.Ostrowskiego 3**

Rozdział I.

Przepisy ogólne

§ 1.

Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników placówki Pulsantis sp.z o.o. we Wrocławiu w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2.

Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest stworzenie Placówki POZ przyjaznej i dostępnej oraz traktowania osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3.

Ilekcroć w niniejszej procedurze jest mowa o osobie ze szczególnymi potrzebami - należy przez to rozumieć osobę, o której mowa w art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2020 r. poz. 1062), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszzące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży.

§ 4.

Każdy pracownik placówki Pulsantis sp.z o.o.zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającymi na terenie placówki, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5.

Każdy pracownik placówki Pulsantis sp.z o.o.udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi lub udzielania świadczenia POZ, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6.

Placówka Pulsantis sp .z o.o. zgodnie z art. 6 pkt 3 lit. d ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 poz. 1062) zapewnia, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikację w formie określonej w tym wniosku. Zgłoszenie chęci skorzystania ze świadczenia usług osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej opiekun może wnieść:

1. osobiście w rejestracji przychodni Pulsantis sp. z o.o. we Wrocławiu,
2. pisemnie za pośrednictwem poczty: Przychodnia Specjalistyczno-Rehabilitacyjna Pulsantis sp.z o.o. Wrocław 53-238 ul .Ostrowskiego 3
3. za pomocą poczty elektronicznej e-mail.: rejestracja@pulsantis.com.pl

Rozdział II.

Szczegółowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami

§ 7.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu i osób mających trudności w poruszaniu się:

1. Przychodnia Pulsantis sp.z o.o. zapewnia możliwość skorzystania z przycisku znajdującego przy drzwiach wejściowych do budynku placówki POZ, umożliwiającego wezwanie pracownika placówki, który udzieli takiej osobie pomocy.
2. Pracownik placówki Pulsantis sp.z o.o. wychodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do rejestracji lub miejsca udzielania świadczenia POZ przy uwzględnieniu możliwości wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej, a w przypadku osób na wózkach inwalidzkich pracownik rejestracji wychodzi przed ladę rejestracyjną na czas umawiania wizyty. Po zakończonej wizycie pomaga osobie ze szczególnymi potrzebami w opuszczeniu budynku placówki POZ.

§ 8.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku i osób mających trudności w widzeniu:

1. Placówka Pulsantis sp.z o.o. zapewnia możliwość wejścia do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, 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 zgłoszenia tego faktu. W tym celu należy umożliwić pacjentowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
2. Placówka Pulsantis sp.z o.o. zapewnia elektroniczny dostęp do dokumentów, informacji o swojej działalności, regulaminach i procedurach zgodnie z wymaganiami określonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz. 848).
3. Placówka Pulsantis sp.z o.o. zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody.
4. Pracownik placówki Pulsantis sp.z o.o. pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką).
5. Pracownik placówki Pulsantis sp.z o.o. pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń osoby ze szczególnymi potrzebami we właściwe miejsce.

§ 9.

W zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu i osób z trudnościami w komunikowaniu się:

1. Placówka Pulsantis sp.z o.o. zapewnia Klientowi dostęp do urządzeń wspomagających słyszenie (np. pętle indukcyjne).
2. Pracownik placówki Pulsant... zapewnia dogodne miejsce obsługi pacjenta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
3. Pracownik placówki Pulsantis sp.z o.o. pyta pacjenta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 10.

W zakresie obsługi osób niesamodzielnych, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

1. Placówka Pulsantis sp.z o.o. zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
2. Pracownik przychodni Pulsantis w czasie rozmowy z pacjentem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb pacjenta, stosuje powtórzenia, używa prostych zdań pojedynczych, a dłuższe wypowiedzi dzieli na krótsze części, a po każdej z nich upewnia się, czy rozmówca prawidłowo zrozumiał komunikat.

Rozdział III

Postanowienia końcowe

§ 11.

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik placówki Pulsantis sp.z o.o.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.

§ 12.

Niniejsza procedura ma zastosowanie również wobec osób o szczególnych potrzebach wynikających z posiadanych dysfunkcji psychofizycznych, fizycznych i psychicznych organizmu, które trwale lub okresowo utrudniają, ograniczają bądź uniemożliwiają wypełnianie ról społecznych.

PRZYCHODNIA SPECJALISTYCZNO-REHABILITACYJNA
PULSANTIS Sp. z o.o.
53-238 Wrocław, ul. Ostrowskiego 3
tel. (071) 339-11-40,
NIP 894-26-63-420, Regon 932629096
KRS 0000186445; Kap. Zakł. 99 000 --

30.12.2022

PREZES ZARZĄDU

Przychodnia Specjalistyczno-Rehabilitacyjna

PULSANTIS Sp. z o.o.

Joanna Furtak-Pobroni