***Procedura:***

***Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Szpitalu Miejskim Specjalistycznym im. Gabriela Narutowicza***

***w Krakowie - PP/PSJ/ZDO – II wydanie***

1. **CEL**

Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz dostępności alternatywnej po wpłynięciu wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i/lub cyfrowej.

1. **PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA**

Dział Informatyki i Administracji Siecią Komputerową, Pracownik na Stanowisku Pracy ds. Praw Pacjenta/Koordynator ds. dostępności, sekretariat Dyrektora Szpitala, we współpracy ze wszystkimi komórkami Szpitala.

1. **TERMINOLOGIA I SKRÓTY**

**„Osoba ze szczególnymi potrzebami”** – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Art. 2 pkt. 3 Ustawy o zapewnianiu dostępności

1. **OPIS POSTĘPOWANIA**

Osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy, po wykazaniu interesu faktycznego ma prawo wystąpić z wnioskiem o zażądanie:

1. Zapewnienia dostępności **architektonicznej:**

a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,

b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,

c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,

d) zapewnienie wstępu 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 2019 r. poz. 1172 i 1495),

e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

W przypadku składania wniosku o zapewnienie dostępności architektonicznej osoby ze szczególnymi potrzebami bądź ich rodziny zwracają się do p. Elżbiety Mrożek, Zastępcy Dyrektora ds. Administracyjno-Technicznych i Inwestycji, która kompleksowo zajmuje się interwencją, nr tel. 12 257 84 93;

email:  [**dyrtech@narutowicz.krakow.pl**](mailto:dyrtech@narutowicz.krakow.pl)**;**

1. W zakresie dostępności **komunikacyjno-informacyjnej** - zapewnienia informacji przedstawionej w zrozumiały sposób, w szczególności z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, m.in. usługi tłumacza migowego - lub zapewnienia innego, alternatywnego dostępu do otrzymania informacji. Osoby ze szczególnymi potrzebami bądź ich rodziny zwracają się z wnioskiem do Koordynatora ds. dostępności p. Jolanty Kukułki, Pracownika na Stanowisku Pracy ds. Praw Pacjenta, która kompleksowo zajmuje się interwencją - nr tel. 12 257 85 56; email:  [**dostepnosc@narutowicz.krakow.pl**](mailto:dostepnosc@narutowicz.krakow.pl)

**Szczegółowa informacja o możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego:**

Zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824) osoba uprawniona ma prawo do skorzystania na miejscu z usług tłumacza migowego.

Potrzebę skorzystania z bezpłatnej usługi tłumacza należy zgłosić, nie wcześniej niż w ciągu jednego dnia roboczego od dnia zgłoszenia zapotrzebowania przez Szpital. W stanach nagłych tj. zagrożenia zdrowia/życia pacjenta Polski Związek Głuchych Oddział Małopolski na podstawie umowy zawartej ze Szpitalem zapewnia tłumacza bezzwłocznie. Koordynatorzy Umowy odpowiedzialni za wzajemną współpracę podczas realizacji niniejszej Umowy:

1. Ze Strony Szpitala: Jolanta Kukułka, e-mail: [dostepnosc@narutowicz.krakow.pl](mailto:dostepnosc@narutowicz.krakow.pl), tel. 12 257 85 56
2. Ze Strony Polskiego Związku Głuchych Oddział Małopolski: Marta Majda

e-mail: [oddzial@pzg.krakow.pl](mailto:oddzial@pzg.krakow.pl) Tel: 695959022

1. Zgłoszenia alarmowe Szpital ma zgłaszać na nr tel. 695 959 022

adres e-mail [oddzial@pzg.krakow.pl](mailto:oddzial@pzg.krakow.pl)

Tłumaczenia z języka polskiego na Polski Język Migowy i z Polskiego Języka Migowego na język polski mogą być realizowane online za pomocą komunikatorów Whatsapp, Skype, Messenger, IMO i inne przy spełnieniu wymagań Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) RODO.

**Informacja dotycząca osób niewidomych i niedowidzących**

Szpital udostępnia tekst Karty Praw Pacjenta napisany alfabetem Braille’a. Materiały pomogą pacjentom niewidomymi/niedowidzącym, w sposób dla siebie dostępny,  zapoznać się z prawami, które im przysługują. Z uwagi na ograniczoną ilość egzemplarzy tekst *Karty Praw pacjenta* napisany alfabetem Braille’a dostępny jest:

* w  Sekretariacie Dyrektora Szpitala – 1 egzemplarz,
* na Stanowisku ds. Praw Pacjenta  - 3 egzemplarze -  dostępne  do wypożyczenia w razie potrzeby,
* w Dziale Organizacji -  1 egzemplarz,
* w Recepcji Szpitalnego Oddziału Ratunkowego - 4 egzemplarze dostępne do wypożyczenia w razie potrzeby,
* w Rejestracji Szpitala -  1 egzemplarz

3. Zapewnienia dostępności **cyfrowej** strony internetowej. Zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania, Osoby ze szczególnymi potrzebami bądź ich rodziny zwracają się z wnioskiem o pomoc do p. Marcina Sojka, nr tel. 12 257 87 87, email: [**marcin@narutowicz.krakow.pl**](mailto:marcin@narutowicz.krakow.pl)

1. W przypadku, gdy podmiot publiczny odmówi realizacji żądania zapewnienia dostępności lub alternatywnego sposobu dostępu architektonicznego, dostępu do informacji, zapewniana dostępności cyfrowej strony internetowej lub elementu strony internetowej, wnoszący żądanie może złożyć skargę w sprawie.

Skarga powinna zostać złożona na druku „***Wniosek o zapewnienie dostępności” (załącznik do procedury).*** Wzór wniosku dostępny jest na stronie internetowej Szpitala.

Stronami postępowania wszczętego na skutek wniesienia skargi są skarżący oraz podmiot publiczny, którego działalności dotyczy treść skargi. W przypadku stwierdzenia, że niezapewnienie dostępności w zakresie żądanym przez skarżącego nastąpiło na skutek naruszenia przepisów ustawy, Prezes Zarządu PFRON nakazuje podmiotowi publicznemu, w drodze decyzji, zapewnienie dostępności. Po wyczerpaniu wskazanej wyżej procedury można także złożyć wniosek do Rzecznika Praw Obywatelskich.

1. **Informacja o prawie wstępu z psem asystującym i ewentualnych uzasadnionych ograniczeniach:**

Zgodnie z Ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Art. 20a ust.1-6) osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do obiektów użyteczności publicznej, między innymi do budynków opieki zdrowotnej. Warunkiem wejścia na teren Szpitala z psem asystującym jest wyposażenie psa asystującego w:

* uprząż
* posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.

Możliwość wejścia na teren Szpitala z psem asystującym nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

W każdej sytuacji wymagającej wsparcia dla osób ze szczególnymi potrzebami personel może kontaktować się **z Koordynatorem ds. dostępności** w Szpitalu Miejskim Specjalistycznym im. Gabriela Narutowicza w Krakowie, **od poniedziałku do piątku w godz. 7:30 - 15:05 – Jolanta Kukułka tel. 12 257 85 56.**

Obszary, które nie spełniają wymogów ustawy w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, komunikacyjno-informacyjnej i cyfrowej osobom ze szczególnymi potrzebami zostały ujęte w „***Planie działania Szpitala Miejskiego Specjalistycznego im. Gabriela Narutowicza w Krakowie na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami”*** oraz w ***„Harmonogramie realizacji planu na lata 2021-2022”***