

ZASADY ZAPEWNIENIA DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI W SZPITALU SPECJALISTYCZNYM IM. LUDWIKA RYDYGIERA W KRAKOWIE

1. Cel dokumentu

Celem niniejszych zasad jest określenie standardów, procedur oraz działań mających na celu zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami pełnej, skutecznej i możliwie niezależnej dostępności do usług świadczonych przez Szpital. Dokument obejmuje dostępność architektoniczną, cyfrową oraz informacyjno-komunikacyjną.

2. Podstawy prawne

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
- Standard WCAG 2.1 na poziomie AA – w zakresie dostępności cyfrowej.
- Rozporządzenia i wytyczne dotyczące podmiotów wykonujących działalność leczniczą.

3. Zakres stosowania

Zasady obowiązują wszystkich pracowników Szpitala oraz podmioty współpracujące na terenie Szpitala. Stosuje się je do budynków, infrastruktury, stron internetowych, systemów informatycznych, komunikacji oraz usług udzielanych pacjentom i odwiedzającym.

4. Definicje

Osoba ze szczególnymi potrzebami – osoba, która ze względu na niepełnosprawność, wiek, chorobę lub inną przyczynę napotyka trudności w korzystaniu z usług na zasadach ogólnych.

Dostępność – możliwość korzystania przez każdego z usług, informacji, budynków i narzędzi w sposób bezpieczny, samodzielny i godny.

5. Dostępność architektoniczna

Szpital zapewnia:

- Wyznaczone miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych
- Wejścia do budynku z poziomu parteru
- Linie naprowadzające dla niewidomych
- Wejścia główne pozbawione barier, wyposażone w podjazdy i automatyczne drzwi.
- Dostępne windy z opisem przycisków w alfabecie Braille'a i komunikatami głosowymi.
- Ciągi komunikacyjne o odpowiedniej szerokości i antypoślizgowej nawierzchni.
- Czytelne oznakowanie kierunkowe i numery pomieszczeń.
- Kontrastowe tablice informacyjne.
- Drogi ewakuacyjne oznaczone w sposób widoczny i czytelny
- Rejestracje i poradnie dostępne dla osób na wózkach.
- Przynajmniej jedno dostępne WC na każdym poziomie.
- Pomieszczenia wyposażone tak, aby umożliwić dostęp również osobom z ograniczeniami ruchowymi.

6. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Szpital zapewnia:

A. Formy kontaktu

- Możliwość kontaktu osobistego,
- Możliwość kontaktu telefonicznego z osobą pierwszego kontaktu, pełniącą rolę przewodnika po numerem: 12 64 68 613
- Możliwość kontaktu mailowego pod adresem: biuro@rydygierkrakow.pl

B. Obsługę przez tłumacza PJM, SJM lub SKOG (na miejscu lub online) – po wcześniejszym zgłoszeniu.

C. Informacje dostosowane na życzenie pacjenta:

- dokumenty mogą zostać przygotowane w wersji łatwej do czytania (ETR),
- informacje mogą zostać odczytane, powiększone lub wyjaśnione,
- możliwe jest skorzystanie z pomocy pracownika w wypełnianiu dokumentów.
- możliwość skorzystania z pętli indukcyjnych znajdujących się we wszystkich punktach rejestracji
- możliwość załatwienia formalności w pokoju cichej obsługi
- możliwość skorzystania z pomocy pracownika pełniącego rolę przewodnika.

7. Dostępność cyfrowa

Szpital zapewnia dostępność:

A. Strony internetowej

- spełnienie wytycznych WCAG 2.1 AA,
- możliwość powiększania tekstu, obsługi klawiaturą, wysoki kontrast,
- tekstowe opisy grafik, materiałów wideo i dokumentów.
- możliwość wyboru profili ułatwień dostępu dla osób z różnymi niepełnosprawnościami (ADHD, epilepsja, zaburzenia wzroku, dysleksja, daltonizm)
- możliwość czytania ekranu,
- film w języku migowym z najważniejszymi informacjami dotyczącymi Szpitala

B. Dokumentów elektronicznych

- publikacja dokumentów w formatach dostępnych (PDF dostępny, DOCX),
- tworzenie materiałów z zachowaniem zasad dostępności.

C. Systemów informatycznych

- wdrażanie nowych systemów zgodnych z zasadami dostępności,
- dostosowanie istniejących rozwiązań w miarę możliwości technicznych.

8. Zapewnienie wsparcia

Szpital umożliwia:

A. Wstęp z psem asystującym

Osoba z psem asystującym ma prawo wejścia do wszystkich pomieszczeń, z wyjątkiem stref zagrożenia epidemiologicznego (wg procedur epidemiologicznych).

B. Asysta pracownika

- Pracownik Szpitala zapewnia pomoc w dotarciu do właściwej komórki organizacyjnej.
- Personel Działu Organizacji Świadczeń jest przeszkolony z zasad obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

9. Wniosek o zapewnienie dostępności i skarga

Osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo:

A. Złożyć wniosek o zapewnienie dostępności

Wniosek może dotyczyć:

- dostępności architektonicznej, cyfrowej lub komunikacyjnej,
- otrzymania informacji w formie alternatywnej.

Termin realizacji: do 14 dni (z możliwością przedłużenia zgodnie z ustawą).

B. Złożyć skargę na brak dostępności

W przypadku nieuwzględnienia wniosku, osoba ma prawo złożyć skargę do:

Prezesa Zarządu Szpitala, a następnie do Prezesa PFRON.

10. Monitoring i aktualizacja zasad

Dokument podlega przeglądowi co najmniej raz w roku lub w przypadku zmian prawnych czy organizacyjnych.