



Załącznik Nr 51 do Regulaminu Organizacyjnego CM ARNICA

Regulamin organizacyjny ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych

STARE BABICE 28.12.2022

1. CEL

Celem tego opracowania jest przedstawienie wszystkich elementów regulaminu organizacyjnego CM ARNICA usprawniających i ułatwiających obsługę pacjentów z niepełnosprawnościami, a nie uwzględnionych w pozostałych załącznikach regulaminu oraz w treści dokumentu głównego.

Wszystkie pozostałe przepisy i procedury postępowania obowiązujące w CM ARNICA, opisane w Regulaminie organizacyjnym CM ARNICA zachowują ważność i dotyczą również osób z niepełnosprawnościami.

2. OPIS

- 1) Procedura opisuje sposób przyjmowania pacjentów z niepełnosprawnościami w CM ARNICA.
- 2) Procedura zawiera wszystkie dodatkowe instrukcje postępowania dla osób z niepełnosprawnościami, które nie występują w przypadku innych pacjentów CM ARNICA.
- 3) Dotyczy ona następujących elementów występujących w przy obsłudze osób z niepełnosprawnościami:
 - a) Opis wejścia do budynku
 - b) Opis stanowiska Punktu Obsługi Pacjenta (rejestracja)
 - c) Opis procesów ułatwiających pacjentom z różnymi zakresami niepełnosprawności obsługę przez pracowników rejestracji
 - d) Opis procesów ułatwiających pacjentom z różnymi zakresami niepełnosprawności obsługę przez pielęgniarki
 - e) Opis procesów ułatwiających pacjentom z różnymi zakresami niepełnosprawności obsługę przez lekarzy
 - f) Opis procesów ułatwiających pacjentom z różnymi zakresami niepełnosprawności obsługę przez terapeutów (fizjoterapeutów, psychologa, itp.)

3. ASPEKT ARCHITEKTONICZNY I UŻYTKOWY BUDYNKU CM ARNICA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

- 1) Budynek CM ARNICA przystosowany jest do obsługi pacjentów z niepełnosprawnościami:
 - a) Dotyczących narządów ruchu
 - b) Dotyczących narządów słuchu

- c) Dotyczących narządów wzroku
- 2) Przed wejściem do budynku znajdują się dwa miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami
- 3) Od miejsc parkingowych do drzwi wejściowych do budynku, pacjenci mogą dostać się po:
 - a) Rampie dla wózków wyposażonej w poręcze ułatwiające poruszanie się osobom na wózkach
 - b) Schodach zabezpieczonych przed możliwością poślizgu i wyposażonych w poręcze ułatwiające poruszanie się
- 4) Wejście do budynku jest dobrze oświetlone, oświetlenie to:
 - a) Zapewnia dobrą widoczność
 - b) Nie dostarcza żadnych negatywnych bodźców wizualnych
 - c) Nie dostarcza żadnych negatywnych bodźców słuchowych
- 5) Wejście do budynku ułatwiają drzwi dwuskrzydłowe, automatycznie rozsuwające się na szerokość 140 cm. W drzwiach nie ma progu, który mógłby utrudniać poruszanie się osobom na wózkach.
- 6) Drzwi posiadają wyraźnie oznakowanie:
 - a) Informacja o otwieraniu i zamykaniu automatycznym
 - b) Pas dla osób niedowidzących
- 7) Od drzwi zewnętrznych w kierunku hallu wejściowego prowadzi przedsionek o szerokości 600cm i głębokości 205cm, zapewniający możliwość zachowania czystości i zabezpieczający przed utratą ciepła z budynku, oraz umożliwiający w sposób bezkolizyjny równoczesne wejście i wyjście pacjentów z niepełnosprawnościami.
- 8) Podłoga przedsionka wyłożona jest matą gumową w zagłębieniu, co umożliwia pacjentom wytarcie nóg przed wejściem do przychodni. Wierzch maty licuje z poziomem posadzki w przychodni, co zapewnia bezkolizyjne poruszanie się osób z niepełnosprawnościami (brak progu).
- 9) Wewnętrzna witryna przedsionka jest w pełni przeszklona i wyposażona w drzwi jednoskrzydłowe automatycznie rozsuwające się na szerokość 110 cm. W drzwiach nie ma progu, który mógłby utrudniać poruszanie się osobom na wózkach.
- 10) Obie witryny wejściowe (wewnętrzna i zewnętrzna) są wyposażone w dwuskrzydłowe asymetryczne drzwi p.poż o szerokości prześwitu 143cm

otwierane na zewnątrz po naciśnięciu belki zwalniającej znajdującej się na wysokości zgodnej z wymogami przepisów p.poż.

- 11) Pacjenci po wejściu do budynku CM ARNICA, znajdują się w obszernym hallu wejściowym prowadzącym do:
 - a) Rejestracji
 - b) Apteki
 - c) Widny którą mogą dostać się na każdą kondygnację budynku
 - d) Schodów prowadzących na pozostałe kondygnacje budynku
- 12) Na posadzce znajdują się wyraźne oznakowania dla osób z niepełnosprawnościami, ostrzegające ich przed dotarciem do krawędzi:
 - a) Schodów
 - b) Windy
 - c) Błatu rejestracyjnego
- 13) Korytarze stanowiące poczekalnię dla pacjentów pomalowane są jasną farbą dającą możliwość łatwej orientacji dla pacjentów z niepełnosprawnościami.
- 14) Wokół każdych drzwi namalowana jest obwódka kontrastująca z kolorem ściany, co ułatwia osobom niedowidzącym identyfikację wejść do gabinetów.
- 15) Klatka schodowa i korytarze są właściwie oświetlone co:
 - a) Zapewnia dobrą widoczność
 - b) Nie dostarcza żadnych negatywnych bodźców wizualnych
 - c) Nie dostarcza żadnych negatywnych bodźców słuchowych
- 16) W budynku znajduje się wózek dla osób niepełnosprawnych, który w razie potrzeby może być wykorzystywany:
 - a) Do transportu osób z niepełnosprawnością do karetki
 - b) Do ewakuacji osób z niepełnosprawnościami w przypadku pożaru
- 17) Na ścianach przychodni umieszczone są monitory, na których w sposób ciągły prezentowane są informacje i instrukcje dla osób z niepełnosprawnościami, zawierające najpotrzebniejsze informacje z zakresu:
 - a) Korzystania z oprogramowania na terenie przychodni i poza nią
 - b) Sposobu obsługi pacjentów z niepełnosprawnościami przez pracowników CM ARNICA:

- i) Rejestracji
 - ii) Pielęgniarki
 - iii) Lekarzy
 - iv) terapeutów
- c) Udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami jakie oferowane są w CM ARNICA
- d) Oferty CM ARNICA dla pacjentów z podziałem na zakresy tematyczne:
- i) Ginekologia w okolicach gabinetu ginekologa
 - ii) Kardiologia w okolicach gabinetu kardiologa
 - iii) Profilaktyka zdrowia w okolicach gabinetów lekarzy POZ
 - iv) Tematy dotyczące dzieci i młodzieży w okolicach gabinetu pediatri
 - v) Rehabilitacja na terenie rehabilitacji, itp.
- e) Instrukcja prowadzenia ewakuacji osób z niepełnosprawnościami

4. OBSŁUGA PACJENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ W REJESTRACJI

1) Opis ogólny pomieszczenia rejestracji

- a) Do rejestracji z hallu wejściowego prowadzi wejście o szerokości 200cm i wysokości 230cm
- b) Umeblowanie rejestracji umożliwia jednoczesną obsługę 3 pacjentów z niepełnosprawnościami
- c) Jedno ze stanowisk jest przystosowane dla pacjentów poruszających się na wózkach
- d) Rejestracja została przystosowana do obsługi pacjentów z niepełnosprawnościami:
 - i) Posiada przenośną pętlę indukcyjną dla osób niedosłyszących
 - ii) Umeblowanie rejestracji posiada oświetlenie umożliwiające osobom niedowidzącym łatwe zidentyfikowanie krawędzi
 - iii) Posiada oznakowanie na podłodze ostrzegające o dotarciu do krawędzi blatu rejestracyjnego

- iv) Posiada tablety umożliwiające komunikację osób niesłyszących z pracownikami rejestracji
- v) Pracownik rejestracji posługuje się językiem migowym (posiada certyfikat w tym zakresie)
- vi) Oświetlenie rejestracji jest dostosowane dla osób z niepełnosprawnością:
 - (1) Zapewnia dobrą widoczność
 - (2) Nie dostarcza żadnych negatywnych bodźców wizualnych
 - (3) Nie dostarcza żadnych negatywnych bodźców słuchowych

2) Obsługa pacjentów niesłyszących:

- a) Pacjent niesłyszący ma możliwość komunikacji z Rejestratorką za pomocą tabletu umieszczonego na blacie stanowiska rejestracji (W przypadku pacjenta jeżdżącego na wózku, Rejestratorka podaje tablet Pacjentowi, na oddzielne stanowisko znajdujące się z lewej strony rejestracji, oznaczone symbolem, przystosowane do obsługi pacjenta niepełnosprawnego na wózku.
- b) Rejestratorka po zgłoszeniu konieczności komunikacji z Pacjentem niedosłyszącym lub niesłyszącym, włącza na Tablecie Pacjenta aplikację , następnie włącza tą sama aplikację na swoim Tablecie.
- c) Pacjent niedosłyszący ma możliwość komunikacji z Rejestratorką za pośrednictwem pętli indukcyjnej wzmacniającej sygnał głosowy rejestratorki w jego aparacie słuchowym lub za pośrednictwem wpisów dokonywanych w tablecie.
- d) Pacjent niesłyszący wykorzystuje wyłącznie tablet.
- e) Informacje przekazywane przez Rejestratorkę Pacjentowi, jak również przez Pacjenta Rejestratorce po wpisaniu tekstu na tablecie automatycznie, pojawiają się na drugim tablecie rozmówcy.
- f) Zarówno Rejestratorka jak i Pacjent mają możliwość wpisywania do tabletu tekstu ręcznie, lub mówienia. Aplikacja w czasie rzeczywistym przetwarza treść komunikatu głosowego Rejestratorki lub Pacjenta na tekst i obrazuje go na drugim tablecie (rozmówcy)
- g) Rejestratorka ma możliwość zapisywania historii rozmowy z Pacjentem w dokumentacji medycznej w karcie pacjenta.
- h) Rejestratorka w dokumentacji medycznej ma możliwość umieszczenia dodatkowej informacji dla lekarza o stanie niepełnosprawności danego Pacjenta. Dzięki temu Lekarz od razu wie jak ma przygotować się do prawidłowego przeprowadzenia wizyty danego Pacjenta.

- i) Po skończonej „konwersacji” z Pacjentem, Rejestratorka czyści historie rozmowy z Pacjentem w tablecie.
- j) Aplikacją używaną w Rejestracji jest Microsoft Teams ze względu na prostotę i szybkość komunikacji z Pacjentem.
- k) W sytuacji gdy na jednym ze stanowisk rejestracji pracuje rejestratorka posiadająca umiejętność posługiwania się językiem migowym, pacjent niesłyszący może zostać obsłużony przez tą osobę.

3) Obsługa pacjentów niedosłyszących:

- a) Pacjent niedosłyszący, wchodzi na rejestrację, i widzi oznaczenie informujące o przełączeniu aparatu słuchowego na cewkę indukcyjną "T", jego aparat słuchowy automatycznie łączy się z pętlą indukcyjną która wzmacnia głos Rejestratorki i jest lepiej słyszalna. W przypadku pacjenta jeżdżącego na wózku, zostanie On w pełni obsłużony na oddzielnym stanowisku znajdującym się z lewej strony rejestracji i oznaczonym symbolem dla osób niepełnosprawnych (na wózkach).
- b) Pacjent niedosłyszący ma również możliwość komunikacji z Rejestratorką za pomocą tabletu umieszczonego na blacie stanowiska rejestracji (W przypadku pacjenta jeżdżącego na wózku, Rejestratorka podaje tablet Pacjentowi, na oddzielne stanowisko znajdujące się z lewej strony rejestracji, oznaczone symbolem, przystosowane do obsługi pacjenta niepełnosprawnego na wózku).
- c) Rejestratorka po zgłoszeniu konieczności komunikacji z Pacjentem niedosłyszącym lub niesłyszącym, włącza na Tablecie Pacjenta aplikację następnie włącza tą sama aplikację na swoim Tablecie. Pacjent niedosłyszący ma możliwość komunikacji z Rejestratorką za pośrednictwem pętli indukcyjnej wzmacniającej sygnał głosowy rejestratorki w jego aparacie słuchowym lub za pośrednictwem wpisów dokonywanych w tablecie.
- d) Pacjent niesłyszący wykorzystuje wyłącznie tablet.
- e) Informacje przekazywane przez Rejestratorkę Pacjentowi, jak również przez Pacjenta Rejestratorce po wpisaniu tekstu na tablecie automatycznie, pojawiają się na drugim tablecie rozmówcy.
- f) Zarówno Rejestratorka jak i Pacjent mają możliwość wpisywania do tabletu tekstu ręcznie, lub mówienia. Aplikacja w czasie rzeczywistym przetwarza treść komunikatu głosowego Rejestratorki lub Pacjenta na tekst i obrazuje go na drugim tablecie (rozmówcy).
- g) Rejestratorka ma możliwość zapisania historii rozmowy z Pacjentem w dokumentacji medycznej w karcie pacjenta.
- h) Rejestratorka w dokumentacji medycznej ma możliwość umieszczenia dodatkowej informacji dla lekarza o stanie niepełnosprawności danego

Pacjenta. Dzięki temu Lekarz od razu wie jak ma przygotować się do prawidłowego przeprowadzenia wizyty danego Pacjenta.

- i) Po skończonej „konwersacji” z Pacjentem, Rejestratorka czyści historie rozmowy z Pacjentem w tablecie.
- j) Aplikacją używaną w Rejestracji jest Microsoft Teams ze względu na prostotę i szybkość komunikacji z Pacjentem

4) Umówienie wizyty przez pacjenta z niepełnosprawnością

a) Pacjent ma możliwość rejestracji na wizytę za pośrednictwem:

- i) Telefonicznie pod jedynym numerem 22 100 32 35. System ma możliwość obsługi do 32 jednoczesnych aktywnych połączeń. Pierwsze dwa połączenia są obsługiwane przez Rejestratorki, pozostałe osoby w kolejce otrzymują informację o ich statusie i przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie z Rejestratorką. System rejestruje wszystkie numery telefonów dzwoniących do CM ARNICA i na bieżąco informuje pracowników Rejestracji które numery są:

(1) oczekujące,

(2) próbowali połączenia i nie zostało ono zrealizowane, zrezygnowali z oczekiwania na połączenia,

(3) zakresu tematycznego którego połączenie dotyczy (Wizyta NFZ, szczepienie COVID, wizyta komercyjna).

Na tej podstawie pracownicy Rejestracji mają możliwość zidentyfikowania Pacjenta, jego potrzeb i oddzwonienia do Niego. System monitoruje ilość połączeń na które pracownicy Rejestracji mają obowiązek oddzwonić i podaje statystyki dotyczące efektywności komunikacji telefonicznej Rejestracji z Pacjentem i Pacjentów z Rejestracją.

- ii) Osobiście w przychodni CM ARNICA w rejestracji - Pacjent obsługiwany jest przez Pracownika Rejestracji.
- iii) Zdalnie za pośrednictwem Strony internetowej - formularz "Zapytaj o wizytę" <https://cmarnica.pl/zapytaj-o-wizyte/>
- iv) Lokalnie za pośrednictwem Kiosku informacyjnego w CM ARNICA - przycisk na ekranie: „Umów wizytę”

Ze względu na dobro Pacjentów którzy faktycznie potrzebują wizyty u terapeutów wprowadzona została zasada konieczności potwierdzenia terminu wizyty przez Pracowników Rejestracji CM ARNICA drogą mailową lub bezpośredni kontakt telefoniczny. Decyzja taka wynika z kilkumiesięcznej obserwacji i analizy zachowań Pacjentów, którzy swoją niefrasobliwością

powodowali zablokowanie terminów do terapeutów na które w efekcie nie zgłaszali się.

Takie działanie Pacjentów uniemożliwiało obsługę innych Pacjentów faktycznie potrzebujących pomocy terapeutów.

5) Odwołanie wizyty przez pacjenta z niepełnosprawnością

- a) Pacjent ma możliwość odwołania lub zmiany terminu wizyty za pośrednictwem:
- i) Telefonicznie pod jedynym numerem 22 100 32 35. System ma możliwość obsługi do 32 jednoczesnych aktywnych połączeń. Pierwsze dwa połączenia są obsługiwane przez Rejestratorki, pozostałe osoby w kolejce otrzymują informację o ich statusie i przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie z Rejestratorką. System rejestruje wszystkie numery telefonów dzwoniących do CM ARNICA i na bieżąco informuje pracowników Rejestracji które numery są:
 - (1) oczekujące,
 - (2) próbowały połączenia i nie zostało ono zrealizowane,
 - (3) zrezygnowały z oczekiwania na połączenia,
 - ii) zakresu tematycznego którego połączenie dotyczy (Wizyta NFZ, szczepienie COVID, wizyta komercyjna).

Na tej podstawie pracownicy Rejestracji mają możliwość zidentyfikowania Pacjenta, jego potrzeb i oddzwonienia do Niego. System monitoruje ilość połączeń na które pracownicy Rejestracji mają obowiązek oddzwonić i podaje statystyki dotyczące efektywności komunikacji telefonicznej Rejestracji z Pacjentem i Pacjentów z Rejestracją.

- b) Osobiście w przychodni CM ARNICA w rejestracji - Pacjent obsługiwany jest przez Pracownika Rejestracji.
- c) Zdalnie za pośrednictwem strony internetowej - formularz "Odwołaj wizytę" <https://cmarnica.pl/odwolaj-wizyte/>
- d) Lokalnie za pośrednictwem kiosku informacyjnego w CM ARNICA - przycisk na ekranie: "Odwołaj wizytę"

6) System kolejkowy

Mając na uwadze usprawnienie obsługi pacjentów w CM ARNICA wprowadzono system kolejkowy. Ze względu na przepisy RODO, system kolejkowy funkcjonuje w oparciu o indywidualne karty pacjenta CM ARNICA.

Wydanie karty pacjentowi:

- a) Zapis na wizytę (Osobiście) podczas zapisu na pierwszą wizytę w Naszej Placówce, lub jeżeli Pacjent był naszym Pacjentem przed uruchomieniem systemu kolejkowego to przy pierwszej wizycie po uruchomieniu programu, zostaje mu wydana "karta pacjenta" z unikalnym numerem przypisanym do Pacjenta. Jeżeli Pacjent jest osobą niewidomą lub słabowidzącą karta zostaje wydana z numerem pacjenta w alfabecie Braille'a.
- b) Zapis na wizytę (Telefonicznie) podczas zapisu na pierwszą wizytę w Naszej Placówce, lub jeżeli Pacjent był naszym Pacjentem przed uruchomieniem systemu kolejkowego to przy pierwszej wizycie po uruchomieniu programu, Pacjent otrzymuje informację, iż przed wizytą lekarską, musi zgłosić się do Rejestracji CM ARNICA w celu odebrania "karty pacjenta" z unikalnym numerem przypisanym do Pacjenta. Jeżeli Pacjent jest osobą niewidomą lub słabowidzącą karta zostaje wydana z numerem pacjenta w alfabecie Braille'a.
- c) Zapis na wizytę (Zdalnie za pośrednictwem Strony Internetowej) podczas zapisu na pierwszą wizytę w Naszej Placówce, lub jeżeli Pacjent był naszym Pacjentem przed uruchomieniem systemu kolejkowego to przy pierwszej wizycie po uruchomieniu programu, Pracownik Rejestracji podczas kontaktu w celu potwierdzenia wizyty przekazuje Pacjentowi informację o konieczności pojawienia się przed wizytą na rejestracji w celu odebrania "karta pacjenta" z unikalnym numerem przypisanym do Pacjenta. Jeżeli Pacjent jest osobą niewidomą lub słabowidzącą karta zostaje wydana z numerem pacjenta w alfabecie Braille'a.
- d) Zapis na wizytę (Lokalnie za pośrednictwem Kiosku informacyjnego w CM ARNICA) podczas zapisu na pierwszą wizytę w Naszej Placówce, lub jeżeli Pacjent był naszym Pacjentem przed uruchomieniem systemu kolejkowego to przy pierwszej wizycie po uruchomieniu programu, Pracownik Rejestracji podczas kontaktu w celu potwierdzenia wizyty przekazuje Pacjentowi informację o konieczności pojawienia się przed wizytą na rejestracji w celu odebrania "karta pacjenta" z unikalnym numerem przypisanym do Pacjenta. Jeżeli Pacjent jest osobą niewidomą lub słabowidzącą karta zostaje wydana z numerem pacjenta w alfabecie Braille'a.

5. OBSŁUGA PACJENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ W GABINECIE ZABIEGOWYM

a) System kolejkowy

System współpracuje z programem EDM funkcjonującym w Naszej Placówce

- i) Pielęgniarka zaprasza pacjenta na wizytę aktywując jego dane w systemie EDM na swoim komputerze

- ii) W tym momencie, informacja ta wyświetla się na monitorach zawieszonych na korytarzu przy gabinetach w których przyjmują pielęgniarki i lekarze CM ARNICA.
- iii) Na ekranach widnieje numer gabinetu wraz z przypisanymi numerami kart pacjenta według kolejności wizyt, dodatkowo w momencie w którym pacjent ma udać się do danego gabinetu system czyta numer karty pacjenta i podaje numer gabinetu, aby Pacjenci niewidomi oraz niedowidzący otrzymali potrzebną informację, o konieczności udania się do danego gabinetu na wizytę.
- iv) W tym samym czasie system EDM zwalnia zamek magnetyczny w drzwiach gabinetu, umożliwiając tym samym wejście pacjenta do tego gabinetu. Zwolnienie zamka jest czasowe (60 sekund) co pozwala każdemu z pacjentów na swobodne wejście do gabinetu. Po wejściu pacjenta do gabinetu, zamek magnetyczny uniemożliwia innym pacjentom na wejście do tego gabinetu w trakcie trwania wizyty. Po zakończeniu wizyty pacjent ma możliwość swobodnego opuszczenia gabinetu naciskając od środka klamkę w drzwiach. Kolejny pacjent może wejść do gabinetu wyłącznie po zaproszeniu go przez pielęgniarkę w systemie EDM.
- v) W związku z przepisami p.poż oraz z uwagi na różnorodność zdarzeń w trakcie pracy pielęgniarek, pielęgniarka zawsze ma możliwość otwarcia drzwi od środka, jak również zmiany kolejności przyjęcia pacjenta jeżeli wymaga tego sytuacja.
- vi) Dzięki wprowadzonemu systemowi, Pacjent zachowuje pełną anonimowość i bezpieczeństwo swoich danych, gdyż jedyną wyświetlaną informacją jest indywidualny numer karty pacjenta

b) Komunikacja pacjenta z pielęgniarką

- i) Pacjent niedosłyszący który korzystał z pętli indukcyjnej przy rejestracji, w dalszym ciągu może być z Nią połączony w gabinecie zabiegowym. Sposób obsługi pacjenta niedosłyszącego przez pielęgniarkę jest adekwatny do opisanego powyżej sposobu obsługi przez Rejestratorkę.
- ii) Pacjent niesłyszący, po wejściu do gabinetu otrzymuje tablet z uruchomioną aplikacją umożliwiającą niewerbalną komunikację z pielęgniarką.
- iii) Pacjent komunikuje się z pielęgniarką poprzez wpisywanie tekstu na tablecie który jest połączony równocześnie z komputerem oraz tabletem pielęgniarki.
- iv) Pielęgniarka ma możliwość komunikacji z Pacjentem pisząc tekst na tablecie, dyktując tekst do tabletu lub wpisując go na klawiaturze komputera na którym uruchomiony jest program medycznej obsługi Pacjenta (EDM). Oprogramowanie EDM służy do prowadzenia pełnej historii medycznej Pacjenta i rozliczeń z NFZ.
- v) Po skończonej „konwersacji”, pielęgniarka ma możliwość skopiowania tekstu do karty pacjenta do programu EDM.

- vi) Aplikacją używaną przez pielęgniarkę do komunikacji niewerbalnej z Pacjentem jest Microsoft Teams ze względu na bardziej efektywne współdziałanie z programem EDM.

c) Udogodnienia w obsłudze pacjenta przez pielęgniarkę

- i) W gabinecie zabiegowym znajduje się specjalny fotel do pobierania krwi
- ii) Jest to fotel wielofunkcyjny, umożliwia:
 - (1) Pobieranie krwi pacjentom z niepełnosprawnościami
 - (2) Wykonywanie badania EKG pacjentom z niepełnosprawnościami
 - (3) W razie nagłego zasłabnięcia pacjenta, personel gabinetu może w łatwy sposób przestawić fotel z pacjentem do pozycji umożliwiającej powrót do stanu świadomości lub w razie konieczności do zastosowania reanimacji.
- iii) W przypadku pacjentów z niepełnosprawnością ruchową poruszających się na wózku, pielęgniarka może dokonać pomiaru wagi takiej osoby za pomocą specjalnej wagi najazdowej

6. OBSŁUGA PACJENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ PRZEZ LEKARZA

1) System kolejkowy

System współpracuje z programem EDM funkcjonującym w Naszej Placówce

- i. Lekarz zaprasza pacjenta na wizytę aktywując jego dane w systemie EDM na swoim komputerze
- ii. W tym momencie, informacja ta wyświetla się na monitorach zawieszonych na korytarzu przy gabinetach w których przyjmują lekarze i pielęgniarki CM ARNICA.
- iii. Na ekranach widnieje numer gabinetu wraz z przypisanymi numerami kart pacjenta według kolejności wizyt, dodatkowo w momencie w którym pacjent ma udać się do danego gabinetu system czyta numer karty pacjenta i podaje numer gabinetu, aby Pacjenci niewidomi oraz niedowidzący otrzymali potrzebną informację, o konieczności udania się do danego gabinetu na wizytę.
- iv. W tym samym czasie system EDM zwalnia zamek magnetyczny w drzwiach gabinetu, umożliwiając tym samym wejście pacjenta do tego gabinetu. Zwolnienie zamka jest czasowe (60 sekund) co pozwala każdemu z pacjentów na swobodne wejście do gabinetu. Po wejściu pacjenta do gabinetu, zamek magnetyczny uniemożliwia innym pacjentom na wejście do tego gabinetu w trakcie trwania wizyty. Po zakończeniu wizyty pacjent ma możliwość swobodnego opuszczenia gabinetu naciskając od środka klamkę w drzwiach.

Kolejny pacjent może wejść do gabinetu wyłącznie po zaproszeniu go przez pielęgniarkę w systemie EDM.

- v. W związku z przepisami p.poż oraz z uwagi na różnorodność zdarzeń w trakcie pracy lekarza, lekarz zawsze ma możliwość otwarcia drzwi od środka, jak również zmiany kolejności przyjęcia pacjenta jeżeli wymaga tego sytuacja.
- vi. Dzięki wprowadzonemu systemowi, Pacjent zachowuje pełną anonimowość i bezpieczeństwo swoich danych, gdyż jedyną wyświetlaną informacją jest indywidualny numer karty pacjenta

2) Komunikacja pacjenta z lekarzem

- i. Pacjent niedosłyszający który korzystał z pętli indukcyjnej przy rejestracji, w dalszym ciągu może być z Nią połączony w gabinecie lekarza. Sposób obsługi pacjenta niedosłyszającego przez lekarza jest adekwatny do opisanego powyżej sposobu obsługi przez Rejestratorkę.
- ii. Pacjent niesłyszający, po wejściu do gabinetu otrzymuje tablet z uruchomioną aplikacją umożliwiającą niewerbalną komunikację z lekarzem.
- iii. Pacjent komunikuje się z lekarzem poprzez wpisywanie tekstu na tablecie który jest połączony równocześnie z komputerem oraz tabletem lekarza.
- iv. Lekarz ma możliwość komunikacji z Pacjentem pisząc tekst na tablecie, dyktując tekst do tabletu lub wpisując go na klawiaturze komputera na którym uruchomiony jest program medycznej obsługi Pacjenta (EDM). Oprogramowanie EDM służy do prowadzenia pełnej historii medycznej Pacjenta i rozliczeń z NFZ.
- v. Po skończonej „konwersacji”, lekarz ma możliwość skopiowania tekstu do karty pacjenta do programu EDM.
- vi. Aplikacją używaną przez lekarza do komunikacji niewerbalnej z Pacjentem jest Microsoft Teams ze względu na bardziej efektywne współdziałanie z programem EDM.

3) Udogodnienia w obsłudze pacjenta przez lekarza

- i. W gabinecie lekarza znajduje się leżanka elektryczna umożliwiająca obniżenie powierzchni na której siada pacjent do pozycji ułatwiającej mu zajęcie miejsca na leżance
- ii. Lekarz oprócz wizyty w gabinecie może obsłużyć pacjenta z niepełnosprawnością ruchową zdalnie za pośrednictwem teleporady. Do tego celu może wykorzystać:
 - 1. system słuchawkowy bezprzewodowy
 - 2. kamerę z mikrofonem w celu wizualizacji

7. OBSŁUGA PACJENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ PRZEZ TERAPEUTÓW

4) Komunikacja pacjenta z terapeutą

- i. Pacjent niedosłyszający który korzystał z pętli indukcyjnej przy rejestracji, w dalszym ciągu może być z Nią połączony w gabinecie terapeuty. Sposób obsługi pacjenta niedosłyszającego przez terapeutę jest adekwatny do opisanego powyżej sposobu obsługi przez Rejestratorkę.
- ii. Pacjent niesłyszający, po wejściu do gabinetu otrzymuje tablet z uruchomioną aplikacją umożliwiającą niewerbalną komunikację z terapeutą.
- iii. Pacjent komunikuje się z terapeutą poprzez wpisywanie tekstu na tablecie który jest połączony równocześnie z komputerem oraz tabletem terapeuty.
- iv. Terapeuta ma możliwość komunikacji z Pacjentem pisząc tekst na tablecie, dyktując tekst do tabletu lub wpisując go na klawiaturze komputera na którym uruchomiony jest program medycznej obsługi Pacjenta (EDM). Oprogramowanie EDM służy do prowadzenia pełnej historii medycznej Pacjenta i rozliczeń z NFZ.
- v. Po skończonej „konwersacji”, terapeuta ma możliwość skopiowania tekstu do karty pacjenta do programu EDM.
- vi. Aplikacją używaną przez terapeutę do komunikacji niewerbalnej z Pacjentem jest Microsoft Teams ze względu na bardziej efektywne współdziałanie z programem EDM.

5) Udogodnienia w obsłudze pacjenta przez terapeutę

W gabinecie fizjoterapeutów znajduje się leżanka elektryczna umożliwiająca obniżenie powierzchni na której siada pacjent do pozycji ułatwiającej mu zajęcie miejsca na leżance.

8. BADANIE SATYSFAKCJI PACJENTA Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

W CM ARNICA zależy nam na realizacji wszystkich funkcjonalności wymaganych przepisami odnośnie obsługi Pacjentów z niepełnosprawnościami. Nie oznacza to jednak, że z automatu odzwierciedli to wszystkie potrzeby jakie faktycznie Pacjenci mają w stosunku do placówki medycznej. W celu usprawnienia komunikacji z Pacjentami dla poprawy jakości i efektywności obsługi tych Pacjentów wprowadzone zostało narzędzie o nazwie "Badanie satysfakcji Pacjenta".

Narzędzie to ma umożliwić przekazanie przez Pacjenta wszystkich jego oczekiwań w stosunku do placówki medycznej, jej pracowników i jakości dobrostanu Pacjenta w placówce. Na tej podstawie Zarząd placówki ma możliwość oceny faktycznego stanu jakości obsługi Pacjenta jak również elementów które należy ewentualnie

zoptymalizować/poprawić.

Pacjent ma możliwość wypełnienia ankiety satysfakcji za pośrednictwem :

- a) Osobiście w przychodni CM ARNICA - Formularze dostępne przed gabinetami oraz w rejestracji.
- b) Zdalnie za pośrednictwem strony internetowej <https://cmarnica.pl/ankieta-poz/>
- c) Lokalnie za pośrednictwem kiosku informacyjnego - przycisk na ekranie "Ankieta satysfakcji"

9. DOSTĘP DO OFERTY PRZYCHODNI CM ARNICA

W celu poprawy dostępności oferty CM ARNICA dla pacjentów z niepełnosprawnościami, w placówce wprowadzono bardzo szeroką możliwość dostępu do informacji dla pacjentów. Pacjenci mogą dowiedzieć się na temat usług oferowanych w naszej placówce na kilka sposobów:

1. Osobiście bezpośrednio w Rejestracji, Personel jest przeszkolony i zaznajomiony z ofertą naszej Placówki, w przypadku Pacjentów z niepełnosprawnością personel jest wyposażony w tablety z niezbędnymi aplikacjami oraz pętlę indukcyjną – sposób komunikacji z pacjentami z niepełnosprawnościami został już opisany w poprzednich punktach tego opracowania.
2. Przez stronę www , na stronie głównej zostały stworzone 3 zakładki "Poradnie specjalistyczne", "Medycyna rodzinna", "Rehabilitacja" każda z nich jest podzielona na podstrony umożliwiające jak najszybsze odnalezienie tematu odpowiadające konkretnym zagadnieniom
3. Lokalnie na telewizorach zostało zakupione i skonfigurowane oprogramowanie do wyświetlania prezentacji z informacjami dot. oferty Placówki oraz z dodatkową informacją w jakich przypadkach i przy jakich objawach należy się zgłosić z danym problemem, dzięki specjalnemu oprogramowaniu, informacje umieszczone w prezentacji są dopasowane do miejsca w którym Pacjent oczekuje na wizytę, aby Pacjent oczekując np. na wizytę u Kardiologa, wiedział o pełnym zakresie pomocy jaki może otrzymać w Placówce w tym zakresie, dodatkowo umieszczone są tam informacje na temat aktualnych sytuacji dot. zdrowia, jak np. informacja na temat COVID lub sezonowych szczepień oraz porady dla pacjentów np. w zakresie żywienia oraz dbania o zdrowie.
4. Lokalnie na kioskach informacyjnych poprzez instalacje oprogramowania i stworzeniem przycisków umożliwiających bezpośrednio otworzenie strony www z pełną informacją.

Pacjenci mogą ustalać terminy wizyt zarówno lokalnie jak i zdalnie, co zostało opisane na początku tego opracowania.

Płatność za wybrane usługi może również odbywać się zdalnie za pośrednictwem naszej strony: www.cmarnica.pl