

ZARZĄDZENIE Nr 3/2026

Dyrektora Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej w Jabłonnie

z dnia 24 lipca 2026 roku.

w sprawie wprowadzenia procedury wsparcia dla pacjentów z trudnościami w komunikacji

Na podstawie ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1411 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 581 z późn. zm.) w celu zapewnienia pacjentom równego dostępu do świadczeń zdrowotnych, z uwzględnieniem potrzeb osób z trudnościami w komunikacji, zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się do stosowania w Samodzielnym Zespole Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej w Jabłonnie „Procedurę wsparcia dla pacjentów z trudnościami w komunikacji”, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuje się wszystkie osoby realizujące zadania w SZPZOZ w Jabłonnie, mające kontakt z pacjentami, do zapoznania się z procedurą, przestrzegania jej postanowień oraz stosowania przyjętych zasad wsparcia komunikacyjnego w codziennej pracy.

§ 3.

Za nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia oraz monitorowanie stosowania procedury odpowiadają osoby kierujące komórkami organizacyjnymi oraz personel wyznaczony do koordynacji obsługi pacjentów wymagających wsparcia w komunikacji.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia 24 lipca 2026 r.

.....
Dyrektor SZPZOZ w Jabłonnie

DOKUMENTACJA SYSTEMU AKREDYTACYJNEGO			
SZPZOZ W JABŁONNIE		UL. PARKOWA 21 05 – 110 JABŁONNA	
PROCEDURA WSPARCIA DLA PACJENTÓW Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKACJI			
STANDARD – PP 3			
DATA WYDANIA	16.07.2026	DATA OBOWIĄZYWANIA	20.07.2026
WYDANIE	I	LICZBA STRON	4
SPORZĄDZIŁ	ANNA ANTOS	ZATWIERDZIŁA	DYREKTOR IWONA MICHALSKA
PODPIS		PODPIS	

L.P.	DATA	OPIS ZMIANY	OSOBA WPROWADZAJĄCA ZMIANĘ

Cel:

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad równego dostępu do usług medycznych dla pacjentów mających trudności w komunikowaniu się, w szczególności osób niedowidzących i niewidomych, niesłyszących, głuchoniemych oraz osób obcojęzycznych.

Zakres:

Procedura obowiązuje wszystkie osoby realizujące zadania w SZPZOZ w Jabłonie, mające kontakt z pacjentami z ograniczeniami komunikacyjnymi.

Identyfikacja pacjentów wymagających wsparcia w zakresie komunikacji.

Identyfikacja osób wymagających wsparcia w zakresie komunikacji z personelem może nastąpić podczas składania deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej lub w każdym innym momencie kontaktu z personelem SZPZOZ.

Personel rejestracji podczas kontaktu z pacjentem - osobą wymagającą wsparcia powinien zebrać wywiad dotyczący:

- rodzaju deficytu komunikacyjnego pacjenta oraz jego ciężkości;
- stosowania przez pacjenta środków pomocniczych, np. aparaty słuchowe, okulary, lupy, translatory, itd.
- potrzeb wsparcia – zakres i rodzaj wsparcia;
- szczególnych oczekiwań i potrzeb pacjenta, np. potrzeby udziału opiekuna podczas realizacji świadczeń medycznych
- zgody pacjenta na udział opiekuna podczas realizacji świadczeń medycznych.

Personel zbierający wywiad podczas rozmowy z pacjentem powinien dokonać obserwacji zachowania pacjenta celem oceny:

- trudności w czytaniu dokumentów;
- zdolności odbierania komunikatów głosowych;
- potrzeb i umiejętności posługiwania się środkami pomocniczymi;
- możliwości komunikacji w języku polskim w mowie i piśmie.

Podsumowaniem wywiadu i obserwacji jest adnotacja w elektronicznej dokumentacji medycznej pacjenta dotycząca oceny stopnia deficytu komunikacyjnego i niezbędnego wsparcia, dokonywana przez personel rejestracji.

Przyjęte sposoby wsparcia komunikacyjnego wymagają uzgodnienia z pacjentem i potwierdzenia drogą ustną lub jedną z metod pobierania zgody domniemanej, np. akceptacja gestem.

W Przychodni dostępny jest opiekun pacjenta mającego trudności w komunikowaniu się. Funkcję opiekuna pacjenta pełni rejestratorka lub pielęgniarka. Opiekun pacjenta jest odpowiedzialny za udzielenie pomocy, koordynację obsługi i towarzyszenie pacjentowi z deficytem komunikacji podczas realizacji świadczeń medycznych.

Zapewnienie odpowiednich narzędzi komunikacji

Przychodnia opracowała zasady wsparcia kilku grup osób z deficytem komunikacji:

Pacjent niedowidzący lub niewidomy

W wypadku pacjentów niedowidzących lub niewidomych, zależnie od stopnia niepełnosprawności, wykorzystywane są następujące metody wsparcia:

- stosowanie dokumentów w powiększonym druku lub z powiększoną czcionką w dokumentach elektronicznych;
- stosowanie lup optycznych;
- wsparcie osobiste ze strony opiekuna pacjenta.

Pacjent głuchoniemy lub niemy

W wypadku pacjentów głuchoniemych lub niemych, zależnie od stopnia niepełnosprawności, wykorzystywane są następujące metody wsparcia:

- komunikacja pisemna;
- komunikacja ustna, z twarzą skierowaną do pacjenta, w wypadku umiejętności pacjenta „czytania z ust”;
- stosowanie w komunikacji pytań zamkniętych umożliwiających odpowiedzi gestami;
- stosowanie systemu wspomagania słuchu w formie pętli indukcyjnej, który przesyła dźwięk bezpośrednio do aparatów słuchowych i implantów, omijając problemy z pogłosem i szumami tła – na chwilę obecną ten rodzaj wsparcia nie funkcjonuje;
- wsparcie osobiste ze strony opiekuna pacjenta.

Pacjent obcojęzyczny

W wypadku pacjentów obcojęzycznych wykorzystywane są następujące metody wsparcia:

- wykorzystywanie dostępnego w rejestracji tabletu z tłumaczem, np. tłumacz google;
- wsparcie osobiste ze strony opiekuna pacjenta, posługującego się językiem znanym przez pacjenta lub dostarczającym tablet z tłumaczem do pracowników medycznych realizujących świadczenia.

Dokumentacja i monitorowanie

Wszystkie przypadki i metody zapewnienia wsparcia w komunikacji z pacjentem personel medyczny odnotowuje w systemie elektronicznej dokumentacji medycznej.

Pacjenci z ograniczeniami w komunikacji są czytelnie oznaczeni w systemie obsługi pacjenta stosowanym w SZPZOZ w Jabłonie.