

ZARZĄDZENIE NR 14 /2023
DYREKTORA OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W KOŚCIANIE

z dnia 31 grudnia 2023 r.

**w sprawie ustalenia procedury obsługi osób z szczególnymi
potrzebami
w Ośrodku Pomocy Społecznej w Kościanie.**

Na podstawie § 9 ust. 1 Statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie nadanego Uchwałą nr XVIII/200/16 Rady Miejskiej Kościana z dnia 24 listopada 2016 r. w sprawie Statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie z późn. zm., w zw. z art. 4 ust. 2 pkt 1 i art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2240 z późn. zm.), art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2023 r. poz. 20), zarządzam co następuje:

§ 1. Ustalam procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Ośrodku Pomocy Społecznej w Kościanie, zwaną dalej „Procedurą” stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierzam Koordynatorowi ds. dostępności w celu przekazania wszystkim pracownikom.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


DYREKTOR
OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ
W KOŚCIANIE
Sylwia Grupańska

Zapornia - 509
05.01.2024
Ques

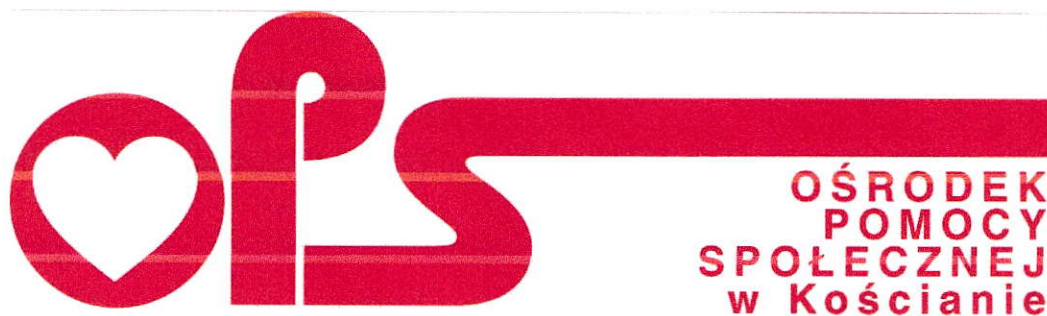
Uzasadnienie

Do Zarządzenia Nr 14 /2023

Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie

z dnia 31.12.2023 r.

W Ośrodku Pomocy Społecznej w Kościanie obecnie nie obowiązuje procedura wskazująca standard obsługi osób z szczególnymi potrzebami. Celem wprowadzenia Procedury jest uszczegółowienie pracy Ośrodka jako jednostki przyjaznej i dostępnej oraz traktowanie osób ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.



Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 14/2023

Dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej

w Kościanie

**PROCEDURA OBSŁUGI
OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
W
OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ
W KOŚCIANIE**

Kościan, 31 grudnia 2023 r.

§ 1. Niniejsza procedura normuje sposób postępowania pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie (OPS) w stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami.

§ 2. Celem wprowadzenia procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami jest uszczegółowienie pracy OPS, jako jednostki przyjaznej i dostępnej oraz traktującej osoby ze szczególnymi potrzebami w sposób zapewniający im poczucie bezpieczeństwa i komfortu.

§ 3. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) Osobie ze szczególnymi potrzebami lub Kliencie – 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 ze zm.), w szczególności osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, niewidome, głuche, słabo słyszące, z niepełnosprawnością intelektualną, starsze i kobiety w ciąży,
- 2) Podmiocie – należy przez to rozumieć OPS,
- 3) Pracownikowi – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w OPS,

§ 4. Każdy pracownik OPS zobowiązany jest do udzielania niezbędnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przebywającym na terenie OPS, kierując się empatią i poszanowaniem niezależności tych osób.

§ 5. Każdy pracownik OPS udziela osobie ze szczególnymi potrzebami pomocy w dotarciu do miejsca obsługi, a w razie takiej konieczności udaje się do niego i realizuje sprawę na miejscu, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku.

§ 6. W przypadku braku możliwości zapewnienia osobie ze szczególnymi potrzebami dostępności cyfrowej strony internetowej oraz BIP, OPS zapewnia się alternatywny dostęp, który w szczególności polega na zapewnieniu kontaktu telefonicznego pod numerem 65-5120622, 669290929, fax 65-5120622 wew. 44 lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej e-mail poczta@ops.koscian.pl.

§ 7. Podmiot 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 Klient może wnieść z przynajmniej trzydniowym wyprzedzeniem:

- 1) Osobiście w Punkcie Informacyjnym – parter w budynku OPS, ul. Szczepanowskiego 1,

- 2) Pisemnie za pośrednictwem poczty – Ośrodek Pomocy Społecznej w Kościanie, ul. Szczepanowskiego 1, 64-000 Kościan,
- 3) Za pomocą poczty elektronicznej e-mail poczta@ops.koscian.pl,
- 4) Poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /opskoscian/SkrytkaESP

§ 8. Podstawowe zasady obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

1. Zanim pomożesz – zapytaj. Nie każda osoba ze szczególnymi potrzebami potrzebuje pomocy. W przyjaznym otoczeniu zwykle sama świetnie daje sobie radę. Pracownicy OPS powinni kierować się w pierwszej kolejności poszanowaniem dla niezależności osoby ze szczególnymi potrzebami.

2. Uważaj z inicjowaniem kontaktu fizycznego – bądź taktowny. Niektóre osoby ze szczególnymi potrzebami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj dotykania ich wózka, kul czy laski. Osoby ze szczególnymi potrzebami uważają je za część ich przestrzeni osobistej. Zawsze pytaj o zgodę na kontakt fizyczny.

3. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami. Nie prowadź rozmowy z jej asystentem, przewodnikiem, tłumaczem języka migowego. Zwracaj się do osoby ze szczególnymi potrzebami jak do każdej innej osoby, nie skupiając się na jej niepełnosprawności. Wiele osób z niepełnosprawnościami nie chce specjalnego traktowania, uważają to za przejaw dyskryminacji. Wychodź naprzeciw szczególnym potrzebom osób ze szczególnymi potrzebami i ograniczeniom wynikającym z jej niepełnosprawności, jednocześnie starając się ją traktować w sposób naturalny i na równi z innymi osobami.

4. Nie rób żadnych założeń. Każda osoba ze szczególnymi potrzebami, nawet pozornie identycznymi, jest inna i ma inne potrzeby. Ona najlepiej wie, co może zrobić, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Nie podejmuj za osobę ze szczególnymi potrzebami decyzji co do tego, w jakich czynnościach nie może uczestniczyć, gdyż wykluczanie jej – nawet kierując się chęcią pomocy – może być przejawem dyskryminacji.

5. Reaguj uprzejmie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami. Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami prosi o pewne zmiany i dostosowanie się do jego szczególnych potrzeb, nie traktuj tego jako skargi. Świadczy to raczej o tym, że na tyle dobrze czuje się w danej instytucji, by ujawniać otwarcie swoje potrzeby. Staraj się w miarę dostępnych możliwości reagować pozytywnie na prośby osób ze szczególnymi potrzebami.

6. Pamiętaj, że nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny. Mogą się zdarzyć takie osoby ze szczególnymi potrzebami, których prośby lub

zachowanie wydadzą się dziwne. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej specjalnymi potrzebami. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby. Jeśli jednak osoba zachowuje się agresywnie, bardzo dziwacznie lub czujesz się zagrożony, nie wahaj się zapewnić sobie pomocy innych osób.

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

- 1) Dostępność budynku OPS przy ul. Szczepanowskiego 1 została opisana w deklaracji dostępności.
- 2) Pracownik schodzi do osoby ze szczególnymi potrzebami i w zależności od potrzeb udziela tej osobie pomocy w dotarciu do miejsca obsługi przy uwzględnieniu wejścia takiej osoby ze sprzętem wspierającym poruszanie się (np. wózek, kula, balkonik), stanowiącym integralną część jej przestrzeni osobistej lub realizuje sprawę na parterze budynku, a po zakończonej obsłudze pomaga w opuszczeniu budynku Urzędu.

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

- 1) Podmiot 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 Klientowi poruszanie się oraz dotarcie do poszczególnych pomieszczeń wraz z psem asystującym.
- 2) Podmiot 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) Podmiot zapewnia, by na drodze osoby z niepełnosprawnością wzroku nie znajdowały się żadne przeszkody, a przeszklone drzwi były odpowiednio (kontrastowo) oznaczone.
- 4) Pracownik pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi i udostępniania dokumentów (np. dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękowiających).
- 5) Pracownik pomaga (za zgodą tej osoby) wypełnić dokumenty, następnie odczytuje wypełnione dokumenty i wskazuje miejsce na podpis za pomocą specjalnej ramki, a w razie potrzeby nakierowuje dłoń Klienta we właściwe miejsce.

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

- 1) Podmiot zapewnia obsługę za pomocą zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje, a także z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824). Potrzebę Klient może wnieść z przynajmniej trzydniowym wyprzedzeniem:
osobiście w Punkcie Informacyjnym – parter w budynku OPS, ul. Szczepanowskiego 1, pisemnie za pośrednictwem poczty – Ośrodek Pomocy Społecznej w Kościanie, ul. Szczepanowskiego 1, 64-000 Kościan, za pomocą poczty elektronicznej e-mail poczta@ops.koscian.pl, poprzez Elektroniczną Skrzynkę (ePUAP), adres skrytki /opskoscian/SkrytkaESP
- 2) Podmiot zapewnia Klientowi prawo do skorzystania z pomocy osoby przybranej, zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się.
- 3) Podmiot zapewnia Klientowi dostęp do pętli indukcyjnej wspomagającej słyszenie .
- 4) Pracownik zapewnia dogodne miejsce obsługi Klienta przy uwzględnieniu komfortu akustycznego.
- 5) Pracownik pyta Klienta o preferencje w zakresie formy obsługi (np. język migowy, język gestów, język pisany, język mówiony odczytywany z ruchu warg) i udostępniania dokumentów (np. dokumenty z powiększoną czcionką w tekście łatwym do czytania).

§ 12. W zakresie obsługi osób niesamodzielných, starszych, z niepełnosprawnością intelektualną:

- 1) Podmiot zapewnia informację i możliwość komunikacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia oraz możliwość przyścia w towarzystwie asystenta.
- 2) Pracownik w czasie rozmowy z Klientem dostosowuje tempo wypowiedzi i słownictwo do indywidualnych potrzeb Klienta, 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.

§ 13. Standardy obsługi telefonicznej osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnością:

- 1) telefon powinien być odbierany niezwłocznie;
- 2) w trakcie obsługi Klienta telefon również powinien być odbierany, należy poprosić o numer kontaktowy i oddzwonić jak tylko będzie możliwe, lub umówić się na telefon na konkretny termin/godzinę;

- 3) po odebraniu telefonu należy się wyraźnie przedstawić podając imię, nazwisko, stanowisko oraz nazwę działu OPS;
- 4) rozmawiając przez telefon należy skupić się wyłącznie na prowadzeniu rozmowy z interesantem, a wszystkie informacje przekazywać tylko i wyłącznie bezpośrednio rozmówcy;
- 5) należy zadbać o to, aby głos brzmiał życzliwie i pomocnie;
- 6) należy zadbać o intymność rozmowy, do rozmówcy nie powinny dochodzić odgłosy innych współpracowników;
- 7) gdy odchodzi się ze stanowiska rozmowy należy wyciszyć telefon,
- 8) zanim zostanie wykonany telefon do klienta, należy się przygotować do rozmowy (notatki, dokumenty itp.);
- 9) należy dopytać o szczegóły sprawy, z jaką dzwoni Klient;
- 10) należy przekazać wszystkie niezbędne informacje Klientowi i upewnić się, iż zrozumiał przekazaną wiadomość;
- 11) po zakończeniu rozmowy należy poczekać, aż to rozmówca odłoży telefon;
- 12) należy zawsze oddzwonić w umówionym terminie;
- 13) w przypadku prowadzenia rozmowy w trybie głośnomówiącym należy zawsze zapytać rozmówcę o zgodę;
- 14) w razie potrzeby należy przełączyć Klienta do innego pracownika, należy zawsze mieć aktualne numery telefonu oraz nazwiska pozostałych współpracowników i zadbać, aby przekazać im wszystkie najważniejsze informacje dotyczące Klienta;
- 15) nie należy dopuszczać aby rozmówca czekał przy telefonie bez wyraźniej informacji i prośby o cierpliwość.

§ 14. Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik OPS 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.

§ 15. 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.