



# Katalog usług dostępnościowych

Fundacji Biznes Bez Barrier dla placówek  
medycznych i jednostek publicznych

# Spis treści

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Opracowanie procedur w zakresie przyjaznej obsługi osób ze szczególnymi potrzebami                               | 3  |
| 2. Przeprowadzanie audytu dostępności w obszarach: architektoniczny, cyfrowy, komunikacyjno-informacyjny            | 5  |
| 3. Przeszkolenie zarządu i personelu jednostek w formie warsztatowej z zakresu kompetencji                          | 7  |
| 4. Przeszkolenie personelu z kompetencji społecznie właściwych dla komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami | 9  |
| 5. Szkolenie dla kadry zarządzającej w zakresie komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami                    | 11 |
| 6. Szkolenie z wymagań ustawy o zapewnieniu dostępności osobom o szczególnych potrzebach. Jak je wdrażać            | 13 |

# 1. Opracowanie procedur w zakresie przyjaznej obsługi osób ze szczególnymi potrzebami



Regulaminy organizacyjne i inne dokumenty zawierające procedury postępowania w placówkach POZ i instytucjach publicznych zostaną poddane analizie i odpowiedniej modyfikacji pod kątem ich adekwatności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Bardzo istotne jest zapewnienie odpowiednich procedur przeciwpożarowych, uwzględniających pacjentów ze szczególnymi potrzebami, przede wszystkim z niepełnosprawnościami. Należy dążyć do tego, by zasady i procedury związane z obsługą pacjentów zapewniały odpowiednią jakość obsługi ww. grupy osób oraz ich bezpieczeństwo. Należy przy tym uwzględniać co najmniej główne rodzaje niepełnosprawności. Dokumenty będą łatwo dostępne, napisane w formie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia (tam, gdzie to możliwe opatrzone grafikami, schematami itp.), syntetyczne – pozwalając na wyszukanie właściwych informacji w krótkim czasie. Dokumenty powinny być dostępne w postaci papierowej oraz elektronicznej.



## Zakres usługi

- analiza posiadanej dokumentacji
- analiza procesów świadczonych usług
- określenia kluczowych obszarów działalności (produktów i usług), struktury i zasad ich świadczenia
- opracowanie listy rekomendacji zmian w istniejących dokumentach
- opracowanie procedur w zakresie przyjaznej obsługi pacjenta





## Forma świadczenia usługi

Usługa ma obejmować m.in. spotkania/warsztaty z zespołem (min. 9 h w ustalonych terminach) lub zarządem. Wszystkie spotkania odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego lub on-line w zależności od preferencji Klienta. Minimum 3 spotkania będą dotyczyć wyników przeprowadzonych analiz.



## Czas trwania usługi

2-3 miesiące (zależnie od ilości dokumentów), jeden dokument - do 15 godzin doradczych





## 2. Przeprowadzanie audytu dostępności w obszarach: architektoniczny, cyfrowy, komunikacyjno-informacyjny



Audyt będzie obejmować wszystkie aspekty funkcjonowania placówki, tj. przegląd istniejących w placówce procedur z zakresu obsługi pacjenta, wyrażania przez pacjenta i petenta tzw. świadomych zgód oraz zasad postępowania w sytuacjach kryzysowych, procedur przeciwpożarowych pod kątem zapewnienia bezpieczeństwa pacjentom, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, procesu świadczenia usług, kwestii dostępności dla pacjentów: architektonicznej, cyfrowej, komunikacyjnej oraz organizacyjnej.

Audyt może być prowadzony w dwóch wariantach:

- zgodności z minimalnymi wymaganiami określonymi w ustawie
- zgodności ze standardami określonymi dla programu Dostępność Plus



### Zakres usługi

- analiza posiadanej dokumentacji
- analiza procesów w jednostce w kontekście zapewnienia dostępności zdefiniowanej w art. 6 ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
- określenie kluczowych obszarów działalności (produktów i usług), struktury i zasad ich świadczenia
- opracowanie audytu wraz z rekomendacjami





## Forma świadczenia usługi

Usługa ma obejmować m.in. spotkania/warsztaty z zespołem (min. 15 h w ustalonych terminach) lub zarządem. Wszystkie spotkania odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego lub on-line w zależności od preferencji Klienta. Minimum 3 spotkania będą dotyczyć wyników przeprowadzonych analiz.



## Czas trwania usługi

2-3 miesiące (zależne od ilości dokumentów), jeden obszar audytowy - 90-150 godzin doradczych



### 3. Przeszkolenie zarządu i personelu jednostek w formie warsztatowej z zakresu kompetencji

Warsztaty będą mieć charakter praktyczny uwzględniający rzeczywiste sytuacje komunikacyjne mogące wydarzyć się w placówce i dostarczać wiedzę na temat działań, jakie mogą podejmować osoby zarządzające placówką, aby ułatwić personelowi komunikację z pacjentem lub klientem od strony organizacyjnej.



#### **Zakres usługi**

- spotkanie organizacyjne precyzujące obszary szkolenia w kontekście prowadzonej działalności
- opracowanie materiałów szkoleniowych, weryfikacja narzędzi realizacji warsztatów
- przeprowadzenie szkoleń/warsztatów w grupach 15 osobowych / 2 prowadzących, czas trwania dnia warsztatowego - 5 h





## Forma świadczenia usługi

Usługa ma obejmować m.in. spotkania/warsztaty z zespołem (min. 5 h, max. 5x po 5 h = 25 h / grupa warsztatowa, w terminach zaakceptowanych przez Zamawiającego) lub zarządem. Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca przewiduje minimum 3 spotkania z jedną grupą warsztatową.



## Czas trwania usługi

1-2 miesiące, 1 grupa warsztatowa - do 15 godzin, 2 prowadzących





## 4. Przeszkolenie personelu z kompetencji społecznie właściwych dla komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami



Szkolenie przekazujące podstawowe informacje dotyczące potrzeb komunikacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem narzędzi wsparcia komunikacji w procesie medycznym, w tym pacjenta cierpiącego na zaburzenia psychiczne (np. autyzm) i psychosomatyczne.



### Zakres usługi

- spotkanie organizacyjne precyzujące obszary szkolenia w kontekście prowadzonej działalności
- opracowanie materiałów szkoleniowych, weryfikacja narzędzi realizacji szkoleń
- przeprowadzenie szkoleń/warsztatów w grupach 25-30 osobowych / 2 prowadzących, czas trwania dnia szkoleniowego - 5 h





## Forma świadczenia usługi

Usługa ma obejmować m.in. spotkanie z zespołem (min. 7 h, max. 3x po 7 h = 21 h / grupa warsztatowa, w terminach zaakceptowanych przez Zamawiającego) lub zarządem firmy. Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca przewiduje maximum 3 spotkania z jedną grupą szkoleniową.



## Czas trwania usługi

1-2 miesiące, 1 grupa warsztatowa - do 21 godzin, 2 prowadzących



## 5. Szkolenie dla kadry zarządzającej w zakresie komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami



Szkolenie przekazujące podstawowe informacje w zakresie:

- motywacji personelu do przestrzegania zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- tworzenia sprzyjającej atmosfery komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- umiejętnego przekonywania swojego środowiska w miejscu pracy do przestrzegania zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- analizy otoczenia i wysuwania wniosków poprawiających jakość komunikacji, szczególnie informacji przestrzennej, z osobami ze szczególnymi potrzebami.
- efektywnego zarządzania sytuacjami kryzysowymi.



### Zakres usługi

- spotkanie organizacyjne precyzujące obszary szkolenia w kontekście prowadzonej działalności
- opracowanie materiałów szkoleniowych, weryfikacja narzędzi realizacji szkoleń
- przeprowadzenie szkoleń/warsztatów w grupach do 15 osób / 2 prowadzących, czas trwania dnia szkoleniowego - 5 h





## Forma świadczenia usługi

Usługa ma obejmować m.in. spotkanie z zespołem (min. 7 h, max. 5x po 7 h = 35 h / grupa warsztatowa, w terminach zaakceptowanych przez Zamawiającego) lub zarządem. Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca przewiduje maximum 5 spotkań z jedną grupą szkoleniową.



## Czas trwania usługi

1-2 miesiące, 1 grupa szkoleniowa - do 35 godzin / 2 prowadzących



## 6. Szkolenie z wymagań ustawy o zapewnieniu dostępności osobom o szczególnych potrzebach. Jak je wdrażać

Szkolenie przekazujące podstawowe informacje w zakresie:

- definicji oraz przepisów regulujących dostępność
- omówienie minimalnych wymagań ustawy
- koordynator dostępności- zadania i obowiązki
- dokumentacja dostępności, dokumentacja dostępna.



### Zakres usługi

- spotkanie organizacyjne precyzujące obszary szkolenia w kontekście prowadzonej działalności
- opracowanie materiałów szkoleniowych, weryfikacja narzędzi realizacji szkoleń
- przeprowadzenie szkoleń w grupach do 50 osób / 2 prowadzących, czas trwania dnia szkoleniowego - 5 h







## Forma świadczenia usługi

Usługa ma obejmować m.in. spotkanie z zespołem (min. 7 h, max. 5x po 7 h = 35 h / grupa warsztatowa, w terminach zaakceptowanych przez Zamawiającego) lub zarządem. Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca przewiduje maximum 5 spotkań z jedną grupą szkoleniową.



## Czas trwania usługi

1-2 miesiące, 1 grupa szkoleniowa - do 35 godzin / 2 prowadzących



# FUNDACJA

BIZNES BEZ BARIER



## Stawiamy na dostępność



### Opiekun oferty

Ewa Lefik-Babiasz  
Specjalista ds. dostępności

✉ [e.lefik@biznesbezbarier.org](mailto:e.lefik@biznesbezbarier.org)

☎ (+48) 570 818 635