

**Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym
z niepełnosprawnościami w dziale obsługi studentów, szatniach i innych punktach
obsługi w Państwowej Akademii Nauk Stosowanych w Głogowie**

1. Postanowienia ogólne

1. Procedurę obsługi (załącznik) wprowadza się w celu zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami dostępu do usług oferowanych przez Państwową Akademię Nauk Stosowanych w Głogowie (dalej PANS) i informacji na zasadzie równości z innymi osobami.
2. Procedurę powinni stosować wszyscy pracownicy i współpracownicy PANS mający bezpośredni kontakt z klientami.
3. Każdy pracownik PANS ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami z poszanowaniem ich godności oraz prawa niezależnego podejmowania decyzji, w tym swobodnego wypowiedzania się.
4. Właścicielem procedury oraz osobą odpowiedzialną za jej wdrażanie i monitorowanie jest Rektor PANS.
5. W zakresie obsługi bezpośredniej osoba ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami ma w szczególności prawo do:
 - a) obsługi w miejscu dostępnym architektonicznie, wyposażonym w urządzenia lub inne środki techniczne, zgodnie z minimalnymi wymaganiami w tym zakresie określonymi w art. 6 ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami,
 - b) komunikowania się w różnych formach (np. z wykorzystaniem tłumacza języka migowego, pętli indukcyjnej, w komunikacji alternatywnej, języku łatwym do czytania i zrozumienia, w języku obcym, elektronicznie) z wykorzystaniem różnych kanałów komunikacyjnych (osobiście, zdalnie, korespondencyjnie),
 - c) uzyskania niezbędnych informacji w formie wnioskowanej przez osobę ze szczególnymi potrzebami w komunikowaniu się (np. w alfabecie Braille'a, w wersji cyfrowej, w tłumaczeniu na PJM).

2. Szkolenia

1. W ramach wstępnego szkolenia stanowiskowego Pracownicy Działu Obsługi Studentów, portierni, szatni i innych punktów informacyjnych powinni poznać:
 - a) zasady wspierania i komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością wzroku, słuchu, narządu ruchu, w spektrum autyzmu, ze złożonymi potrzebami w komunikowaniu się, cudzoziemców;
 - b) zasady obsługi sprzętu i narzędzi wspomagających przemieszczanie się po obiektach oraz ułatwiających komunikowanie się;
 - c) wymagania w zakresie przygotowania tekstu elektronicznego zgodnego z aktualnie obowiązującymi zasadami dostępności cyfrowej;
 - d) wsparcie w procesie ewakuacji lub uratowania w inny sposób.
2. Szkolenia powinny być powtarzane raz do roku.

3. Załącznik

Ogólne zasady obsługi

1. Każda osoba ma prawo do swobodnego wypowiedzenia się i niezależnego podjęcia decyzji, za które ponosi odpowiedzialność. Nie decyduj za osobę ze szczególnymi potrzebami. Poczekaj cierpliwie, kiedy podjęcie decyzji będzie wymagało czasu.
2. Swoje wypowiedzi kieruj bezpośrednio do osoby ze szczególnymi potrzebami bez względu na to, czy jest sama, czy z osobą towarzyszącą. Nie zwracaj się do asystenta, tłumacza czy innej osoby towarzyszącej.
3. Daj czas rozmówcy na udzielenie odpowiedzi, wypełnienie formularza, przeczytanie dokumentu nawet jeśli będzie się to wiązało z wydłużeniem czasu obsługi.
4. Jeśli chcesz pomóc – zapytaj wcześniej, czy pomoc jest potrzebna. Jeśli osoba ze szczególnymi potrzebami potwierdzi chęć uzyskania pomocy zapytaj, w jaki sposób jej pomóc, wysłuchaj instrukcji, a następnie wykonaj swoje działania wg tej instrukcji.
5. Podejmując działania dotyczące osoby ze szczególnymi potrzebami upewnij się, że są one zgodne z jej wolą.
6. Jeśli nie zrozumiałeś wypowiedzi osoby ze szczególnymi potrzebami lub masz wątpliwości, czy właściwie ją zrozumiałeś – zapytaj raz jeszcze (najlepiej w inny sposób, formułując krótszą wypowiedź lub podsumowując ustalenia).
7. Udostępniając formularze lub inne dokumenty zapytaj, jaka forma tych materiałów będzie najbardziej wygodna dla rozmówcy.
8. Pamiętaj, że osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo do złożenia wniosku o komunikowanie się z nią w sposób przez nią preferowany (np. w formie elektronicznej, w alfabecie Braille’a, czy Lorma, w tekście łatwym do czytania i rozumienia, w komunikacji alternatywnej AAC). Bądź otwarty i przygotowany na realizację takiego wniosku.
9. Upewnij się, że znasz zasady ewakuacji lub uratowania w inny sposób osób ze szczególnymi potrzebami obowiązujące w PANS, wiesz, gdzie znajduje się sprzęt ułatwiający ewakuację oraz potrafisz ten sprzęt obsługiwać. Jeśli masz wątpliwości w tej kwestii skontaktuj się z Biurem Dostępności:
 - nr telefonu: 76 832 04 27;
 - adres mailowy: b.dostepnosci@pans.glogow.pl;

- adres strony www: <https://pans.glogow.pl/osoby-z-niepelnosprawnoscia/kontakt-z-biurem-dostepnosci/>).

10. Dowiedz się, kto w PANS może Cię wesprzeć w bieżącej obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami. Miej zawsze pod ręką dane kontaktowe do Biura Dostępności.

Obsługa zdalna osób ze szczególnymi potrzebami

1. W PANS zapewniamy możliwość obsługi osób ze szczególnymi potrzebami z wykorzystaniem różnych środków wspierających komunikowanie się, tj. poprzez np.:
 - a) pocztę elektroniczną,
 - b) przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych oraz
 - c) kontakt telefoniczny.
2. Opublikuj informacje o zasadach i formach obsługi w Twojej jednostce oraz dane kontaktowe na stronie internetowej PANS. Pamiętaj o dostępności cyfrowej tej informacji.
3. Umieść dane kontaktowe (min. adres e-mail, numer telefonu, ew. dane do komunikatora internetowego) wraz z informacją o zakresie obsługi na stronie internetowej uczelni (ew. stronie internetowej wydziału). Zadbaj, aby informacja była aktualna.
4. Pamiętaj, aby przesyłane dokumenty elektroniczne były przygotowane zgodnie ze standardem dostępności cyfrowej. Nie wysyłaj skanów dokumentów, są niemożliwe do odczytania przez programy, którymi posługują się osoby niewidome i słabowidzące.

Obsługa osób z niepełnosprawnością wzroku

1. Jeżeli masz do czynienia z osobą niewidomą, podejdź do niej, przedstaw się, powiedz, jaką funkcję pełnisz i zapytaj, czy potrzebuje wsparcia.
2. Jeśli student przyjdzie do dziekanatu z asystentem lub inną osobą wspierającą, kieruj pytania i rozmowę bezpośrednio do studenta.
3. Informuj precyzyjnie o aktualnie wykonywanej czynności (np. przeglądanie dokumentów, drukowanie, wyszukiwanie informacji).
4. Dokładnie opisuj miejsce położenia niezbędnych przedmiotów (np. krzesło stoi po prawej stronie, a długopis leży na stole na godz. 12.00).
5. Uprzedź, jeśli się oddalas lub wychodzisz do innego pomieszczenia. Poinformuj, jeśli wrócisz.
6. Jeśli osoba obsługiwana musi się zapoznać z dokumentem, udostępnij go w formie elektronicznej odczytywalnej maszynowo (nie w postaci skanu) najlepiej jeszcze przed spotkaniem. Możesz również zaproponować wydrukowanie w powiększonej lub pomniejszonej czcionce. W takiej sytuacji koniecznie zapytaj, jakiej wielkości powinna być ta czcionka. Ewentualnie zaproponuj przeczytanie całego dokumentu na głos.
7. Osobie słabowidzącej możesz zaproponować skorzystanie z lupy, lupy elektronicznej oraz dodatkowe oświetlenie.
8. Wypełnienie formularza ułatwi przesłanie go w wersji elektronicznej lub w postaci ankiety online. Możesz również zaproponować swoją pomoc w jego wypełnieniu. Pomocne może być wydrukowanie formularza z powiększoną (lub pomniejszoną) czcionką.
9. Podpisanie dokumentu we właściwym miejscu przez osobę niewidomą ułatwi ramka do składania podpisu. Możesz również wskazać miejsce podpisu kierując ręką osoby niewidomej w to miejsce. Wcześniej zapytaj osobę o zgodę na dotknięcie ręki.
10. Nie dotykaj i nie przestawiaj białej laski osoby niewidomej, to jej sfera osobista.
11. Nie przeszkadzaj psu asystującemu w trakcie pracy, nie głośzcz go i nie rozpraszaj. W upalne dni zaproponuj miskę z wodą.
12. Śmiało używaj słów typu „do widzenia” lub „do zobaczenia”.

Obsługa osób z niepełnosprawnością słuchu

1. Pamiętaj, że język polski jest dla osób Głuchych językiem obcym, przez co może być dla nich trudny do zrozumienia. Mów i pisz prostym językiem, formułuj zdania pojedyncze i upewnij się, czy osoba niesłysząca dobrze zrozumiała Twoją wypowiedź.
2. Jeśli na Twoim stanowisku znajduje się pętla indukcyjna lub inny sprzęt wspomagający słyszenie, zadbaj o to, by piktogram informujący był dobrze widoczny. Upewnij się, że potrafisz obsługiwać ten sprzęt – w razie potrzeby zgłoś potrzebę przeszkolenia przełożonemu.
3. Dopytaj, czy twój rozmówca wszystko zrozumiał, czy ma jakieś pytania.
4. Powtarzaj innymi słowami, jeśli coś jest niezrozumiałe.
5. Postaraj się prowadzić obsługę w miejscu wyciszonym, o minimalnym pogłosie, możliwie daleko od szczególnie głośnych miejsc.
6. Rozproszone, równomierne i jasne oświetlenie ułatwia osobom niesłyszącym czytanie z ruchu ust, dlatego zadbaj, aby światło padało z góry lub z boku, nigdy zza Twoich pleców.
7. Utrzymuj kontakt wzrokowy z rozmówcą, nie zasłaniaj ust.
8. W komunikowaniu się z osobą z niepełnosprawnością słuchu możesz wspomagać się pisanie krótkich tekstów na kartce lub ekranie telefonu.
9. Osoba Głucha ma możliwość zgłoszenia zapotrzebowania na tłumacza języka migowego. Obecnie na uczelni istnieje możliwość skorzystania z tłumacza na miejscu lub online po wcześniejszym uzgodnieniu z pełnomocnikiem
10. Pamiętaj, że osoba niesłysząca ma prawo do korzystania z pomocy osoby przybranej tj. osoby, która ułatwi jej porozumiewanie się i wesprze ją w załatwieniu spraw. Osoba niesłysząca sama wybiera osobę przybraną. Osoba przybrana musi mieć ukończone 16 lat.
11. Bądź otwarty na możliwość skorzystania ze sprzętu wspomagającego słyszenie należącego do osoby słabosłyszącej (np. pętla indukcyjna, system FM).
12. Nie używaj określenia „głuchoniemy”, to określenie, które może być obraźliwe dla osoby g/Głuchej.

Obsługa osób z niepełnosprawnością ruchu

Osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie tylko osoby poruszające się na wózku.

To również osoby poruszająca się o kulach, z trudnościami manualnymi czy dolegliwościami kręgosłupa.

1. Zadbaj, aby obsługa odbywała się w miejscu dostępnym architektonicznie, które umożliwia nawiązanie kontaktu wzrokowego z osobą, którą obsługujesz.
2. Nie stój nad osobą poruszającą się na wózku. Jeśli to tylko możliwe usiądź, aby Wasz wzrok był na podobnej wysokości.
3. Zaproponuj osobie poruszającej się na wózku użycie twardej podkładki do podpisywania dokumentów.
4. Wózek, chodzik, balkonik to sfera osobista klienta; nie dotykaj, nie opieraj się i nie przestawiaj ich bez zgody właściciela.
5. Podając odzież wierzchnią osobie poruszającej się na wózku, wyjdź do niej zza kontuaru.
6. Nie obawiaj się używać zwrotów „podejdź tutaj”, „chodźmy”.
7. Jeśli lada jest zbyt wysoka, zapewnij dostępne miejsce obsługi przed ladą – ustaw mały stolik i krzesło, tak aby zapewnić komfort tej osobie.
8. Potykacze i inne tego typ elementy wystroju ustawiaj tak, aby nie tworzyły dodatkowych barier przy przemieszczaniu się.
9. Upewnij się, że potrafisz wskazać najkrótszą drogę do windy, podjazdu oraz do toalety bez barier (dostępnej toalety).

Obsługa osób neuroróżnorodnych

1. Udostępnij na stronie internetowej lub przed wejściem podstawowe informacje o zasadach działania działu obsługi studentów (np. kontakt telefoniczny w godz., obowiązuje kolejka, proszę pukać).
2. Jeśli w dziale obsługi studentów jest kilka stanowisk – umieść przy każdym z nich informację, jaką sprawę można załatwić przy każdym z nich.
3. W kontaktach z osobami w spektrum autyzmu używaj klarownych, prostych i konkretnych komunikatów. Unikaj przenośni, niedopowiedzeń i zbyt ogólnych sformułowań.
4. Zadbaj o bezpieczne i komfortowe warunki do rozmowy oraz o to, aby nikt wam nie przeszkadzał.
5. To, że twój rozmówca nie utrzymuje z Tobą kontaktu wzrokowego nie oznacza, że cię lekceważy. Takie zachowanie wynika z jego niepełnosprawności.
6. Nietaktowne zachowanie również nie wynika ze złej intencji osoby w spektrum, nie jest zamierzone.
7. Zapewnij osobie w spektrum autyzmu więcej czasu na zapoznanie się z dokumentami, wypełnienie formularzy. Możesz wysłać jej te dokumenty przed spotkaniem, aby na spokojnie zapoznała się z nimi w domu.
8. W razie potrzeby, z cierpliwością zaproponuj wspólne wypełnianie formularzy, wyjaśnianie trudnych kwestii lub wypełnienie dokumentów w domu.

Obsługa osób, dla których język polski jest językiem obcym

1. Mów prostym językiem, pojedynczymi zdaniami i bez specjalistycznego żargonu.
2. Przygotuj formularze i inne materiały w tekście prostym; Możesz również opracować formularze i materiały lub instrukcje do ich uzupełnienia w języku, jakim posługuje się osoba, dla której język polski jest językiem obcym (np. język angielski, język ukraiński),
3. Wspomagaj się pisaniem na kartce lub na smartfonie pojedynczych zdań lub słów.
4. Dopytuj, czy Twój rozmówca wszystko dobrze zrozumiał, czy ma jakieś pytania lub wątpliwości.
5. Powtarzaj innymi słowami, jeśli czegoś nie zrozumiał.
6. Jeśli nie posługujesz się językiem, w którym porozumiewa się klient skorzystaj z tłumacza internetowego (np. Google translate).

Obsługa osób z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego

1. Zapewnij bezpieczne, komfortowe i dyskretne warunki do rozmowy.
2. Wytlumacz wszystkie procedury dokładnie i cierpliwie.
3. Mów prostym językiem, pojedynczymi zdaniami i bez specjalistycznego żargonu.
4. W razie potrzeby zaproponuj wspólne wypełnianie formularzy, wyjaśnianie trudnych kwestii lub wypełnienie dokumentów w domu.
5. Zapisz najważniejsze informacje na kartce lub na smartfonie osoby, którą obsługujesz.
6. Jeśli klient jest pobudzony:
 - a) bądź opanowany, ale stanowczy,
 - b) zachowuj dystans fizyczny,
 - c) spokojnie i stanowczo poinformuj, że nie akceptujesz takiego zachowania,
 - d) jeśli pobudzenie obniża się, możesz kontynuować rozmowę,
 - e) jeśli czujesz się zagrożony, nie pozostawaj sam na sam, zapewnij sobie wsparcie innej osoby
 - f) jeśli pobudzenie eskaluje i zamienia się w agresję wezwij straż uczelnianą i/lub policję
7. W sytuacji ataku paniki u rozmówcy:
 - a) ogranicz bodźce zewnętrzne,
 - b) zachowaj bezpieczny dystans,
 - c) spokojnym głosem poproś, aby wykonywał wdechy nosem i wydechy ustami,
 - d) kontynuuj ćwiczenia oddechowe, aż osoba doświadczająca ataku paniki się uspokoi.