

Procedura obsługi osób niepełnosprawnych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Łłowej

Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) **osoba niepełnosprawna** to taka, która nie może samodzielnie, częściowo lub całkowicie zapewnić sobie możliwości normalnego życia indywidualnego i społecznego na skutek wrodzonego lub nabytego upośledzenia sprawności fizycznej lub psychicznej.

§ 1 Wstęp

1. Ośrodek Pomocy Społecznej w Łłowej zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych,
2. Za osobę niepełnosprawną uznaje się osobę, której stan fizyczny, psychiczny lub umysłowy trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza bądź uniemożliwia wypełnianie ról społecznych,
3. Procedura obsługi osób niepełnosprawnych określa zasady postępowania pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej w Łłowej w przypadku kontaktu osób z niepełnosprawnością,

§ 2 Udogodnienia architektoniczne

1. Odpowiednio oznakowane dwa miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych zlokalizowane obok budynku przy ul. Kolejowej 7, 68 – 120 Łłowa.
2. Wejście do budynku Ośrodka Pomocy Społecznej w Łłowej nie jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych ruchowo szczególnie dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim,
3. Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózku inwalidzkim mogą skontaktować się telefonicznie na numer (068) 3774948, (68) 3609421 z Ośrodkiem Pomocy Społecznej w celu ustalenia wizyty domowej,
4. Osoby niepełnosprawne w razie potrzeby uzyskują pomoc w Pomieszczeniu stanowiska ds. pierwszego kontaktu. Mieści się ono na wysokim parterze budynku Ośrodka Pomocy Społecznej w Łłowej przy wejściu głównym, po lewej stronie Pokój Nr 1,

§ 3 Etapy Obsługi Osób Niepełnosprawnych

Osoba niepełnosprawna , jeśli jest taka potrzeba , uzyskuje pomoc u pracowników Ośrodka:

1. Pracownik ds. pierwszego kontaktu przeprowadza wstępną rozmowę z osobą niepełnosprawną w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia pracownika odpowiedniego Zespołu w Ośrodku Pomocy Społecznej,
2. Powiadomiony pracownik Zespołu zobowiązany jest do obsługi osoby niepełnosprawnej w Pomieszczeniu ds. pierwszego kontaktu,
3. Po zakończeniu obsługi Pracownik ds. pierwszego kontaktu służy pomocą osobie niepełnosprawnej w opuszczeniu Ośrodka,
4. W Ośrodku znajduje się toaleta przystosowana dla osób niepełnosprawnych ruchowo na pierwszym piętrze budynku,
5. Każdy pracownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Łowej niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób niepełnosprawnych, ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej,

§ 4 Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie

Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Ośrodka Pomocy Społecznej w Łowej mogą załatwić sprawy w następujący sposób:

1. Kontakt z Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Łowej jest możliwy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
 - Telefonicznie na numer (068) 3774 948, (68) 360 9421,
 - Faksem na numer (068) 3774 948,
 - Poczta elektroniczną na adres: ops@ilowa.pl
 - Osobiście w Ośrodku, poprzez kontakt w Pomieszczeniu ds. pierwszego kontaktu , lub w pozostałych pomieszczeniach,
 - Listownie na adres: 68 – 120 Łowa, ul. Kolejowa 7

§ 5 Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się

1. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Ośrodku przy pomocy tzw. osoby przybranej, która może zostać każda osoba fizyczna która została wybrana przez osobę uprawnioną i posiada ukończone 16 lat.
2. Rolą osoby przybranej jest pomoc w załatwieniu sprawy w Ośrodku osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się ,
3. Osoba uprawniona z pomocy osoby przybranej nie może skorzystać wówczas kiedy wnioskowane dane są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
4. Ośrodek zapewnia dostęp do usług tłumacza :
 - polskiego języka migowego PMJ,
 - systemu językowo – migowego SJM,
 - sposobu komunikowania się osób głuchoniemych SKOGN
5. Świadczenie w/w usług jest bezpłatne dla osoby uprawnionej będącej osobą niepełnosprawną w rozumieniu ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r, Nr 127, poz.721 z późn. zm.),
6. Osoba uprawniona jest zobowiązana zgłosić taką potrzebę w dowolnej formie (np. pisemnie, za pomocą faxu, e – maila, telefonicznie przy pomocy osoby trzeciej) ze wskazaniem metody komunikowania się, do Ośrodka co najmniej 3 dni robocze przed tym zdarzeniem,
7. Zgłoszenie powinno być dokonane na odpowiednim formularzu (Załącznik - Formularz Zgłoszenia Korzystania Z Pomocy Tłumacza Migowego).
8. Po dokonaniu zgłoszenia Ośrodek Pomocy Społecznej w Łowej zapewni obsługę osoby uprawnionej, w terminie przez nią wyznaczonym lub z nią uzgodnionym,
9. W przypadku braku możliwości realizacji świadczenia w wyznaczonym terminie, Ośrodek zawiadamia wraz z uzasadnieniem osobę uprawnioną wskazując o

innym terminie realizacji świadczenia lub wskazując inną formę realizacji uprawnień,

§ 6 Obieg wniosku o zapewnienie tłumacza języka migowego

1. Wniosek o którym mowa, składany przez osobę uprawnioną w Ośrodku Pomocy Społecznej w Łowej, po rejestracji na Sekretariacie przekazywany jest do Kierownika Ośrodka, a następnie do pracownika właściwego rzeczowo do załatwienia sprawy,
2. Jeżeli treść wniosku wskazuje, iż pomoc pracownika Ośrodka jest niewystarczająca, lub gdy Wnioskodawca nie wyraża zgody na pomoc w komunikowaniu się przez pracownika Ośrodka, Kierownik jednostki podejmuje działania zmierzające do zawarcia umowy o świadczenie usługi z tłumaczem posiadającym kwalifikacje przez uprawnionego,

§ 7 Postanowienia końcowe

Niezależnie od zapisów niniejszej procedury, każdy pracownik Ośrodka mając na uwadze zapisy Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych jest zobowiązany okazać osobie niepełnosprawnej wszelką pomoc

Załączniki:

1. Formularz Zgłoszenia Korzystania Z Pomocy Tłumacza Migowego
2. Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych

