

Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Bolesławcu	Procedura Systemu Zarządzania Jakością (PSJ)	
Zestaw standardów akredytacyjnych 2009 Oznaczenie procedury QP/PP.18/01/PSJ/2014	Zapewnienie możliwości porozumienia się z pacjentami obcojęzycznymi	
PN- EN ISO 9001:2009 PSJ 9.81.0/193/2014	Stron	1/2
	wydanie	2
	obowiązuje od :	10.02.2016r.

ZAPEWNIENIE MOŻLIWOŚCI POROZUMIENIA SIĘ Z PACJENTAMI OBCOJĘZCZNYMI



<p>Opracował:</p> <p><i>Anna Dekarz</i></p> <p>Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością w Bolesławcu dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych Wojewódzki Szpital</p> <p>Data: 10.02.2016r.</p>	<p>Sprawdził:</p> <p>Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa Wojewódzkiego Szpitala dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Bolesławcu ul. Armii Krajowej 30 59-700 Bolesławcu</p> <p><i>lek med Wojciech Donotek</i> Specjalista Psychiatrii</p> <p>Data: 10.02.2016r.</p>	<p>Zatwierdził:</p> <p>REKTOR Wojewódzkiego Szpitala dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Bolesławcu</p> <p><i>Janina Hulacka</i></p> <p>Data: 10.02.2016r.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

kopia nr:

Własność:

I. CEL PROCEDURY

Zapewnienie komunikacji z pacjentami obcojęzycznymi i głuchoniemymi 24h/ dobę w trakcie udzielania świadczeń zdrowotnych w Wojewódzkim Szpitalu dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Bolesławcu.

II. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura obowiązuje cały personel Wojewódzkiego Szpitala dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Bolesławcu.

III. OPIS POSTĘPOWANIA

1. Przyjęcie pacjenta obcojęzycznego w Izbie Przyjęć

W przypadku gdy lekarz dyżurny nie włada językiem obcym, który umożliwiłby kontakt z pacjentem:

- 1) Personel medyczny:
 - Określa zakres języka w jakim można porozumieć się z pacjentem
 - Wybiera z listy pracowników władających określonym językiem
 - Kontaktuje się kolejno w właściwych pracownikami i ustala możliwość niezwłocznego przybycia na Izbę Przyjęć- *wykaz pracowników z zakresem znajomości języków obcych określa załącznik nr 1.*
 - Do czasu stawienia się pracownika, który umożliwi kontakt z pacjentem, należy zapewnić pacjentowi niezbędną, możliwą opiekę.
- 2) W przypadku, gdy pacjent włada innym językiem niż określone w załączniku nr 1, personel medyczny kontaktuje się z odpowiednim konsulatem- *zgodnie z wykazem konsulatów stanowiącym załącznik nr 2.*
- 3) Takí sam tryb i sposób postępowania obowiązuje w przypadku potrzeby porozumienia się osobami obcojęzycznymi wskazanymi przez pacjenta do informowania o jego stanie zdrowia.
- 4) W przypadku pacjentów głuchoniemych i członków ich rodzin/ osób uprawnionych do kontaktowania się ze Szpitalem, zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania, personel medyczny Izby Przyjęć zapewnia dostępność pracownika władającego językiem migowym (załącznik nr 1 wykaz personelu władającego językami obcymi). Ponadto, personel medyczny oddziałów, Izby Przyjęć i administracyjny zobligowany jest do umożliwienia pacjentowi przesłania wiadomości SMS, MMS lub za pośrednictwem komunikatorów internetowych.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Ordynator/ Kierownicy komórek organizacyjnych- odpowiadają za prawidłową realizację niniejszej procedury