# Procedura obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej nr 1 w Łodzi

1. Wstęp
   1. Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna nr 1 w Łodzi zwana w dalszej części Poradnią zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami w tym osób z niepełnosprawnością.
   2. Procedura określa zasady postępowania pracowników Poradni w przypadku kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami o określa wymogi związane z dostępnością architektoniczną, przestrzenną  czy informacyjno-komunikacyjną.
   3. Ilekroć w dalszej części jest mowa o **osobie ze szczególnymi potrzebami** – należy przez to rozumieć osobę, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami (wg art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami);
2. Dostępność architektoniczna
   1. Dostępność budynków Poradni zostały opisane w deklaracji dostępności na stronie <https://ppp1lodz.bip.wikom.pl/strona/zapewnianie-dostepnosci>
   2. Osoby poruszające się na wózku mogą skontaktować się telefonicznie tel. 42 651 49 72 z Poradnią w celu ustalenia sposobu załatwienia sprawy.
   3. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w razie potrzeby, uzyskują pomoc od pracowników poradni po uprzednim ustaleniu formy pomocy.
   4. Pracownicy Poradni są gotowi do pomocy przy wypełnieniu dokumentów składanych w Poradni przez osobę niewidomą lub niedowidzącą. Po wypełnieniu, pracownik Poradni odczytuje treść opracowanego dokumentu do akceptacji osoby, która go składa.
3. Etapy obsługi osób ze szczególnymi potrzebami
   1. Pracownik sekretariatu przyjmujący zgłoszenie przeprowadza wstępną rozmowę z osobą ze szczególnymi potrzebami w celu ustalenia charakteru sprawy, następnie powiadamia dyrektora Poradni w celu ustalenia sposobu załatwienia sprawy.
   2. Jeżeli istnieją bariery, które uniemożliwiają lub bardzo utrudniają obsługę osoby ze szczególnymi potrzebami na terenie Poradni, dyrektor wyznacza pracownika merytorycznego, który obsłuży osobę ze szczególnymi potrzebami w pomieszczeniu SPWRiT udostępnionym na parterze budynku lub w szczególnych przypadkach w domu pacjenta.
   3. Każdy pracownik Poradni niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami oraz zajmowanego stanowiska ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie ze szczególnymi potrzebami.
4. Obsługa osób doświadczających trudności w osobistym kontakcie
   1. Osoby doświadczające trudności z osobistym przybyciem do siedziby Poradni mogą załatwić sprawy za pośrednictwem następujących środków komunikacji:
      1. telefonicznie na numer: 690 418 676
      2. faksem na numer: 42 651 49 72
      3. e-puap: ppp1\_lodz/SkrytkaESP
      4. pocztą elektroniczną na [kontakt@ppp1.elodz.edu.pl](mailto:kontakt@ppp1.elodz.edu.pl)
      5. listownie na adres: Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna nr 1, ul. Hipoteczna 3/5, 91-335 Łódź
      6. edoręczenia: AE:PL-74739-48907-FCSSA-23
5. Obsługa osób posiadających trudności w komunikowaniu się:
   1. Osoby posiadające trudności w komunikowaniu się mogą załatwić sprawy w Poradni przy pomocy tak zwanej osoby przybranej, którą 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 Poradni osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się.
   3. Osoba uprawniona nie może skorzystać z pomocy osoby przybranej, gdy dane objęte wnioskiem są prawnie chronione ze względu na ochronę informacji niejawnych, a dostęp do nich przysługuje tylko osobie uprawnionej.
6. Obowiązki pracowników Poradni:
   1. Wszyscy pracownicy Poradni mają obowiązek zapoznać się z zasadami obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
   2. Za zapewnienie dostępu do Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami a także za jej przestrzeganie, odpowiedzialny jest Dyrektor.