

Plan działania
Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia w Łodzi
na rzecz poprawy zapewniania dostępności
osobom ze szczególnymi potrzebami
na lata 2023 – 2024

Sporządziła: Joanna Smorawska-Szewczyk – Koordynator ds. dostępności ŁOW NFZ

Zaakceptował: Artur Olsiński – Dyrektor Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ

styczeń 2023 r.

I. Podstawa prawna, cel, zasady

Celem niniejszego opracowania jest analiza stanu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia oraz zaplanowanie działań w zakresie poprawy dostępności.

Zasady i zakres prowadzenia przez podmioty publiczne działań w tym obszarze zdefiniowane zostały w szczególności, w ustawie z dnia 29 maja 2020 r. *o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami*, zwanej dalej „ustawą o dostępności” oraz w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. *o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*, zwanej dalej „ustawą o dostępności cyfrowej”.

Osoby ze szczególnymi potrzebami wynikającymi z niepełnosprawności, podeszłego wieku czy choroby mogą mieć utrudniony dostęp do korzystania z usług podmiotu publicznego z powodu barier architektonicznych, cyfrowych, czy informacyjno-komunikacyjnych. Kluczowym jest zmiana podejścia do obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami i podejmowanie działań, przez podmioty publiczne na rzecz eliminacji występujących barier. Temu służyć ma realizacja zapisów powołanych przepisów.

Na podstawie ustawy każdy organ władzy publicznej określony w art. 14 ust. 1 ustawy o dostępności ma obowiązek wyznaczenia Koordynatora do spraw dostępności. Jednym z zadań Koordynatora jest przygotowanie i koordynacja wdrożenia Planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Celem planu jest wskazanie kierunków niezbędnych zmian i wdrażanie rozwiązań służących usprawnieniu funkcjonowania podmiotu publicznego, uczynienia go bardziej dostępnym oraz przyjaznym osobom ze szczególnymi potrzebami.

Realizując zadania ustawowe oraz wytyczne Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia, Dyrektor Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia powołał Zespół ds. zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Oddziale Wojewódzkim NFZ we wszystkich lokalizacjach, którego zadaniem jest przeprowadzenie wewnętrznych audytów dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej oraz cyfrowej, sporządzenie raportów o stanie zapewnienia dostępności podmiotu publicznego, opracowanie planu zapewnienia dostępności oraz monitorowanie jego wdrażania.

Zgodnie z wytycznymi Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia, tut. Oddział przeprowadził we własnym zakresie wewnętrzny audyt dostępności w zakresie dostępności

architektonicznej oraz informacyjno-komunikacyjnej wszystkich jego lokalizacji oraz audyt dostępności serwisu internetowego ŁOW NFZ.

Wnioski z powołanych audytów dostępności wykorzystane zostały do przygotowania Raportu dostępności określonego w art. 58 w związku z art. 11 ustawy o dostępności oraz do sporządzenia niniejszego Planu działania. Plan ten został opracowany i przygotowany w ramach realizacji obowiązku określonego w art. 14 w związku z art. 6 ustawy o dostępności.

Prezentowane w opracowaniu wyniki analizy stanu dostępności są zintegrowane z Raportami dostępności przygotowanymi i opublikowanymi przez Łódzki Oddział Wojewódzki NFZ zgodnie z art. 58 w związku z art. 11 ustawy o dostępności. Wykaz działań zmierzających do poprawy dostępności zawarty został w Rozdziale III niniejszego opracowania.

II. Analiza dostępności

Ocena aktualnego stanu dostępności w Łódzkim Oddziale Wojewódzkim NFZ (zwanym dalej: ŁOW NFZ) dotyczyła następujących obszarów:

1. architektonicznego,
2. cyfrowego,
3. komunikacyjno-informacyjnego.

W przypadku analizy dostępności architektonicznej i komunikacyjno-informacyjnej, jej źródłem jest raport z wewnętrznego audytu przeprowadzonego przez wewnętrzny Zespół ds. zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami

Dostępność cyfrowa była również analizowana własnymi zasobami przez specjalistę Wydziału Informatyki ŁOW NFZ, w wyniku czego został opracowany raport z audytu dostępności serwisu internetowego ŁOW NFZ.

1. Dostępność architektoniczna ŁOW NFZ

Budynek siedziby Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ zlokalizowany jest w Łodzi, przy ul. dr Stefana Kopcińskiego 58.

Poza główną siedzibą, ŁOW NFZ realizuje swoje zadania w czterech innych lokalizacjach, tj. przy:

1. ul. Targowej 35 w Łodzi, gdzie mieści się główna Sala Obsługi Klientów ŁOW NFZ w Łodzi,
2. ul. Jagiellońskiej 29 w Skierniewicach,
3. ul. Jana Pawła II 3 w Sieradzu,
4. Al. Armii Krajowej 15 (wejście od ul. Szkolnej) w Piotrkowie Trybunalskim.

Audytowi poddane były wszystkie ww. lokalizacje.

W poniższej tabeli prezentowane są informacje o spełnianiu minimalnych wymagań dostępności architektonicznej w odniesieniu do ww. lokalizacji ŁOW NFZ, zgodnie z art. 6 ustawy o dostępności:

MINIMALNE WYMAGANIA	STAN	UWAGI
Czy podmiot zapewnia w tym budynku (tych budynkach) wolne od barier poziome i pionowe przestrzenie komunikacyjne?	Zapewnia	–

Czy podmiot zastosował w tym budynku (tych budynkach) rozwiązania architektoniczne, środki techniczne lub posiada zainstalowane urządzenia, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych?	Częściowo zapewnia	Dostosowanie będzie realizowane w ramach Planu zapewnienie dostępności ŁOW NFZ
Czy podmiot zapewnia w tym budynku (tych budynkach) informację na temat rozkładu pomieszczeń, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy?	Częściowo zapewnia	Dostosowanie będzie realizowane w ramach Planu zapewnienie dostępności ŁOW NFZ
Czy podmiot zapewnia (umożliwia, dopuszcza) wstęp do tego budynku (tych budynków) osobie korzystającej z psa asystującego?	Zapewnia	-
Czy podmiot zapewnia w przypadku tego budynku (tych budynków) osobom ze szczególnymi potrzebami możliwość ewakuacji lub uratowania w inny sposób?	Zapewnia	-

2. Dostępność cyfrowa

Serwis internetowy dostępny jest wtedy, gdy wszyscy użytkownicy mają pełny dostęp do jego treści, mogą te treści zrozumieć, a wygodna nawigacja umożliwia logiczną i intuicyjną interakcję z serwisem.

Dostępna witryna internetowa to taka, która pozwala na uniwersalne, wygodne i intuicyjne użytkowanie jej zasobów. Dzięki takiemu podejściu, z dostępnych stron internetowych mogą korzystać wszystkie osoby, także zagrożone cyfrowym wykluczeniem. Do tej grupy należą osoby niepełnosprawne sensorycznie, tj.: osoby niewidome, słabowidzące, głuche, słabo słyszące oraz osoby niepełnosprawne manualnie, intelektualnie, seniorzy, obcokrajowcy, a także osoby niewykształcone oraz niezamożne.

Strona internetowa ŁOW NFZ - www.nfz-lodz.pl w obecnej postaci uruchomiona została w 2015 r. W ramach audytu wewnętrznego przeprowadzonego w tut. Oddziale, w miesiącach kwiecień – maj 2020 r. przygotowano raport dostępności serwisu. Po przeprowadzonym całościowym audycie Oddział na bieżąco monitoruje zapewnianie dostępności cyfrowej witryny internetowej.

Ocenę spełnienia w serwisie wymogów WCAG zrealizowano poprzez przegląd i analizę serwisu przez specjalistę Wydziału Informatyki ŁOW NFZ. Sprawdzono realizację wymogów zawartych w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r.

w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2247) oraz ustawy o dostępności cyfrowej.

Do szczegółowego audytu wytypowano konkretne podstrony serwisu. Badanie dotyczyło spełnienia 48 kryteriów sukcesu z wytycznych WCAG 2.1, w ramach zasad:

1. „Postrzegalność”,
2. „Funkcjonalność”,
3. „Zrozumiałość”,
4. „Solidność”.

Uzyskane wyniki pozwalają stwierdzić, że serwis internetowy ŁOW NFZ w Łodzi jest częściowo dostępny, bowiem na 48 kryteriów, strona spełnia ich 41.

Na uwagę zasługuje fakt, że w planach Narodowego Funduszu Zdrowia znajduje się likwidacja stron internetowych Oddziałów Wojewódzkich i przeniesienie treści do innych serwisów. Tym samym, ŁOW NFZ zaplanował jedynie podstawowe zmiany dostosowawcze, w zakresie realizacji obowiązku zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej www.nfz-lodz.pl z uwzględnieniem zasady racjonalności usprawnień.

3. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Dostępność komunikacyjno - informacyjna jest zapewniona, gdy:

- komunikacja z Klientem jest skuteczna, np. poprzez porozumiewanie się językiem migowym lub poprzez wykorzystanie zdalnego dostępu do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,
- instytucja posiada zainstalowane urządzenia lub inne środki techniczne do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętle indukcyjne, systemy FM lub urządzenia oparte na innych technologiach, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- na stronie internetowej instytucji określony jest zakres jej działalności, przy czym, informacja ta może mieć formę elektronicznego pliku zawierającego tekst, który można odczytać maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacje w języku łatwym do czytania (z ang. *easy-to-read*),
- sposób komunikacji dostosowany jest indywidualnie do potrzeb odbiorców usług publicznych, w tym przebiega on zgodnie z wnioskiem osoby ze szczególnymi potrzebami.

W poniższej tabeli prezentowane są informacje o spełnianiu przez ŁOW NFZ minimalnych wymagań dostępności komunikacyjno-informacyjnej Oddziału, zgodnie z art. 6 ustawy o dostępności:

MINIMALNE WYMAGANIA	STAN	UWAGI
Czy podmiot zapewnia obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r., poz. 1824), lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje?	Zapewnia	Wymagane jest dalsze wspieranie pracowników Oddziału w zakresie podnoszenia kompetencji językowych PJM
Czy podmiot zapewnia instalację urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia?	Częściowo zapewnia	Dostosowanie będzie realizowane w ramach Planu zapewnienie dostępności ŁOW NFZ
Czy podmiot zapewnia na stronie internetowej podmiotu informacje o zakresie swojej działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania?	Częściowo zapewnia	Dostosowanie będzie realizowane w ramach utworzenia jednej strony internetowej dla oddziałów wojewódzkich NFZ
Czy w okresie: 20.09.2019 r. – 01.01.2022 r. podmiot zapewniał, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku?	Brak zarejestrowanych przypadków	Oddział we wszystkich lokalizacjach zapewnia gotowość

III. Realizacja Planu zapewnienia dostępności Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ na lata 2021-2022

Do końca 2022 r. zrealizowano Plan zapewnienia dostępności w ŁOW NFZ na lata 2021 - 2022 w następujących elementach:

- Realizacja zadań na rzecz dostosowania punktów/stanowisk obsługi osób ze szczególnymi potrzebami;
- Utworzenie punktów i godzin cichej obsługi klientów w każdy wtorek w godz. 14:00-15:00;
- Adaptacja akustyczna Sali Obsługi Klientów w Łodzi;
- Zapewnienie pętli indukcyjnej na Sali Obsługi Klientów w Łodzi;
- Zapewnienie ramek do podpisu dla osób niewidomych oraz słabowidzących;
- Zakup lup na potrzeby osób słabowidzących;
- Zapewnienie bieżącego dostępu do usługi tłumacza migowego;
- Monitorowanie zgodności strony internetowej ŁOW NFZ ze standardem WCAG 2.1 z uwzględnieniem implementacji, dodatkowych rozwiązań wynikających z potrzeb komunikacyjno – informacyjnych;
- Podnoszenie świadomości pracowników ŁOW NFZ oraz pracowników ochrony na temat rodzajów niepełnosprawności oraz prawidłowych zachowań w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością;
- Monitorowanie stanu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w tym wykonania planu zapewnienia dostępności;
- Rewizja wykonania planu.

IV. Plan zapewnienia dostępności Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ na lata 2023-2024

Poniższy plan został opracowany na podstawie rewizji wykonania planu zapewnienia dostępności na lata 2021-2022, przeprowadzonej przez Zespół ds. zapewnienia dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami w Łódzkim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia we wszystkich lokalizacjach, w I i IV kwartale 2022 r. w ramach realizacji obowiązku określonego w art. 14 w związku z art. 6 ustawy o dostępności.

Lp.	ELEMENT PLANU	PRZEWIDYWANY CZAS REALIZACJ
1.	Poprawa oznakowania przestrzeni i ciągów komunikacyjnych w kontekście zapewnienia lepszej dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami	12.2024
2.	Doposażenie toalet dla osób z niepełnosprawnościami poprzez zastosowanie dodatkowych rozwiązań technicznych wspierających osoby ze szczególnymi potrzebami	12.2024
3	Modernizacja systemu domofonowego (instalacja zewnętrznych wideodomofonów) w celu ułatwienia dostępu do pomieszczeń ŁOW NFZ osobom ze szczególnymi potrzebami	12.2024
4	Monitorowanie zgodności strony internetowej ŁOW NFZ ze standardem WCAG 2.1 z uwzględnieniem implementacji, dodatkowych rozwiązań wynikających z potrzeb komunikacyjno - informacyjnych	na bieżąco
5.	Zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynkach ŁOW NFZ	12.2024
6.	Umożliwienie osobom Głuchym korzystania z transkrypcji na żywo	12.2024
7.	Implementacja piktogramów oraz oznaczeń z językiem Braille'a oznaczających rozkład Sali Obsługi Klientów Oddziału	12.2024
8.	Wyposażenie lokalizacji ŁOW NFZ w zestawy do reanimacji oraz przeszkolenie pracowników w tym zakresie	12.2023
9.	Podnoszenie świadomości pracowników ŁOW NFZ oraz pracowników ochrony na temat rodzajów niepełnosprawności oraz prawidłowych zachowań w kontakcie z osobami z niepełnosprawnością	na bieżąco
10.	Monitorowanie stanu zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w tym wykonania planu zapewnienia dostępności	na bieżąco
11.	Rewizja wykonania planu	1. 31.12.2023 2. 31.03.2024