

Wielkopolski Oddział Wojewódzki  
Narodowego Funduszu Zdrowia

Plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności  
osobom ze szczególnymi potrzebami

**Aktualizacja nr 4**

**15 lutego 2024 roku**

Przygotowanie: Zespół ds. dostępności WOW NFZ:

Jolanta Jezierna - Cieślak  
Marta Żbikowska – Cieśla  
Magdalena Rozumek  
Małgorzata Gradowska  
Helena Małgorzata Rokicka  
Izabela Bednarek  
Andrzej Kościelski  
Tomasz Matuszkiewicz  
Wojciech Kilarski

Zatwierdzam

Z upoważnienia Dyrektora

Wielkopolskiego Oddziału Wojewódzkiego

Narodowego Funduszu Zdrowia

Marzena Kostuj

p.o. Zastępca Dyrektora

ds. Ekonomiczno-Finansowych

Wielkopolskiego Oddziału Wojewódzkiego

Narodowego Funduszu Zdrowia

I.

## Cel, zasady, definicje

Celem tego opracowania jest analiza stanu zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Wielkopolskim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia, zwanym dalej „WOW NFZ” oraz zaplanowanie działań w zakresie poprawy dostępności.

Zasady i zakres prowadzenia przez podmioty publiczne działań w tym obszarze zostały zdefiniowane w szczególności w Ustawie z dnia 19 lipca 2019 roku o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2020 poz. 1062), zwanej dalej „ustawą o dostępności” oraz Ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 roku o dostępności cyfrowej stron internetowych aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848), zwanej dalej „ustawą o dostępności cyfrowej”.

Realizując ustawowe zadania oraz wytyczne Centrali NFZ, Dyrektor WOW NFZ powołał Zarządzeniem Nr 320/2020 z dnia 14 sierpnia 2020 r. zespół do spraw realizacji zadań związanych z zapewnieniem w WOW NFZ dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej osobom ze szczególnymi potrzebami – zwany w opracowaniu „zespołem ds. dostępności”.

Oddział przeprowadził we własnym zakresie samoocenę dostępności cyfrowej strony internetowej oraz analizę, zwaną audytem, dostępności architektonicznej i informacyjno-komunikacyjnej w ośmiu lokalizacjach: w budynkach w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 158 i przy ul. Piekary 14/15; w Delegaturach: w Kaliszu, Koninie, Lesznie i Pile oraz w Punktach Obsługi Ubezpieczonych w Rawiczu i Słupcy. Wyniki zostały przedstawione w kolejnym rozdziale pt. Analiza stanu dostępności. Wnioski z tych opracowań zostały wykorzystywane do przygotowania Raportu dostępności określonego w art. 58 w zw. z art. 11 ustawy o dostępności.

Plan działania został opracowany i przygotowany w ramach realizacji obowiązku określonego w art. 14 w zw. z art. 6 ustawy o dostępności. Prezentowane w opracowaniu wyniki analizy stanu dostępności są zintegrowane z Raportem dostępności przygotowanym

i opublikowanym przez WOW NFZ zgodnie z art. 58 w zw. z art. 11 ustawy o dostępności. Wykaz działań zmierzających do poprawy dostępności jest zawarty w III rozdziale tego opracowania.

## II. Analiza stanu dostępności.

Ocena aktualnego stanu dostępności w WOW NFZ została przeprowadzona o oparciu o audyt, wykonany we własnym zakresie w trzech obszarach:

1. architektonicznym
2. cyfrowym
3. komunikacyjno-informacyjnym

### 1. Dostępność architektoniczna.

Budynki poznańskiej siedziby Oddziału są zlokalizowane w dwóch miejscach: przy ul. Piekary 14/15 i przy ul. Grunwaldzkiej 158. W obu lokalizacjach funkcjonują Sale Obsługi Klientów.

#### ► **Wielkopolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia,**

##### **ul. Piekary 14/15, 61-823 Poznań**

Do budynku, zlokalizowanego w centrum miasta, prowadzi dojście od strony ulicy Piekary. Istnieje możliwość dojazdu samochodem. Przed budynkiem wyznaczono 2 miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością. Wjazd na parking możliwy jest po wykonaniu telefonu do pracownika ochrony budynku. Sala Obsługi Klienta znajduje się po lewej stronie od wejścia głównego do budynku. Zapewniony jest dogodny podjazd dla wózków. Trasa dojścia i wejście oznaczone są strzałkami oraz napisami ułatwiającymi orientację w terenie.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		
<i>a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,</i>	Zapewniono	Do poprawek elementy infrastruktury ujęte w planie działania
<i>b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich</i>	Zapewniono	Do poprawek elementy infrastruktury ujęte w planie działania

<i>pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,</i>		
<i>c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,</i>	Nie zapewniono	Do zrealizowania, ujęte w planie działania
<i>d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),</i>	Zapewniono	
<i>e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;</i>	Nie zapewniono	Do zrealizowania, Ujęte w planie działania

► **Wielkopolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia,**

**ul. Grunwaldzka 158, 60-309 Poznań**

Do budynku prowadzą 2 wejścia: od strony ulicy Grunwaldzkiej i Babimojskiej. Do wejścia z ulicy Grunwaldzkiej prowadzą schody do budynku, natomiast od ul. Babimojskiej prowadzi podjazd dla wózków. Dojazd do podjazdu dla wózków jest możliwy również od ul. Grunwaldzkiej. Od strony podjazdu, drzwi otwierają się automatycznie. Przed budynkiem od strony ul. Babimojskiej wyznaczono 1 miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością, oznaczone nawierzchnią koloru niebieskiego.

Również od ul. Grunwaldzkiej przed budynkiem znajdują się 2 miejsca postojowe dla osób ze szczególnymi potrzebami, oznaczone nawierzchnią koloru niebieskiego. Sala Obsługi Klienta znajduje się na wprost od wejścia głównego do budynku. Wejścia oznaczone są napisami ułatwiającymi orientację w terenie.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		
<i>a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,</i>	Zapewniono	
<i>b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,</i>	Zapewniono	
<i>c) zapewnienie informacji na temat</i>	Nie zapewniono	Do zrealizowania,

<i>rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,</i>		ujęte w planie działania
<i>d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),</i>	Zapewniono	
<i>e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;</i>	Nie zapewniono	Do zrealizowania, ujęte w planie działania

► **Delegatura w Kaliszu, ul. Skarszewska 42a, 62-800 Kalisz**

Główne wejście do siedziby znajduje się z tyłu budynku od ulicy Skarszewskiej. Istnieje możliwość dojazdu samochodem oraz komunikacją miejską. Przed budynkiem wyznaczono jedno miejsce parkingowe dla osób z niepełnosprawnością, oznaczone nawierzchnią koloru niebieskiego. Parking jest dostępny dla klientów.

Sala Obsługi Klienta znajduje się w przyziemiu budynku. Istnieje możliwość wjazdu wózkiem inwalidzkim na poczekalnię i dalej na salę obsługi. Dodatkowo osoba z niepełnosprawnością może skorzystać z windy zainstalowanej z przodu budynku poprzez przywołanie przyciskiem pracownika Sali Obsługi. Przeszkłone drzwi pozwalają koordynatorowi Sali na obserwację i zapewnienie pomocy osobie tego wymagającej.

Drzwi wejściowe zewnętrzne uruchamiane są automatycznie poprzez przyciśnięcie przycisku umieszczonego na wysokości dostosowanej dla osoby poruszającej się na wózku, drzwi do sali obsługi poprzez przyłożenie biletu systemu kolejkowego do czytnika.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		
<i>a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,</i>	Zapewniono	
<i>b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,</i>	Zapewniono	
<i>c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,</i>	Nie zapewniono	

d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),	Zapewniono	
e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;	Nie zapewniono	Do zrealizowania, ujęte w planie działania

► **Delegatura w Koninie, ul. Szpitalna 43, 62-500 Konin**

Do budynku prowadzą dwa wejścia. Jedno od strony ulicy Szpitalnej (główne), drugie od ulicy Kwiatkowskiego. Istnieje możliwość dojazdu samochodem od strony ulicy Kwiatkowskiego. Wejście od ulicy Szpitalnej do budynku znajduje się na parterze, natomiast od strony ulicy Kwiatkowskiego, do budynku prowadzą schody (1 stopień) oraz dwa podjazdy dla wózków. Drzwi do budynku nie otwierają się automatycznie. Przed wejściem do budynku zarówno od ul. Szpitalnej, jak i ul. Kwiatkowskiego wyznaczono po 1 miejscu parkingowym dla osób z niepełnosprawnością, oznaczonym nawierzchnią koloru niebieskiego. Sala Obsługi Klienta znajduje się na parterze po prawej stronie od wejścia głównego do budynku. Trasa dojścia i wejście oznaczone są strzałkami oraz napisami ułatwiającymi orientację w terenie. Drzwi nie uruchamiają się automatycznie.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		
a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,	Nie zapewniono	
b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,	Nie zapewniono	
c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,	Nie zapewniono	
d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz.	Zapewniono	

1172 i 1495),		
e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;	Nie zapewniono	Do zrealizowania, ujęte w planie działania

► **Delegatura w Lesznie, pl. Kościuszki 4, 64-100 Leszno**

Do budynku prowadzi dojście od strony placu Kościuszki. Istnieje możliwość dojazdu samochodem. Przed budynkiem wyznaczono 3 miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością, oznaczone nawierzchnią koloru niebieskiego.

Sala Obsługi Klienta znajduje się w głównym holu budynku po lewej stronie, w połowie korytarza. Sala Obsługi Klienta usytuowana jest na parterze, gdzie zapewniony jest dogodny dojazd dla wózków.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		
a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,	Zapewniono	
b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,	Zapewniono	Do poprawek elementy infrastruktury ujęte w planie działania
c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,	Nie zapewniono	
d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),	Zapewniono	
e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;	Nie zapewniono	

► **Delegatura w Pile, ul. Wojska Polskiego 43, 64-920 Piła**

Do budynku prowadzi dojście od strony ulicy Wojska Polskiego oraz Lotniczej. Istnieje możliwość dojazdu samochodem. Przed budynkiem znajduje się parking, na którym wyznaczono jest 1 miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych, oznaczone tablicą informacyjną. Sala Obsługi Klienta znajduje się bezpośrednio po wejściu do budynku,

poprzedzona jest poczekalnią. Sala Obsługi Klienta usytuowana jest na parterze, zapewniony jest dogodny dostęp dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		
<i>a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,</i>	Zapewniono	
<i>b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,</i>	Zapewniono	Do poprawek elementy infrastruktury ujęte w planie działania
<i>c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,</i>	Nie zapewniono	
<i>d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),</i>	Zapewniono	
<i>e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;</i>	Nie zapewniono	

► **Punkt Obsługi w Rawiczu, Wały Jarosława Dąbrowskiego 2, 63-900 Rawicz**

Do budynku prowadzą dwa wejścia. Jedno od strony Wałów Jarosława Dąbrowskiego, drugie od strony parkingu. Do wejścia od strony Wałów Jarosława Dąbrowskiego prowadzą schody do budynku, natomiast od strony parkingu - wejście z parteru, którego drzwi otwierają się automatycznie. Obok budynku znajduje się parking, na którym wyznaczono 3 miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych, oznaczone tabliczką informacyjną. Punkt Obsługi znajduje się w głównym holu budynku, na parterze, po lewej stronie od wejścia.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		



<i>a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,</i>	Zapewniono	
<i>b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,</i>	Zapewniono	
<i>c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,</i>	Nie zapewniono	
<i>d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),</i>	Zapewniono	
<i>e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;</i>	Nie zapewniono	

► **Punkt Obsługi w Słupcy, ul. Traugutta 7, 62-400 Słupca**

Do budynku prowadzi wejście od strony ulicy gen. W. Sikorskiego. Można korzystać ze schodów oraz z podjazdu dla wózków. Istnieje możliwość dojazdu samochodem. Drzwi do budynku nie otwierają się automatycznie. Bezpośrednio przed budynkiem są dostępne miejsca parkingowe. Po przeciwnej stronie ulicy znajduje się ogólnodostępny parking, na którym wyznaczono 3 miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnością, oznaczone nawierzchnią koloru niebieskiego. Sala Obsługi Klienta znajduje się po prawej stronie od wejścia do budynku. Wejście oznaczone jest napisami ułatwiającymi orientację w terenie. W sali nie funkcjonuje system kolejkowy. Drzwi do pomieszczenia obsługi interesantów nie są uruchamiane automatycznie.

Dostępność architektoniczna w odniesieniu do zapisów art. 6 ustawy o dostępności.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	stan	uwagi
<b>1) w zakresie dostępności architektonicznej:</b>		
<i>a) zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków,</i>	Zapewniono	
<i>b) instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które</i>	Zapewniono	

<i>umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych,</i>		
<i>c) zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy,</i>	Nie zapewniono	
<i>d) zapewnienie wstępu do budynku osobie korzystającej z psa asystującego, o którym mowa w art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1172 i 1495),</i>	Zapewniono	
<i>e) zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób;</i>	Nie zapewniono	

## 2. Dostępność cyfrowa

Do zarządzania treścią strony internetowej Oddziału: [www.nfz-poznan.pl](http://www.nfz-poznan.pl) służy system, którego autorem jest firma zewnętrzna. Samoocena dostępności cyfrowej strony wykazała, że część elementów nie spełnia kryteriów dostępności.

Samoocena dotyczyła czterech zasad ujętych w wytycznych WCAG 2.1:

- postrzegalności
- funkcjonalności
- zrozumiałości
- solidności

Strona www stosuje zasady dostępności:

- można używać standardowych skrótów klawiaturowych przeglądarki
- odpowiedni kontrast tekstu do tła. Osoby słabiej widzące mogą łatwo przełączyć widok
- ekranu za pomocą ikony (czarna literka A na żółtym tle) umieszczonej na górze ekranu.
- odpowiedni rozmiar tekstu na stronie internetowej. Osoby słabiej widzące mogą łatwo
- przełączyć wielkość liter za pomocą ikon (A, A+, A++) umieszczonej na górze ekranu.
- prostego języka.
- infografika i inne obrazy uzupełnione są tekstem alternatywnym.,
- obrazy o funkcji tylko pomocniczej, które nie niosą dodatkowej informacji, mają pusty
- znacznik „alt”,

- nie wszystkie elementy interaktywne, np. jak: odnośniki, przyciski, mają wyraźne obramowanie (fokus)

### 3. Dostępność komunikacyjno - informacyjna w odniesieniu do art. 6 ustawy o dostępności.

Wspólne dla wszystkich lokalizacji.

Art. 6. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami obejmują:	Stan	Uwagi
<b>3) w zakresie dostępności komunikacyjno-informacyjnej</b>		
<i>a) 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,</i>	Zrealizowane w III kwartale 2022 roku	
<i>b) 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,</i>	Zrealizowane w I kwartale 2022 roku	
<i>c) zapewnienie na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagrania treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,</i>	Zrealizowane w IV kwartale 2021 roku	
<i>d) zapewnienie, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.</i>	Brak przypadków	Zapewnienie gotowości

Ponadto:

W SOK w obu lokalizacjach w Poznaniu, Kaliszu, Lesznie i Pile funkcjonuje system kolejkowy, wyposażony w wyświetlacz oraz głośnik. We wszystkich lokalizacjach bez wyjątku, jeśli zachodzi taka potrzeba, koordynator sali lub pracownik udziela wsparcia w obsłudze urządzenia i załatwieniu sprawy klienta.

W żadnym budynku nie zastosowano oznaczeń dla osób z dysfunkcją narządu wzroku: np. w alfabecie Braille'a, oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym lub innych ułatwiających znalezienie wejścia do budynku i poruszanie się po nim.

We wszystkich lokalizacjach zapewniono usługę wideotłumacza. Ponadto, w SOK w Poznaniu przy ul. Piekary 14/15, można skorzystać z tłumacza polskiego języka migowego (PJM) stacjonarnie.

### III. Plan Działania

Numer zadania	Stan obecny	Wymagane działania	Planowany termin	Odpowiedzialny
<b>Poznań - Piekary</b>				
1.	Wjazd na teren siedziby: ramię szlabanu jest zbyt długie i nie jest oświetlone.	Do wszystkich wymaganych działań: w 2024 roku nastąpi zmiana siedziby przy ul. Piekary na zapewniającą dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami.	II-III kwartał 2024	WAG
2.	Wzdłuż ul. Piekary nie zamontowano ławek.			WAG
3.	Infrastruktura zewnętrzna poza terenem WOW NFZ: - główne ciągi komunikacyjne wzdłuż ulicy Św. Marcin nie mają prostoliniowego przebiegu - brak równej nawierzchni poza terenem budynku NFZ - droga rowerowa i chodnik nie są wyróżnione - przejścia dla pieszych są wyposażone w sygnalizację wizualną i dźwiękową, jednak jest			WAG

	ona trwale wyłączona.			
4.	Miejsce parkingowe dla osób niepełnosprawnych jest zbyt wąskie.			WAG
5.	Nawierzchnia parkingu jest zniszczona, posiada ubytki.			WAG, Bhp, Zespół Radców Prawnych
6.	Istotne biegi schodów mają szerokość przynajmniej 100 cm.		–	–
7.	Spoczniki w schodach mają długość powyżej 200 cm. Pomiędzy poziomem antresoli i I piętra długość spoczników wynosi 88 i 121 cm.		–	–
8.	Na schodach występują poręcze jednostronne. Zastosowanie poręczy po dwóch stronach zmniejszyłoby i tak zbyt małą szerokość biegu.		–	–
9.	Wymiana poręczy na schodach w celu: - zapewnienia ciągłości poręczy na spocznikach - przedłużenia poręczy o min. 30 cm poza bieg schodów - zapewnienia poręczy o przekroju okrągłym 4 cm - dołożenia poręczy na wysokości odpowiedniej dla osób niskich			WAG
10.	Zapewnienie w budynku poręczy obustronnych.		–	–

11.	Brak oznaczeń dotykowych			WAG, Bhp, zespół ds. dostępności
12.	Brak kabiny windy o długości min. 210 cm		–	–
13.	Winda: brak oznaczeń dla osób z niepełnosprawnością narządu wzroku			WAG, Bhp, zespół ds. dostępności
14.	Brak odpowiedniej liczby toalet dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.			WAG, Bhp, zespół ds. dostępności
15.	W toaletach nie zapewniono systemu wzywania pomocy.			WAG
16.	Stanowiska obsługi klientów w SOK: Brak wystarczającej przestrzeni na nogi			WAG, WOK
17.	Brak wystarczającego oświetlenia w pomieszczeniach SOK			WAG, WOK
18.	Brak dostępności do pom. socjalnych - kuchni. Niezgodność dotyczy wejścia, parametrów przestrzeni komunikacyjnej, dostępu do urządzeń i wyposażenia.			WAG, Bhp, zespół ds. dostępności
19.	Dostosowanie infrastruktury: wysokości umiejscowienia włączników światła oraz czytników kart dostępu.			WAG, Bhp, zespół ds. Dostępności
20.	Na zewnątrz obiektu nie zapewniono ławki.			WAG, Bhp

<b>Poznań - Grunwaldzka</b>				
1.	Winda: dostosowanie dźwigu osobowego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami poprzez zapewnienie komunikatów głosowych i wyróżnienie przycisku głównego.	Doposażenie windy w system informacji dźwiękowej i wyróżnienie przycisku głównej kondygnacji.	2023- 2024	
<b>Delegatura w Koninie</b>				
1.	Mała powierzchnia przedsionka przy głównym wejściu uniemożliwia manewry wózka. Zbyt wąskie przejście z przedsionka do holu głównego.	Do wszystkich wymaganych działań: Trwają prace nad zmianą siedziby, na zapewniającą dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami.	2024	Del. w Koninie, WAG
2.	Brak przestrzeni manewrowej przy wejściu do poczekali SOK			Del. w Koninie, WAG
3.	Konieczność dostosowania poręczy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- brak poręczy obustronnych przy pochylniach wewnętrznych – brak poręczy przy pochylni od strony ul. Szpitalnej</li> <li>- zbyt duży przekrój pochwyty poręczy</li> <li>- brak poręczy przyściennych</li> </ul>			Del. w Koninie, WAG
4.	Brak oznaczenia kontrastowego krawędzi pochylni			Del. w Koninie, WAG
5.	Brak siłownika ułatwiającego otwieranie drzwi			Del. w Koninie, WAG
6.	Brak toalety przystosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych na I piętrze budynku.			Del. w Koninie, WAG
7.	Pomieszczenia biurowe, z wyjątkiem SOK nie mają powierzchni zapewniającej swobodne manewry osobie			Del. w Koninie, WAG

	poruszającej się na wózku.			
8.	Pomieszczenie socjalne: rozmiar pomieszczenia uniemożliwia korzystanie z niego osobie poruszającej się na wózku			Del. w Koninie, WAG
9.	Ewakuacja: brak zapewnienia stref przetrwania i dostępu do wózków ewakuacyjnych.			BHP, ZBIiCD, WAG, Del. w Koninie,

### Delegatura w Lesznie

1.	Brak oznakowania drogi do wejścia dostępnego dla osób poruszających się na wózku	Do wszystkich wymaganych działań: Budynek znajduje się w Rejestrze zabytków. Wszelkie prace budowlane muszą być konsultowane i wykonywane pod nadzorem Miejskiego Konserwatora Zabytków w Lesznie. Otrzymano wyjaśnienia dotyczące elementów dostępności architektonicznej, które podlegają uzgodnieniom. Monitorowanie procesu uzgodnień.	2024	Del. w Lesznie, WAG
2.	Brak siłownika ułatwiającego otwieranie drzwi wejściowe			Del. w Lesznie, WAG
3.	Brak pokoju dla rodzica z dzieckiem			Del. w Lesznie, WAG
4.	W pomieszczeniu socjalnym dla pracowników brak zlewozmywaka.			Del. w Lesznie, WAG
5.	Zbyt wysoko umieszczone wyłączniki światła -na wys. 140 cm			Del. w Lesznie, WAG
6.	Brak dobrego oświetlenia informacji			Del. w Lesznie, WAG
7.	Ewakuacja: brak zapewnienia stref przetrwania i dostępu do wózków ewakuacyjnych.	Podjęcie rozmów z właścicielem budynku w celu dostosowania i niezbędnych zakupów.	2024	BHP, ZBIiCD, WAG, Del. w Lesznie,



<b>Delegatura w Pile</b>				
1.	Na terenie obiektu nie zapewniono stojaków dla rowerów.	Do wszystkich wymaganych działań: Trwają prace nad zmianą siedziby na zapewniającą dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami.	2024	Del. w Pile, WAG
2.	Oznakowanie miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami jedynie znakiem pionowym T-29			Del. w Pile, WAG
3.	Brak oznakowania drogi do wejścia dostępnego dla osób poruszających się na wózku			Del. w Pile, WAG
4.	Zbyt mała powierzchnia manewrowa przedsiionków			Del. w Pile, WAG
5.	Pochylenie przed budynkiem – zbyt wąska szerokość biegu			Del. w Pile, WAG
6.	Brak poręczy obustronnych, brak poręczy przy schodach o wysokości poniżej 50 cm, brak poręczy pośrednich.			Del. w Pile, WAG
7.	Nie zapewniono kontrastowych oznaczeń krawędzi stopni.			Del. w Pile, WAG
8.	Drzwi do pomieszczeń (poza wejściem i SOK) mają szerokość szerokości 80 cm.			Del. w Pile, WAG
9.	Brak siłownika ułatwiającego otwieranie drzwi			Del. w Pile, WAG
10.	Nie zapewniono pokoju dla rodzica z dzieckiem			Del. w Pile, WAG
11.	Pomieszczenie socjalne niedostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością			Del. w Pile, WAG

	narządu ruchu			
12.	Niedostateczne oświetlenie dojścia do obiektu			Del. w Pile, WAG
13.	Włączniki światła znajdują się na wysokości 130-150 cm – za wysoko umieszczone			Del. w Pile, WAG
14.	Ewakuacja: brak zapewnienia stref przetrwania i dostępu do wózków ewakuacyjnych.		-	BHP, ZBliCD, WAG, Del. w Pile,

### Punkt Obsługi Klienta w Rawiczu

1.	Mała powierzchnia manewrowa przedsiionków	Do wszystkich wymaganych działań: Kontynuowanie rozmów z właścicielem budynku na temat przeprowadzenia działań dostosowujących budynek, możliwych do wykonania w 2024 roku	2024	WAG
2.	W budynku: brak poręczy obustronnych, oraz dodatkowych			WAG
3.	Brak oznaczenia kontrastowego krawędzi stopni			WAG
4.	brak siłownika ułatwiającego otwieranie drzwi			WAG
5.	Toaleta dla osób z niepełnosprawnościami – konieczność technicznego dostosowania			WAG
6.	Zbyt wysoko umieszczone wyłączniki światła na wysokości 140 cm			WAG

### Punkt Obsługi Klienta w Słupcy

1.	Na terenie obiektu nie zapewniono stojaków na rowery.	Do wszystkich wymaganych działań: Kontynuowanie rozmów z właścicielem budynku na temat możliwości dostosowania budynku dla osób ze szczególnymi potrzebami.	2024	WAG
2.	Miejsce parkingowe dla			WAG

	osób z niepełnosprawnością zlokalizowane jest po drugiej stronie ulicy, przy budynku brak.			
3.	Brak oznakowania drogi do wejścia dostępnego dla osób poruszających się na wózku			WAG
4.	Zbyt duże maksymalne nachylenie pochylni			WAG
5.	Pochylnia - brak poręczy od strony ściany, w części wyżej położonej posiada poręcz od strony krawędzi.			WAG
6.	Poręcze przy pochylniach są zbyt wysoko przymocowane			WAG
7.	Brak poręczy obustronnych. Brak poręczy przyściennych.			WAG
8.	Na stopniach schodów zewnętrznych i wewnętrznych brak oznaczeń kontrastowych.			WAG
9.	Brak siłownika ułatwiającego otwieranie drzwi			WAG
10.	Konieczność dostosowania technicznego toalety dla osób z niepełnosprawnością.			WAG
11.	Nie zapewniono pokoju dla rodzica z dzieckiem			WAG
12.	Brak doświetlenia stanowiska dla osoby niedowidzącej czy słabowidzącej			WAG
13.	Konieczność dostosowania pomieszczenia socjalnego dla pracowników			WAG
<b>Wszystkie lokalizacje</b>				
1.	Do poprawy czytelność informacji wizualnej.	Wykonanie spójnego systemu oznaczeń w budynku wraz z oświetleniem. Wymiana oznaczeń na bardziej czytelne. Doświetlenie informacji. W przypadku pomieszczeń	2024	WAG, zespół ds. dostępności, Delegatura i

		wynajmowanych: Montaż w porozumieniu z właścicielem budynku.		POKi,
2.	W budynku nie zapewniono informacji dotykowej.	Zakup i montaż informacji dotykowej. W pomieszczeniach wynajmowanych: montaż w porozumieniu z właścicielem budynku.	2024	WAG, zespół ds. dostępności
3.	Brak biurek z automatyczną regulacją wysokości, dostosowaną do wzrostu pracownika.	Wymiana wyposażenia w oparciu o bieżące potrzeby pracowników, zgłaszane zgodnie z procedurą.	Od III kw. 2022 na bieżąco	WSP, Bhp, WAG
4.	Brak wyposażenia w krzesła o większej, niż standardowa, szerokości.	Jak wyżej.	Od III kw. 2022 na bieżąco	WSP, Bhp, WAG
5.	Przegląd realizacji działań poprawy dostępności	Przegląd zrealizowanych działań i aktualizacja planu.	Corocznie I kw.	Zespół ds. dostępności

### Dostępność cyfrowa

Strona www	Do poprawy zidentyfikowane wcześniej błędy serwisu internetowego, które można poprawić poprzez edycję treści. Część błędów wymaga aktualizacji oprogramowania do zarządzania witryną.	Prace nad zmianą polityki prowadzenia oddziałowych stron internetowych są w trakcie opracowywania w Centrali NFZ. Monitorowanie procesu. Na bieżąco: gotowość do reagowania na każdy złożony wniosek o zapewnienie dostępności cyfrowej.  Bieżące monitorowanie treści cyfrowej pod kątem dostępności.	Proces ciągły  Proces ciągły	ZKS + WI
------------	---	--	------------------------------------	----------