

Komunikace s osobami se sluchovým postižením



M. Kotvová – PdF UK Praha

M. Boháčková – Svaz
neslyšících a nedslýchavých,
Praha

R. Horáková – PdF MU Brno

TLUMOČNÍK ZNAKOVÉHO JAZYKA (TZJ) V PRAXI

- JE PROFESIONÁL, NENÍ POMOCNÍK / ASISTENT / DOPROVOD
- ZPROSTŘEDKOVÁVÁ KOMUNIKACI MEZI DVĚMA JAZYKY
- NENÍ ÚČASTNÍK KOMUNIKACE (mluví v 1. osobě)
- SIMULTÁLNĚ VĚRNĚ TLUMOČÍ (nutno respektovat ZPOŽDĚNÍ)
- DODRŽUJE ETICKÝ KODEX TLUMOČNÍKA ZNAKOVÉHO JAZYKA
(<http://www.cktzj.com/o-komore/eticky-kodex/>)
- VÍ, KAM SE VHODNĚ POSTAVIT (GYNEKOLOGIE, ZUBAŘ, RTG....)
- O PŘÍTOMNOSTI TLUMOČNÍKA ROZHODUJE PACIENT
- TLUMOČNICKÉ SLUŽBY UMOŽŇUJÍ OBOUSTRANNOU RYCHLOU, PŘESNOU A PLNOHODNOTNOU KOMUNIKACI

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE 😊

- RESPEKTOVAT „KOMUNIKAČNÍ“ PRÁVA PACIENTA
- RESPEKTOVAT KOMUNIKAČNÍ POTŘEBY PŘI TLUMOČENÍ
- KOMUNIKACE S PACIENTEM, NIKOLIV S RODINOU / DOPROVODEM
- TLUMOČNÍK JAKO MOST MEZI LÉKAŘEM A PACIENTEM
- PÍSEMNÁ FORMA STRUČNÁ, VÝSTIŽNÁ, JEDNODUCHÉ ČTENÍ
- ODBORNÉ POJMY NAHRADIT LAICKÝM „POPISEM“
- KARTA PACIENTA OZNAČENA NESLYŠÍ/NEDOSLÝCHAVÝ/OHLUHLÝ
- PŘEDEM INFO O PRŮBEHU VYŠETŘENÍ, DOMLUVA O POKYNECH
- ZJIŠŤUJI NE/SPOKOJENOST PACIENTA
- MINIMÁLNÍ ZNALOST ZNAKOVÉHO JAZYKA, VYUŽTÍ GEST
- SPECIFIKA PŘI POBYTU V ZAŘÍZENÍ (TV, SVĚTLO)

PŘÍKLADY Z PRAXE ☹️

- **JÁ VÁM TO POVÍM A VY MU TO ŘEKNETE “STRUČNĚ” /POTOM**
- **NEPOTŘEBUJI TLUMOČNÍKA (GDPR, MY SE DOMLUVÍME, ODEZÍRÁ)**
- **NEDOVOLÍM TLUMOČNÍKOVI STÁT VEDLE LÉKAŘE, SESTRY**
- **NERESPEKTOVÁNÍ PODMÍNEK PRO KOMUNIKACI (osvětlení, komunikace vedena s tlumočnickem, ne přímo s obou se SP)**
- **ODMÍTNUTÍ TLUMOČNÍKA (GDPR, Covid19, rozhodnutí lékaře)**
- **OBAVA Z „PŘENOSU“ ON-LINE TLUMOČENÍ**
- **„HLUCHONĚMÝ“ - NEVHODNÁ TERMINOLOGIE**
- **JÁ VÁM TEĎ NĚCO ŘEKNU, ALE NEŘÍKEJTE MU TO**

SPECIFIKA OSOB S KOMBINOVANÝM POSTIŽENÍM

- **PACIENT v SENIORSKÉM VĚKU** – zpomalit, opakovat, případně sdělení napsat
- **DEMENCE** – zpomalit, případně sdělení napsat
- **ALZHEIMEROVA CHOROBA** – nutný + doprovod, případně sdělení napsat, nepodceňovat přítomnost TZJ
- **ZRAKOVÉ POSTIŽENÍ** (syndromové vady, praktická slepota) – taktilní ZJ
- **PSYCHIATRICKÉ ONEMOCNĚNÍ** – medikace / záchvat či deprese – problematický oční kontakt
- **LMP** – nutnost informace opakovat, ujistit se
- **OMEZENÍ SVÉPRÁVNOSTI** – právo na komunikaci, informace o zdravotním stavu

KDE TLUMOČNICKÉ SLUŽBY NALEZNEME

- TLUMOČNICKÉ SLUŽBY DLE ZÁKONA Č. 108/2006 O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH JSOU BEZPLATNÉ!
- 27 POSKYTOVATELŮ TLUMOČNICKÝCH SLUŽEB V ČR (2 z nich mají celorepublikovou působnost)
- <https://www.mpsv.cz/web/cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH V ČR, z.s.

osobní tlumočení, fyzický tlumočnick - lze objednat u CZTN

(Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím)- více na e <https://cztn.cz/>

TICHÝ SVĚT, o.p.s.

tlumočení „na dálku“, on-line tlumočení/přepis - TICHÁ LINKA – nonstop provoz (aplikace)

- více na <https://www.tichalinka.cz/> (výhoda - v jedné aplikaci lze využít jak tlumočení do/ze ZJ, tak i přepis – dle komunikačních preferencí klienta)

- **Okamžitý přepis** v Google Play (chytrý tel. + data) - operativní možnost přepisu

KDE TLUMOČNICKÉ SLUŽBY NALEZNEME

[Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.](#)

[Centrum zprostředkování tlumočení neslyšícím](#)

Kontakty a WhatsApp: 776701502

Tel.: 776 635 155

Skype: CZTN-tlumoceni

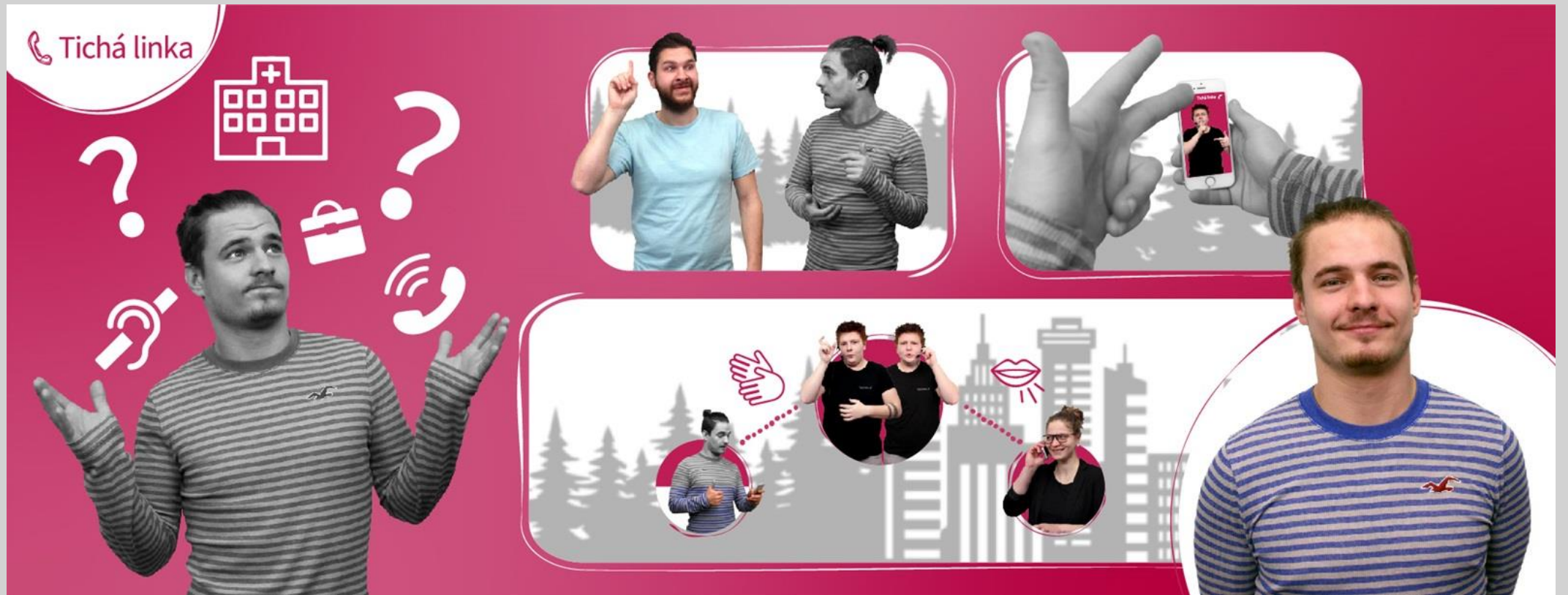
Využijte také možnost objednat si tlumočnicka přes webkameru pomocí Skype.

Vedoucí služby: Linda Hudson, 776 550 336

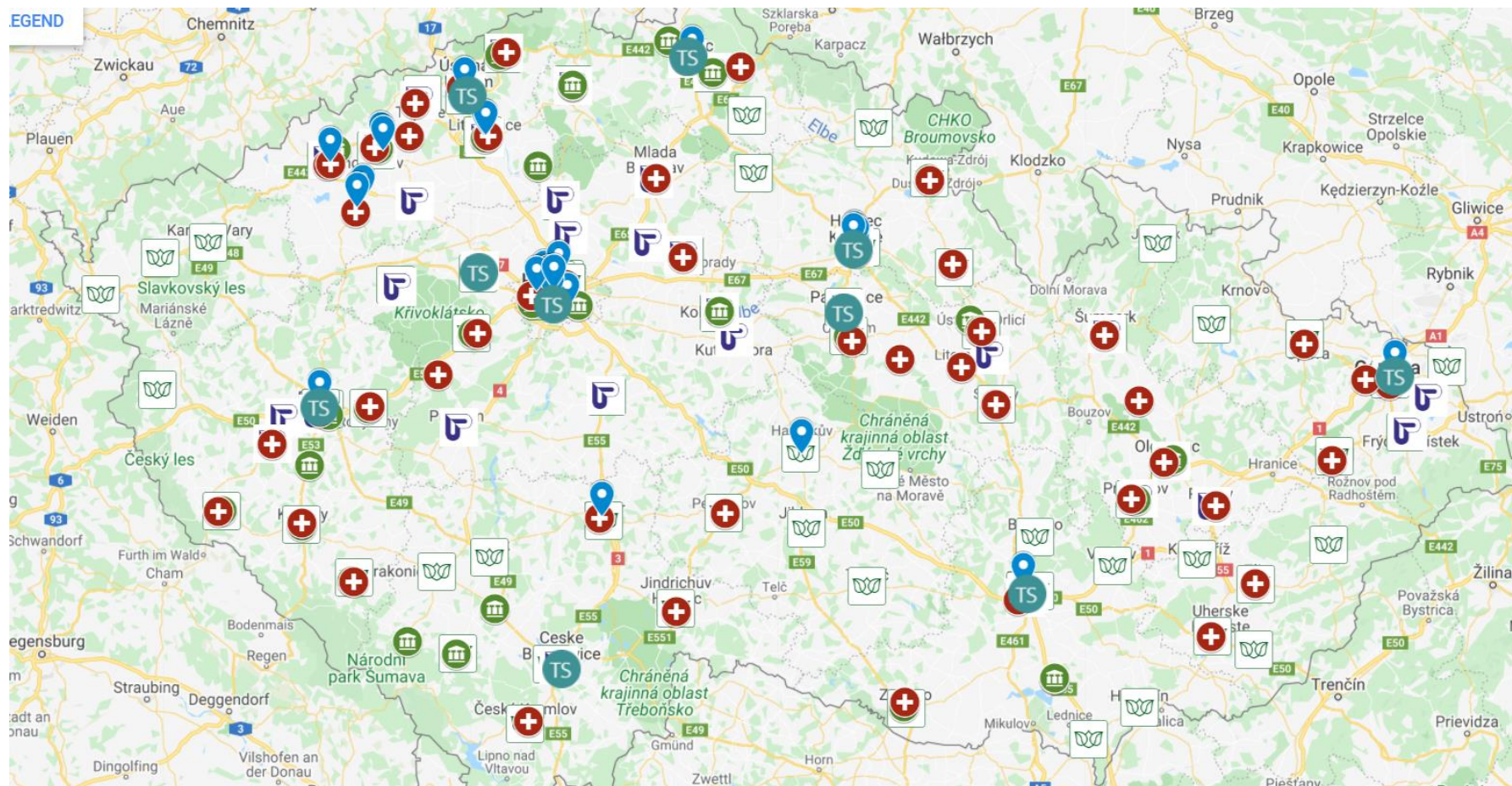
Sociální pracovnice: Mgr. Denisa Vacková, Dis., 777 912 934



KDE TLUMOČNICKÉ SLUŽBY NALEZNEME



Služby Tiché linky - dostupnost



PRAVIDLA KOMUNIKACE S OSOBAMI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Doporučujeme:

- OČNÍ KONTAKT S PACIENTEM
- DOBRÉ OSVĚTLENÍ
- NESTÁT ZÁDY K OKNU
- VÝRAZNÁ ARTIKULACE
- UPRAVENÉ VOUSY, VIDITELNÁ ÚSTA
- ELIMINOVAT RUŠIVÉ ZVUKY
- BĚŽNÁ MLUVA, PŘÍP. MÍRNĚ ZVÝŠIT HLAS
- DOKUMENTACI PŘEDÁVÁM PACIENTOVI
- V ZORNÉM POLI LÉKAŘ A TLUMOČNÍK
- POROZUMĚNÍ OVĚŘUJI OTEVŘENOU OTÁZKOU
- DOTÝKAT SE RAMENOU A HORNÍ ČÁSTI PAŽE

Nevhodné:

- NEDÍVAT SE DO MONITORU / OTÁČET HLAVU
- POZOR NA ŠERO, ZATEMNĚNÍ
- OKNO OSLŇUJE A ZTMAVUJE OBLIČEJ
- DRMOLENÍ, PŘEHANÁ ARTIKULACE
- PRSTY/ PAPÍR PŘED ÚSTY, ŽVÝKÁNÍ, ...
- OTEVŘENÉ OKNO, PUŠTĚNÉ RÁDIO, JINÉ HOVORY
- ZVÝŠUJEME HLAS, KŘIČÍME
- TLUMOČNÍKOVI ŘÍKÁME KAM NE/MŮŽE
- NEPTAT SE, ZDA ROZUMĚL
- NE DOTÝKAT SE HLAVY, ZAD, CHYTAT ZA PŘEDLOKTÍ
- SPOLÉHAT SE 100% NA ODEZÍRÁNÍ, ČÁST INFO SE DOMÝSLÍ

DOPORUČENÍ PŘI HOSPITALIZACI ČLOVĚKA S POSTIŽENÍM SLUCHU

- zjistit, na které ucho pacient lépe slyší a z té strany s ním mluvit (na osoby s lehkou převodní vadou mluvíte z menší vzdálenosti nebo hlasitěji)
- domluvit se s pacientem s těžkou nedoslýchavostí nebo hluchotou na způsobu komunikace – psané slovo, odezírání, znakový
- nedoslýchavý člověk se sluchadlem slyší dobře a rozumí mluvené řeči není-li v okolí ruch (nekřičte na něj, raději vyhledejte klidné místo pro rozhovor)
- neslyšící ztrácí v neznámém prostředí (v nemocnici) pocit jistoty a bezpečí. (Neslyší, co se kolem nich děje, proto nemohou včas zareagovat + nepřístupovat k neslyšícímu bez upozornění na svou přítomnost.)
- pacienta se SP - lépe uložit na menší pokoj (lépe komunikuje s 1 – 2 dalšími hospitalizovanými), nejlépe tak aby měl zrakovou kontrolu, co se v místnosti děje
- důležitá je tolerance a trpělivost při komunikaci - řeč některých osob s postižením sluchu je pro slyšící nezvyklá (chybí zpětná sluchová kontrola kvality vlastní řeči)

DOPORUČENÍ PŘI HOSPITALIZACI ČLOVĚKA S POSTIŽENÍM SLUCHU

- komunikovat ve vzdálenosti 1,5 – 4m vždy tak, aby vám bylo vidět do obličeje, správně artikulujte, musí být dostatek světla, udržovat oční kontakt
- hovor začínat iniciálním dotykem (doteky na hlavu nebo záda nejsou vhodné) +přesvědčit se, že vám správně pacient rozuměl
- zajistit, aby člověk se sluchovou vadou korigovanou kompenzační pomůckou mohl tuto během hospitalizace používat (sluchadlo, KI, sledování pořadů se skrytými titulky (teletext 888).
- pobyt neslyšícího pacienta v čekárně - nelze volat rozhlase, nutno osobní kontakt – vyjít z ordinace, vyhledat a navázat oční kontakt...
- **důležité - pokud přišel neslyšící pacient s tlumočnickem na předem domluvený čas, snažte se tento čas dodržet! (tlumočnick má zpravidla domluveného dalšího neslyšícího klienta, nemůže čekat příliš dlouho)**