

BEZBARIÉROVÉ NEMOCNICE I PRO NESLYŠÍCÍ – S VYUŽITÍM KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ ONLINE

Marie Horáková

APPN, o. s., Světova 1051/15, Praha 8, 180 00

Organizace APPN realizuje projekt Bezbariérové nemocnice i pro neslyšící. Hlavním cílem projektu je zlepšit podmínky pro komunikaci neslyšících lidí ve zdravotnických zařízeních. Znakový jazyk umí minimální počet zdravotníků a často neznají ani základní zásady komunikace se sluchově postiženým člověkem. Naše organizace poskytuje online tlumočnickou službu. Pro její efektivní využití je nutné, aby neslyšící, případně člověk, který s neslyšícím komunikuje, disponoval mobilním audiovizuálním komunikačním zařízením (tabletem či telefonem umožňujícím videohovor). V rámci tohoto projektu se pokusíme vybavit každou hlavní nemocnici ve všech 76 okresních městech a v šesti pražských nemocnicích zmíněnými zařízeními, které umožní komunikaci lékaře a neslyšícího pacienta prostřednictvím online tlumočnicka přítomného na obrazovce zařízení. Tato technologie a postup budou využitelné i pro online přepis mluvené řeči, takže je budou moci používat nejen uživatelé znakového jazyka, ale i uživatelé českého jazyka.

Projekt Bezbariérové nemocnice i pro neslyšící

Občanské sdružení APPN (Agentura pro neslyšící) usiluje o zlepšení dostupnosti a kvality sociálních služeb pro neslyšící a také o posílení postavení neslyšících na trhu práce. Mezi hlavní poskytované služby patří tlumočení do znakového jazyka, jehož cílem je především pomoc našim klientům při komunikaci s potenciálním zaměstnavatelem nebo pomoc při komunikaci s úřady. Služba je realizována online prostřednictvím webové kamery.

Zabýváme se též podporovaným zaměstnáním, které se zaměřuje na rozvoj pracovní kariéry uchazečů o práci, pomoc při výběru zaměstnání, zapojení do pracovního procesu, společně s nácvikem různých aktivit (sestavení životopisu, psaní motivačního dopisu apod.)

Naše organizace také pořádá vzdělávací kurzy, zaměřené na obsluhu počítače, jazykové kurzy apod. V neposlední řadě poskytujeme možnost využít právní poradnu, která je klientům k dispozici v případě finančních problémů, osobních sporů nebo k řešení právních otázek.

Hlavním cílem projektu Bezbariérové nemocnice i pro neslyšící, který využívá komunikační technologie online, je zlepšit podmínky pro neslyšící ve zdravotnických zařízeních. Neslyšící se zde potýkají s komunikačními problémy, neboť většina zdravotníků neovládá znakový jazyk a často nemá ani ponětí o základních zásadách komunikace se sluchově postiženými lidmi.

Organizace APPN poskytuje již od roku 2008 online tlumočnickou službu (viz obr. 1). Pro její efektivní využití je nutné, aby neslyšící člověk, případně člověk, který s neslyšícím komunikuje, disponoval mobilním audiovizuálním komunikačním zařízením (tabletem či telefonem vybaveným pro videohovor). V současné době však není finanční situace nemocnic příliš dobrá a umožňuje jim zaměřit se pouze na nezbytnou péči. Na služby doplňkové, k jakým patří například nákup komunikačních zařízení, již nemají dostatek financí. Realizaci tohoto projektu bychom chtěli docílit vybavení každé hlavní nemocnice ve všech 76 okresních městech a v šesti hlavních pražských nemocnicích (Nemocnice Na Bulovce, Fakultní nemocnice Královské Vinohrady, Fakultní nemocnice v Motole, Thomayerova nemocnice, Ústřední vojenská nemocnice a Všeobecná fakultní nemocnice v Praze) zmíněnými zařízeními, které by umožnily komunikaci lékaře a neslyšícího pacienta prostřednictvím online tlumočnicka přítomného na obrazovce zařízení. Tímto se odstraní komunikační bariéra.

Tato online technologie zavedená do nemocnic také v budoucnu umožní poskytnout komunikační podporu těm sluchově postiženým, kteří jsou uživateli českého jazyka a ke komunikaci využívají přepis mluvené řeči, například ohluchlí lidé. Technologie online přepisu je založena na zprostředkování přepisu mluvené řeči na dálku. Díky ní nemusí být rychlopisař ve zdravotnickém zařízení vůbec přítomen a nachází se v přepisovatelském centru (viz obr. 2).

Na počátku realizace projektu budou nejprve vybrána příslušná komunikační zařízení a navázána komunikace s nemocnicemi. Nakoupená technika bude připravena pro použití nahráním vhodného softwaru pro online tlumočení, bude sestaven návod/videotutoriál, ve kterém bude podrobně popsáno a ukázáno, jak zařízení

používat. Po těchto krocích začne koordinátor projektu komunikační techniku distribuovat do jednotlivých nemocnic. Zařízení budou pronajata na základě smlouvy mezi občanským sdružením APPN a danou nemocnicí. APPN společně s nemocnicemi vytvoří systém, na jehož základě budou zařízení půjčována lékařům při návštěvě neslyšících pacientů.

Projekt je zacílen na osoby neslyšící a osoby s vážným postižením sluchu všech věkových skupin. Díky technologii online tlumočení se bude moci efektivně vyřešit hned několik problémů: V současné době jsou například neslyšící odkázáni na volný čas tlumočnicka, který je k lékaři musí doprovázet osobně. Neslyšící musí často dlouho čekat, než je tlumočnicka k dispozici a v případě akutních potíží nemá zajištěného tlumočnicka téměř nikdy. Fyzicky přítomný tlumočnicka navíc netráví svůj čas efektivně, protože například musí čekat, až pacient přijde na řadu, musí se dopravit na místo apod. Díky této technologii využité v nemocnicích bude možné maximálně využít odborné kapacity tlumočnicků ve prospěch dalšího online tlumočení pro neslyšící.

(V současné době je na znakovém jazyce závislých přibližně 10 500 lidí. Průměrný počet návštěv u lékaře v České republice je podle statistik Evropské unie 13 za rok. Za předpokladu, že tlumočnického úkonu není potřeba ve všech případech a ne všichni pacienti by navštěvovali zařízení poskytující tuto službu, činí předpokládaný počet uskutečněných hovorů za rok po zaběhnutí provozu 60 tisíc, tzn. 175 uskutečněných hovorů denně.)

Jsmo přesvědčeni o tom, že projekt bude představovat systémové řešení, které umožní lékařům prostřednictvím online technologie bezbariérovou komunikaci s cílovou skupinou a tím zlepšit úroveň zdravotnických služeb pro sluchově postižené pacienty.

Jsem neslyšící, ale telefonuji

Na obrázku 1 vidíte tlumočnicka (sedící vpravo), která tlumočí online telefonický hovor neslyšící osoby (znakovějí dívka na monitoru) se slyšící osobou (na obrázku není vidět – mluví do telefonu, jenž má tlumočnicka za uchem). Rozhovor je snímán videokamerou umístěnou nahoře na monitoru.



Obr. 1: Ukázka tlumočení online

Naše služby v hodinách

V roce 2012 jsme poskytli tlumočnickou službu online 664 klientům (viz tabulka 1).

Online tlumočnická služba NONSTOP	Počet klientů	Počet hodin	Počet proběhlých tlumočení
	664	2494,63	25388

Tab. 1: Statistika poskytnutých tlumočnických služeb online za rok 2012

Přepis mluvené řeči online

Na obrázku 2 vidíte ukázkou komunikace pomocí online přepisu v rámci projektu e-scribe. Zákazník (vpravo) využívající komunikační podpory přepisu mluvené řeči hovoří se slyšícím personálem (text přepisovaný rychlopísačem z online centra se zákazníkovi zobrazuje na monitoru).



Obr. 2: Ukáзка přepisu mluvené řeči online