

Pavol Beňo, Silvia Capíková, Ingrid Juhásová

Bariéry, na ktoré narážajú ľudia so sluchovým postihnutím v Slovenskej republike

Problemy Edukacji, Rehabilitacji i Socjalizacji Osób Niepełnosprawnych 21/2,
73-84

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Pavol Beňo

Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce Trnavskej univerzity v Trnave, Slovensko
e-mail: pavol.beno@truni.sk

Silvia Capíková

Univerzita Komenského v Bratislave, Ústav sociálneho lekárstva a lekárskej etiky LF UK
Bratislava, Slovensko

Ingrid Juhásová

Vysoká škola polytechnická Jihlava, Katedra zdravotníckych štúdií Jihlava,
Česká republika

Bariéry, na ktoré narážajú ľudia so sluchovým postihnutím v Slovenskej republike

Abstrakt

Článok sa zameriava na bariéry, na ktoré v živote naráža špecificky znevýhodnená skupina populácie, ľudia so sluchovým postihnutím, v kontakte s počujúcou majoritou na Slovensku, v porovnaní s Českou republikou. Hlavné bariéry, na ktoré narážajú, sú: komunikačná (jazyková), informačná, technická, psychogénna a legislatívna. Možnosti prekonávania komunikačnej bariéry sú v Slovenskej aj Českej republike výrazne sťažené nedostatkom kvalifikovaných tlmočníkov posunkovej reči. V Českej republike sa tieto problémy darí pomerne úspešne riešiť využitím moderných sociálnych služieb na báze informačných technológií, ako sú tlmočenie online, služba tichá linka, simultánny prepis hovorenej reči a pod. Na Slovensku využitie týchto sociálnych služieb výrazne zostáva. Súčasná situácia je charakterizovaná vysokou mierou roztrieštenosti a chýbajúcej spolupráce medzi jednotlivými skupinami zastupujúcimi sluchovo postihnutých, čím sa zhoršilo aj postavenie všetkých sluchovo postihnutých na Slovensku. Novelizácia zákonov o sociálnych službách neľahčila ale sťažila situáciu v oblasti sociálneho poradenstva. Ďalším problémom v Slovenskej republike je, že v národnej legislatíve nie sú dostatočne vymedzené alebo definované prostriedky na prekonávanie komunikačnej (jazykovej) bariéry, a existujúcu legislatívu je problém uplatňovať aj vymáhať.

Kľúčové slová: osoby so sluchovým postihnutím, komunikačná bariéra, debarierizácia, sociálne služby, zdravotníctvo, tlmočenie online.

Bariery napotykané przez ludzi z wadami słuchu w Republice Słowackiej

Abstrakt

Artykuł skupia się na barierach, jakie w swoim życiu spotkają osoby z upośledzeniem słuchu w kontakcie z większością grup społecznych na Słowacji, w porównaniu z Czechami.

Główne bariery, na które narażona jest opisywana grupa, to bariery: komunikacyjne, informacyjne, techniczne, prawne i psychogenne. Możliwości przezwyciężenia barier komunikacyjnych są na Słowacji i w Czechach znacznie ograniczone przez brak wykwalifikowanych tłumaczy języka migowego. W Czechach te problemy można rozwiązywać poprzez wykorzystanie nowoczesnych usług społecznych opartych na technologiach informacyjnych, takich jak: tłumaczenia online, „cicha linia”, jednoczesna transkrypcja języka mówionego itp. Na Słowacji korzystanie z tego typu usług jest bardzo ograniczone. Obecna sytuacja charakteryzuje się wysokim stopniem rozdrobnienia i braku współpracy pomiędzy różnymi grupami reprezentującymi niedosłyszących, co prowadzi do pogorszenia statusu osób niedosłyszących na Słowacji. Ostatnia nowelizacja ustawy o usługach społecznych nie ułatwia trudnej sytuacji poradnictwa społecznego. Innym problemem jest to, że na Słowacji nie są zdefiniowane przez ustawodawstwo krajowe zasoby do przezwyciężenia barier komunikacyjnych, które byłyby stosowane i egzekwowane.

Słowa kluczowe: osoby z zaburzeniami słuchu, bariery komunikacyjne, usuwanie barier społecznych, służby społeczne, opieka zdrowotna.

Úvod

Ľudia so sluchovým postihnutím (SP) predstavujú jednu z najviac zraniteľných (vulnerabilných) skupín populácie. Predstavujú špecificky znevýhodnenú skupinu. Špecificky preto, lebo ich postihnutie je navonok neviditeľné a prejaví sa spravidla pri komunikácii s počujúcou majoritnou spoločnosťou. Miera ich vulnerability je determinovaná najmä bariérami, s ktorými sa stretávajú alebo na ne narážajú v ich každodennom živote. V tejto práci uvádzame prehľad bariér, na ktoré narážajú ľudia so SP v Slovenskej republike v oblasti zdravotníctva a sociálnej práce.

Osoby so SP musia vo svojom živote čeliť viacerým prekážkam: na jednej strane sú to prekážky vyplývajúce zo sluchového postihnutia, na druhej strane sú to prekážky vytvorené počujúcou majoritnou spoločnosťou. Bariéry, na ktoré v živote narážajú osoby so SP sú: a) komunikačná bariéra (je to širší pojem, zahŕňa aj jazykovú – lingvistickú bariéru), b) informačná bariéra, c) psychogénne bariéry, d) technické bariéry, e) legislatívne bariéry. Odborníci sa zhodujú, že primárnym a najvýznamnejším dôsledkom straty sluchu je komunikačná bariéra (P. Beňo, 2014a, s. 210; P. Beňo, N. Michňová, 2014). Prejavuje sa počas vzdelávacieho procesu (znevýhodnenie v možnostiach štúdia), pri uplatnení sa na trhu práce (sú často odmietaní zamestnávateľmi z iných príčin ako z tých skutočných), v zamestnaní a medziľudských vzťahoch, t.j. v kon-

takte s počujúcou majoritou. Na ďalšie bariéry narážajú v prístupe k zdravotnej starostlivosti, v prístupe k sociálnemu poradenstvu a službám, pri vybavovaní na úradoch a inštitúciách a pod.

Komunikačná bariéra

Možnosti prekonávania komunikačnej bariéry sú v Slovenskej aj Českej republike výrazne sťažené nedostatkom kvalifikovaných tlmočníkov. Na Slovensku k tomu na rozdiel od Českej republiky pristupuje aj formálne nedoriešené vysokoškolské vzdelávanie tlmočníkov posunkového jazyka a artikulačných tlmočníkov – asistentov (zastávame názor, že ide o artikulačnú asistenciu, nie tlmočenie). Pritom tlmočenie pre sluchovo postihnuté osoby je jedným z najpodstatnejších činiteľov debarierizácie a integrácie do sveta počujúcej majority. Týka sa to obzvlášť osôb s prelingválnou poruchou sluchu, ktoré ako komunikačný systém používajú posunkový jazyk (starší pojem je posunková reč). Okrem nedostatočne platovo ohodnotených sociálnych pracovníkov s ministerským certifikátom sú u nás podhodnotené aj platy tlmočníkov posunkového jazyka (PJ), od ktorých súčasný zákon o sociálnych službách vyžaduje osvedčenie od akreditovanej organizácie a tiež určuje ich opakované skúšky. Za chybu považujeme, že táto profesia, **tlmočník posunkového jazyka/reči**, nie je hodnotená podobne ako profesia tlmočníkov cudzích jazykov. Ak sa má vybudovať štruktúra kvalifikovaných tlmočníkov PJ, je potrebné túto profesiu zatraktívniť vyšším profesionálnym i platovým ohodnotením a vyučovať posunkový jazyk aj na vysokej škole v odbore sociálna práca alebo na pedagogických fakultách v odbore špeciálna pedagogika.

Nepočujúci môžu požiadať o službu osobnej asistencie (OA) alebo tlmočnickú službu. Podľa platnej legislatívy nemôžu dostať obe súčasne (Zákon č. 448/2008; Zákon č. 447/2008). Zastávame názor, že službu OA je potrebné minimalizovať a podľa možností skôr vyňať funkciu osobného asistenta vykonávajúceho úkon tlmočenia zo zákona. Na Slovensku je to inak ako v zahraničí, dokonca inak ako v blízkej Českej republike, to znamená, že máme prevažne osobných asistentov. V zahraničí mnohí Nepočujúci službu osobnej asistencie vôbec nepoužívajú a dokonca viacerí ju tam ani nepoznajú (výnimkou je napr. Rakúsko). Ak tlmočenie ako sociálna služba bude zabezpečovaná prostredníctvom OA, kvalita života a kvalita vzdelania sa pre väčšinu osôb so sluchovým postihnutím môže ešte viac vzďaľovať od úrovne nielen vyspelých štátov, ale dokonca aj ČR, a zaostávať za ňou. Viac ako službu OA by ľudia so sluchovým postihnutím na Slovensku potrebovali agentúru s celoslovenskou pôsobnosťou, ktorá by spadala pod štát, a nie pod samosprávy (Vyššie územné celky – VÚC). Na tom nič nemení skutočnosť, že v súčasnosti má u nás väčšina Nepočujúcich priznanú službu OA a využíva ju. Nie preto, že by ju považovali za lep-

šiu a preferovali ju (aj keď viacerým z určitých dôvodov môže aj vyhovovať), ale preto, že vedia, že ak by požiadali na VÚC o tlmočnickú službu, nemusia ju vždy aj dostať. Tiež je potrebné zavedenie Etického kódexu tlmočníkov. Bez vybudovania agentúry s celoslovenskou pôsobnosťou, poskytujúcej tlmočnicke služby, sa nedá očakávať zlepšenie v tejto oblasti.

Poradenská činnosť

V r. 1990–2006 existoval v Slovenskej republike jednotný Slovenský zväz sluchovo postihnutých (SZSP), ktorý spájal dve skupiny sluchového postihnutia: „Nepočujúcich“, preferujúcich ako komunikačný prostriedok posunkový jazyk a „Nedoslýchavých“. Nedoslýchaví sú sluchovo postihnutí (SP), ktorí ako kompenzačné pomôcky využívajú načúvacie prístroje alebo kochleárne implantáty a preferujú komunikáciu v hovorenej, artikulovanej reči. Zmyslom a činnosťou zväzu bola aj poradenská činnosť, ktorá sa riadila a koordinovala hlavne v ústredí zväzu. Informácie, rady a postupy z ústredia sa poskytovali aj základným organizáciám, kde tlmočníci posunkového jazyka poskytovali poradenstvo o problematike členom i klientom v skupine Nepočujúcich, a u Nedoslýchavých poradenstvo poskytovali funkcionári základných organizácií na schôdzach. Poradenstvo o problematike sluchového postihnutia, riešenia kompenzácie a pomoc pri získavaní kompenzačných pomôcok pre SP vykonávali skúsení funkcionári z vlastných skúseností a informácií, ktoré im poskytovalo ústredie. Veľkým prínosom pri získavaní dôležitých informácií, poradenstva a pomoci boli pre SP členov organizované Sociálno-rehabilitačné kurzy, kde sa pozývali odborníci na problematiku SP, lekári, psychológovia, logopédi, audiológovia, akustici, pracovníci z Ministerstva práce, soc. vecí a rodiny, napr. pri vysvetľovaní sociálnych zákonov, alebo úradníci z úradov práce a pod. Tieto aktivity boli veľmi obľúbené a ročne sa ich zúčastňovali stovky SP členov. Účasť sa rokmi znižovala z dôvodu nízkych dotácií poskytovaných od štátu. Aktivity postupne prakticky zanikli, okrem iného aj pre zmeny v legislatíve. Pre nedostatok poskytovaných finančných prostriedkov zo strany štátu prestali vychádzať aj špecializované časopisy pre SP ako Slovenský Gong, Infonep.

Zánik jednotného SZSP bol presadený hlasmi zástupcov Nepočujúcich (menšiny členstva) proti vôli zástupcov Nedoslýchavých (väčšina členstva). Výsledkom zániku spoločného zväzu bolo rýchle roztrieštenie členskej základne SZSP do množstva občianskych združení (OZ), ktorých je v súčasnosti okolo 120, pričom väčšinu z nich založili Nepočujúci, a iba malý zlomok z nich založili Nedoslýchaví. Vytváranie nespočetného množstva občianskych združení, spolkov, klubov, ktorých predstaviteľom v mnohých prípadoch samotní sluchovo postihnutí nedali mandát ani dôveru, uľahčil aj platný zákon o združovaní sa benevolentnými kritériami na ich založenie. Stačilo, ak sa niekto

Ľudí z radov prevažne sluchovo postihnutých „kamarátsky“ dohodlo, že si vytvoria svoje vlastné OZ, vymysleli názov, ktorý na verejnosti evokoval dojem, že zastupujú Nepočujúcich alebo Nedoslychavých či Sluchovo postihnutých z celého Slovenska. Následne sa obracajú na štát a jeho inštitúcie, požadujúc finančné prostriedky na podporu aktivít sluchovo postihnutých, ktoré v skutočnosti väčšinou neslúžili reálnym potrebám ich radových členov so sluchovým postihnutím (známe je zlyhanie organizácie Deaflympiády v r. 2011). Navonok je všetko pod rúškom zákonnosti, no spoločnosť, a nielen ona, je takto zavádzaná. Tu platí nepriama úmera: čím viac týchto OZ bude, tým menej dosiahnu a vybojújú. Žiaľ, tí, ktorí zakladajú nové OZ, na to neberú ohľad, chcú, ako sa zdá, dosiahnuť iba vlastné ciele. Smutné je, že prevažne sú to ľudia z radov SP. Doplácali a doplácajú na to radoví sluchovo postihnutí, ktorí s tým však sami nič nez môžu, keďže štát a nedostatočná legislatíva takéto aktivity umožňujú. V tomto smere sa ako potrebné ukazuje sprísnenie legislatívnych kritérií pri vzniku nových OZ, zvýšenie požadovaného počtu zakladateľov, preverovanie stanov a ich schválenie delegátmi, sprísnenie preverovania hospodárenia s poskytnutými finančnými prostriedkami, dotáciami. Len tak sa bude dať zamedziť zakladaniu neopodstatnených OZ, často so zavádzajúcim názvom typu „Národná...“, alebo určiť podmienky vzniku takéhoto OZ a jeho následné povinnosti. Po takmer 10 rokoch od zániku spoločného SZSP možno konštatovať, že roztrieštením jednotnej organizácie SP sa následne zhoršilo aj postavenie všetkých osôb s rôznymi druhmi sluchového postihnutia na Slovensku. Niet nikoho, kto by jednotne a rovnocenne obhajoval ich práva.

Sociálne poradenstvo v založených OZ začalo mať problémy po schválení nových legislatívnych zákonov, ktoré svojimi kritériami začali komplikovať až sťažovať prácu dlhoročných osvedčených profesionálnych pracovníkov zväzu zavedením požiadaviek na vysokoškolské vzdelanie, požiadavkami na získavanie certifikátov, potrebou garantov, presúvaním kompetencií na Vyššie územné celky (samosprávne kraje) a komplikáciami financovania iba krajských organizácií. Tieto v prípade SP ovládli profesionálni platení tlmočníci posunkového jazyka pre Nepočujúcich. V OZ u „Nedoslychavých“ poradenstvo naďalej poskytovali ich funkcionári, ale iba na dobrovoľnej báze! Tlmočníci posunkového jazyka túto problematiku dobre neovládali, neboli schopní nedoslychavým členom a klientom vysvetliť špecifiká týkajúce sa ich sluchového postihnutia, nepoznali dostatočne kompenzačné pomôcky (KP) pre túto skupinu SP a nevedeli im adekvátne vysvetliť odlišnosti a princípy fungovania týchto KP. Situácia po zániku SZSP sa vyznačuje aj tým, že počujúca spoločnosť akoby poznala len problematiku Nepočujúcich. Teda ostatní sluchovo postihnutí (Nedoslychaví), ktorí nepoužívajú posunkovú reč/jazyk bývajú akoby hádzaní do „jedného vreca“ spolu s Nepočujúcimi (P. Beňo, 2014b). Ide tu o nepochopenie, že SP, ktorí nepoužívajú ako komunikačný prostriedok posunkový jazyk, majú tiež svoje práva a špecifické problémy v kontakte s počujúcou majori-

tu. Návrhy podávané zástupcami SP na Ministerstve práce, sociálnych vecí a rodiny sú zamerané tiež prevažne na nepočujúcich, menej na ostatné skupiny ľudí so sluchovým postihnutím. Aj pri tvorbe nových sociálnych zákonov sa akosi opomenulo, či obišlo, že existuje odlišné poradenstvo pre Nepočujúcich a odlišné pre ostatné poruchy sluchu (Nedoslýchaví, Nositelia kochleárných implantátov)!

Postupom rokov sa novelizoval aj zákon o sociálnych službách a pritom sa zvyšovali nároky na poskytovateľov poradenstva (Zákon č. 448/2008; Zákon č. 447/2008). Za základnú chybu v súčasnosti platného zákona o sociálnych službách z pohľadu sluchovo postihnutých ľudí považujeme, že zákon je zameraný skôr na ústavy a domovy sociálnych služieb, z čoho sa vychádza v ďalších paragrafových častiach, kde sa určujú aj podmienky poskytovania služieb. Vynechala sa špecifickosť občianskych združení pre jednotlivé zdravotné postihnutia, ktoré mali roky zaužívané a osvedčené metódy poradenstva, dlhoročné skúsenosti a aj dlhoročný monitoring reálnych potrieb a problémov svojho zdravotného špecifika, dlhoročné odskúšané aktivity smerujúce ku konkrétnej pomoci členom či klientom. VÚC poskytuje OZ finančné prostriedky na činnosť sociálnych služieb iba vtedy, ak získa certifikát na špeciálne poradenstvo. Ak by mali iba obyčajné poradenstvo, dotácie nedostanú. V zákone sa taxatívne uvádza, čo špeciálne poradenstvo obsahuje. Direktívne sa uvádza, čo má obsahovať špeciálne poradenstvo, ale bez ohľadu na reálne potreby poskytovaného poradenstva členom a klientom konkrétneho zdravotného špecifika! V prípade SP sú napr. zaužívané kurzy odzberania a artikulácie, u nepočujúcich kurzy posunkového jazyka/reči, ktoré sa realizujú skupinovo – nie individuálne. Individuálne sa poskytujú iba špecifické rady, informácie a konkrétna pomoc pri artikulačnej asistencii, tlmočenie do posunkového jazyka na úradoch, v zdravotníctve a pod.

Dohovor o právach zdravotne postihnutých

SR ratifikovala všetky najdôležitejšie medzinárodné zmluvy a tiež „Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím“ a jeho „Opčný protokol“, ktoré pre Slovenskú republiku nadobudli platnosť dňa 25. júna 2010. (Oznámenie 317/2010; Oznámenie 318/2010). Dňa 20.02.2013 bolo rozhodnuté o zriadení hlavného kontaktného miesta pre problematiku vykonávania (čl. 33 ods. 1 Dohovoru) na Ministerstve práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Jadrom Dohovoru je požiadavka debarierizácie životného prostredia, vytvorenie rovnosti prístupu osôb so zdravotným postihnutím k tovarom, službám, vzdelaniu, zdravotnej starostlivosti, zamestnanosti a pod.

Slovenská legislatíva neobsahuje všeobecne platnú definíciu osoby so zdravotným postihnutím, ale jednotlivé zákony uvádzajú vlastné definície, ktoré sú

platné pre daný konkrétny zákon. Podobne to platí pre definíciu osoby so sluchovým postihnutím. To spôsobuje neprehľadnosť právnej úpravy, sťažuje aplikačnú prax na strane orgánov verejnej správy a sťažuje orientáciu na strane osôb so zdravotným postihnutím.

Zákon 365/2004 Z.z. podobne ako *Dohovor* ukladá povinnosť aktívne prijímať opatrenia, ktoré zabraňujú vzniku diskriminácie v akejkoľvek forme pri poskytovaní verejných služieb, napr. prítomnosť tlmočníka posunkovej reči, zavedenie systému objednávanía nepočujúcich pacientov inak ako telefonicky a pod. – ide povinnosť známu ako „požiadavka primeraných úprav.“

Používanie posunkového jazyka v SR upravuje zákon č. 149/1995 Z.z. o posunkovej reči nepočujúcich osôb, ktorý od svojho prijatia nebol aktualizovaný vo vzťahu k použitiu alternatívnych tlmočnických kanálov. Za nepočujúcich sa považujú osoby s takým poškodením sluchu, ktoré im znemožňuje bežné zvukové dorozumievanie sa aj s použitím kompenzačnej pomôcky. Právna úprava posunkového jazyka neobsahuje sankcie za porušenie zákonných práv osôb, ktoré ako hlavný komunikačný prostriedok používajú posunkový jazyk, čím je oslabená motivácia na dodržiavanie tohto zákona. Podľa § 5 nepočujúce osoby majú právo na tlmočníka posunkovej reči, ktorý tlmočí do štátneho jazyka alebo zo štátneho jazyka, pri riešení základných životných problémov nepočujúcich osôb v styku so štátnymi orgánmi, orgánmi územnej samosprávy a inými právnickými a fyzickými osobami. Ak všeobecne záväzná právne predpisy nepredpisujú náhradu trov, tlmočnicke služby sa nepočujúcim osobám poskytujú bezplatne. Podľa splnomocňovacieho ustanovenia § 6 má Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR oprávnenie a zároveň povinnosť upraviť (všeobecne záväzným právnym predpisom) jednak spôsob vyúčtovania poskytnutých služieb a rozsah služieb uvedených v § 4 a 5, ktoré sa budú poskytovať nepočujúcim osobám bezplatne, a jednak rozsah a obsah prípravy tlmočnikov posunkovej reči. Doteraz chýba vykonávací predpis k zákonu č. 149/1995 Z.z. o posunkovej reči nepočujúcich osôb, ktorý by zaviedol pravidlá realizácie práva na používanie posunkového jazyka pri využívaní verejných služieb. V zmysle článku 5 bodu 3 *Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím* by štát mal zabezpečiť jednoznačné pravidlá umožňujúce využívanie služieb tlmočnikov posunkovej reči pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti. V mnohých krajinách ako napr. Dánsko existuje v legislatívne definovaných situáciách povinnosť hradiť náklady na tlmočenie z prostriedkov verejného zdravotného poistenia, prípadne z verejných rozpočtov (napr. Kanada). Predovšetkým legislatívne, organizačne aj ekonomicky nedoriešené zostáva v SR napr. zabezpečovanie a financovanie služieb tlmočnikov posunkovej reči pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti – vykonávací predpis k zákonu č. 149/1995 Z.z. doteraz vydaný nebol a problematiku neriešia ani právne predpisy regulujúce ekonomiku zdravotníctva. Najmä veľké zdravotnicke zariadenia a vyššie špecializované pracoviská celoštátneho významu by mali spolupracovať s tlmoční-

kmi posunkového jazyka, čo zaistí, že tlmočenie budú realizovať osoby so skúsenosťami s touto špecifickou terminológiou. Absencia sankcií, ktoré by boli legislatívne jednoznačne formulované, tiež sťažuje realizáciu zákona a jeho vyvímateľnosť.

Právny poriadok SR prikladá komunikácii pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti zvláštny význam a obsahuje právne záruky, ktoré majú podporovať efektívnu komunikáciu pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti (bližšie in S. Capíková, 2014), avšak vo všeobecnosti môžeme konštatovať že v slovenskej legislatíve je celkovo nedostatočne podporovaná dostupnosť a využívanie nových technológií, vrátane informačných a komunikačných technológií, pomôcok na dorozumievanie, zariadení a podporných technológií, vhodných pre osoby s rôznym stupňom a druhom postihnutia sluchu. Podrobnosti by mohli riešiť napr. podzákonné predpisy ktoré by mohli vydať jednotlivé ministerstvá s platnosťou pre jednotlivé rezorty.

Projekty na podporu sluchovo postihnutých v prístupe k zdravotnej starostlivosti

V Slovenskej republike dlhý čas existoval jediný projekt poskytujúci pomoc nepočujúcim pacientom v prístupe k zdravotnej starostlivosti a službám: Ambulancia prvého kontaktu, ktorý poskytuje pomoc nepočujúcim pri objednávaní sa na lekárske vyšetrenia a tlmočnicke služby v nemocnici Milosrdných bratov v Bratislave. Pri zrode projektu stálo Kresťanské centrum Nepočujúcich Slovenska, ktoré spolupracuje s OZ Effeta. Príkladom boli zdravotné centrá pre Nepočujúcich v Rakúsku v Linci, vo Viedni a Grazi. Tieto centrá sú spojené s osobou ich zakladateľa, lekára Johanna Fellingera (P. Beňo, 2014b).

V tejto oblasti môžeme konštatovať výrazné zaostávanie v poskytovaní špecifických služieb na pomoc nepočujúcim pacientom v Slovenskej republike v porovnaní s Českou republikou. Podľa českej legislatívy (Zákon č. 384/2008 Sb.) má klient so sluchovým postihnutím zo zákona právo na služby profesionálneho tlmočníka počas návštevy lekára a títo tlmočníci by sa mali riadiť Etickým kódexom tlmočníkov (J. Langer, 2008, s. 23).

Tlmočenie Online

V ČR sa vďaka „Agentúre profesního poradenství pro neslyšící – APPN“ podarilo realizovať projekt „Bezbariérové nemocnice i pro neslyšící“. Vďaka Adventným koncertom českej televízie bolo z vybraných darov zakúpených vyše sto tabletov, ktoré boli rozdelené do vybraných nemocníc. Každá nemocnica zapojená do projektu bola označená modrobielou nálepkou s označením

„Bezbariérová nemocnice pro neslyšící“. Na nej je uvedené aj miesto, kde v areáli nemocnice možno tablet nájsť. Princíp tlmočnickej služby online je založený na tlmočení do posunkového jazyka na diaľku, prostredníctvom webkamery. Tlmočenie sa teda nedeje v osobnom kontakte s tlmočníkom (nie je fyzicky prítomný pri lekárovi), ale môže sa nachádzať aj na druhom konci republiky, videohovor (tlmočenie) sa prenáša pomocou internetu. Pre tlmočenie online je potrebné mať dobrý obraz (pre prenos posunkového jazyka) a dobrý zvuk (pro prenos hovoreného jazyka/reči). V súčasnosti je táto služba poskytovaná nepretržite – nonstop (24 hodín denne, 365 dní v roku). Tlmočenie si vyžiada väčšinou sám pacient, člen rodiny – príbuzný alebo oň požiada sám zdravotnícky personál. Tlmočenie online okrem susedného Česka úspešne funguje aj v Maďarsku a v Amerike (<http://www.tichysvet.cz/tlumoceni-online>).

Na Slovensku bola služba Online tlmočník prvýkrát zavedená v roku 2015, predstavili ju na oslavách Medzinárodného dňa nepočujúcich. Službu Online tlmočník spustila Nadácia Pontis s podporou nadačného fondu Telekom. Služba Online tlmočník je bezplatná, zatiaľ nie je poskytovaná nonstop, ale funguje v pondelky, stredu a piatky (od 8.00 do 20.00 hodiny). Päť tlmočičok posunkového jazyka pomáha od septembra nepočujúcim a ľuďom so sluchovým postihnutím cez službu Online tlmočník. Využívať ju môžu ako nepočujúci, tak aj počujúci, ktorí prídu do kontaktu s nepočujúcim a budú potrebovať spoločne riešiť nejakú situáciu. Služba napomáha riešiť problém nedostatku tlmočníkov na Slovensku. Nepočujúci potrebujú tlmočníkov často aj pri neočakávaných udalostiach, keď nemožno čakať dva alebo tri dni.

Tichá linka

V súčasnej dobe získala „Agentúra profesního poradenství pro neslyšící – APPN“ nový názov – „Tichý svět.“ Tichý svět prevádzkuje tzv. Tichú linku, ktorá je založená na online tlmočení do posunkového jazyka cez webkameru. Vďaka tejto službe môžu Nepočujúci telefonovať. Záujem o linku je značný, využíva ju už 857 klientov. V súčasnosti sú zavedené štyri kategórie tlmočených hovorov podľa tém. Jedna z nich je trvale rezervovaná na hovory pacientov v nemocniciach. Ďalšie tri na konkrétne životné situácie: volanie na úrady, k lekárovi, hovory týkajúce sa práce a zamestnania a pod. Súčasťou Tichej linky je tlmočenie akútneho núdzového volania na integrovaný záchranný systém, ktoré má absolútnu prioritu pri všetkých kategóriách. Aj vďaka podpore Ministerstva práce a sociálnych vecí službu nonstop zabezpečuje trinásť tlmočníkov, ktorí sa striedajú podľa vopred plánovaných pravidelných služieb. Rozdelením liniek podľa tém došlo k výraznej zmene dovtedajšieho systému, keď bola k dispozícii len jedna linka a klienti stáli bez ohľadu na potreby akoby

v jednom spoločnom rade. Nový systém tlmočenia je pre nich výhodnejší, lebo na dôležité hovory nemusia čakať. Najviac sa Tichá linka využíva na objednanie sa k lekárom. Online tlmočnická služba Nonstop umožňuje nepočujúcim zdarma vďaka modernej komunikačnej technike prekonávať každodenné bariéry – prekážky v komunikácii s počujúcou spoločnosťou, a to práve vtedy, keď je tlmočník potrebný. Nemusia si teda vopred dohodnúť – objednať osobný príchod tlmočníka prostredníctvom centra sprostredkovania tlmočníkov alebo niektorého OZ nepočujúcich.

V slovenských podmienkach pretrváva prax objednávanie sa k lekárovi linkovým telefónom. Možnosť objednať sa k lekárovi SMS-kou alebo e-mailom, nie je ešte u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti na Slovensku bežne akceptovaná. Najmä pri nutnosti privolať rýchlu lekársku pomoc (zvlášť na vidieku) potrebuje nepočujúci človek pomoc počujúcej osoby. Azda prvou výnimkou v tomto smere bol projekt Ambulancie prvého kontaktu v Bratislave. U niektorých súkromných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti je to možné, ale za túto službu sa pripláca. Služba typu Tichá linka v slovenských podmienkach chýba.

Simultánný prepis hovorenej reči

S prvými prepismi začalo Centrum sociálnych služieb oblastnej organizácie Českej unie neslyšících Praha koncom roku 2006, a to na prednáškach pre ohluchnutých členov. Pre veľký úspech sa iniciátori rozhodli v prepisoch pokračovať a podľa skúseností vytvárať aj pravidlá pre prepisy. V r. 2007 s úspechom vyskúšali prepis pri časti prednášok tlmočených do posunkového jazyka pre prelingválne nepočujúcich členov. Od roku 2008 začala poskytovať Česká unie neslyšících v rámci pilotného projektu Simultánný prepis hovorenej reči podporený Nadáciou Vodafone ČR. Pôvodný projekt Českej unie neslyšících rozšíril projekt eScribe. Pomocou komunikačných technológií a špeciálnej aplikácie odpadla nutnosť prítomnosti prepisovateľa na mieste. Prepisovateľ môže pracovať kdekoľvek, kde je prístup na internet (<http://www.prepis.cz/>).

Spoločnosť Transcript vyvinula software eScribeDroid, ktorý pomocou mobilných zariadení umožňuje použiť prepis na diaľku kdekoľvek v teréne, kde je dostatočné internetové pokrytie mobilným 3G signálom alebo WiFi. Od 1.10.2014 začala zaisťovať simultánný prepis on-line na diaľku. Služba je určená pre SP osoby, ktoré majú k dispozícii tablet alebo inteligentný telefón s operačným systémom Android. Službu online prepisu bude možno využívať na akékoľvek účely, ktoré spĺňajú definíciu sociálnej služby. Tým sa mieni možnosť plne sa zapojiť do ekonomického, sociálneho aj kultúrneho života spoločnosti a žiť spôsobom, aký je v spoločnosti považovaný za bežný (<https://play.google.com/store/apps/>).

Integrácia do počujúcej majoritnej spoločnosti

To, do akej miery si SP jedinec, zvlášť nepočujúci, osvojí jazyk, je preňho kľúčové z hľadiska participácie vo svete počujúcich a prežívanie spoločných obsahov (M. Groma, 2012). V odbornej literatúre sa otázky integrácie zameriavajú väčšinou na integráciu sluchovo znevýhodnenej časti populácie do bežných škôl. Vysokoškolské vzdelávanie možno v slovenských aj českých podmienkach dosiahnuť len za integrovaných podmienok, t.j. v počujúcom prostredí. Každý študent so sluchovým postihnutím si musí uvedomiť, že počas štúdia budú na neho kladené rovnaké požiadavky ako na počujúcich študentov, a že vysokoškolské štúdium bude musieť zvládnuť v požadovanom rozsahu, aj keď na jeho zvládnutie bude musieť vynaložiť oveľa viac úsilia ako ostatní počujúci študenti. Motivácia takto znevýhodneného študenta musí byť preto oveľa silnejšia, aby dokázal tieto prekážky – bariéry počas štúdia prekonať. Ak vysoká škola vytvára zdravotne či zmyslovo znevýhodneným podmienky a títo študenti majú motiváciu, dá sa dosiahnuť veľa. Pre ilustráciu možno uviesť, že v ČR existuje stredisko Teiresias, ktoré pomáha študentom so zdravotným aj sluchovým znevýhodnením na Masarykovej univerzite v Brne. Aj preto v Českej republike narastá v porovnaní so Slovenskom počet osôb s poruchou sluchu, ktoré získali vysokoškolské vzdelanie. Títo potom môžu mať lepšie pracovné uplatnenie, dokážu lepšie obhajovať aj práva osôb so sluchovým postihnutím. Slovenskí študenti so sluchovým postihnutím sú snáď rovnako šikovní ako českí študenti so sluchovým postihnutím. Ale keďže nemajú dostupné také služby ako občania v ČR, tak nemôžu prejaviť a uplatniť svoj potenciál.

Záver

Medzi najväčšie bariéry pre ľudí so sluchovým postihnutím na Slovensku patrí predovšetkým nedostatok kvalifikovaných (certifikovaných) tlmočníkov. Bez vybudovania agentúry, poskytujúcej tlmočnickej služby s celoslovenskou pôsobnosťou, sa nedá očakávať zlepšenie v tejto oblasti. Úplná debarierizácia ako ideálny stav nie je reálne možná. V praxi však môžeme eliminovať existujúce bariéry, ktoré výrazne sťažujú život nie len nepočujúcim, ale aj iným kategóriám osôb so sluchovým postihnutím. Pre zlepšenie dostupnosti najmä zdravotnej starostlivosti je preto potrebné hľadať a podporovať riešenia, ktoré by umožnili pacientom s postihnutím sluchu využívať im dostupné formy objednávaní sa k lekárovi, zlepšili dostupnosť tlmočnickej služby v kontakte so zdravotníkmi pracovníkmi (tlmočenie online) alebo privolanie rýchlej záchrannej služby (P. Beňo, 2014b). V prípade vysokoškolského štúdia je veľmi žiaduca napr. podpora dostupnosti služby simultánny prepis a pod. Problémom SR je okrem iného aj to, že nie sú legislatívne ani inak definované pro-

striedky na prekonávanie jazykovej bariéry, pričom existujúcu platnú legislatívu je problematické uplatňovať ako aj vymáhať.

Literatúra

- Beňo P. (2014a), *Komunikácia so sluchovo postihnutými v zdravotníctve a sociálnej práci*. [In:] P. Beňo, D. Tarcsiová, S. Capíková (ed.), *Komunikácia so sluchovo postihnutými v zdravotníctve a sociálnej práci*. Druhé, rozšírené a prepracované vyd., Vydavateľstvo Typi Universitatis Tyrnaviensis a VEDA SAV, Bratislava, s. 171–267.
- Beňo P., Michňova N. (2014), *Debarierizačné opatrenia pre osoby so sluchovým postihnutím*. [In:] Š. Bugri, P. Beňo, M. Šramka (ed.), *Civilizačné ochorenia a ich vplyv na kvalitu života, zdravia a sociálnu oblasť. Sociálna práca, dobrovoľníctvo, marginalizované skupiny, etika, varia*. Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n.o., a Ústav Sociálnych vied a zdravotníctva bl. P.P. Gojdiča v Prešove, Vyd. Samosato, s.r.o. Bratislava, s. 166–178.
- Beňo P. (2014b), *Komunikácia môže zlyhať na maličkostiach*, Zdravotnícke noviny (ZdN), No. 30.
- Capíková S. (2014), *Právne súvislosti zdravotnej starostlivosti o pacienta s postihnutím sluchu*. [In:] P. Beňo, D. Tarcsiová, S. Capíková (ed.), *Komunikácia so sluchovo postihnutými v zdravotníctve a sociálnej práci*. Druhé, rozšírené a prepracované vyd., Typi Universitatis Tyrnaviensis, Trnava, s. 90–170.
- Groma M. (2012), *Kariérové poradenstvo a možnosti facilitácie kariérového vývinu nepočujúcich*. 1. vyd. Univerzita Komenského v Bratislave, Bratislava.
- Langer J. (2008), *Specifika komunikace osob se zdravotním postižením*. 1. vyd., Univerzita Palackého v Olomouci, Olomouc.
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím prijatý v New Yorku v roku 2006*, publikované: Oznámenie Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky č. 317/2010 Z.z.
- Vyhláška Ministerstva životného prostredia SR č. 532/2002 Z.z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.
- Zákon č. 149/1995 o posunkovej reči nepočujúcich osôb.
- Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 447/2008 Z.z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- <http://www.tichy Svet.cz/tlumoceni-online>
- <http://www.prepis.cz>
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.miloslavbrada.escribe.android.transkript&hl=cs>