

Forum Opieki Długoterminowej

medi

ISSN 1643 - 1308 nakład 3000 egz.

Kwartalnik nr 2(72)
czerwiec 2017

KRAJOWY MECHANIZM **PREWENCJI TORTUR**

Sposoby
motywacji personelu

Odwodnienie
osób starszych

Nowoczesne rozwiązania w komunikacji personelu ochrony zdrowia z pacjentem głuchym i niedosłyszącym oraz jego rodziną

MGR PIEL IRENA SIKORA-MYSŁEK
Pielęgniarska Opieka Długoterminowa
Z-ca Dyrektora Medycznego „HOSPMED” w Częstochowie

Inwalidztwo narządu słuchu, a w szczególności jego najbardziej zaawansowane formy – głuchoty, wymagają specjalnego podejścia ze strony osób opiekujących się i współpracujących w zespole terapeutycznym. Podstawą jednak uzyskania dobrych wyników w czynnościach rehabilitacyjnych jest nawiązanie kontaktu słowno-pojęciowego z pacjentem z wadą słuchu.

Wychodząc naprzeciw tej potrzebie wprowadzono kształcenie w zakresie języka migowego. Język migowy jest językiem naturalnym, który posiada własny zakres słownictwa oraz odrębną gramatykę. Nie jest on jednak uniwersalny. Przekonanie o jego uniwersalności wynika z gestów czy założeń, że znaki migowe mogą oznaczać obiekty. Należy odróżnić naturalny język migowy od Systemu Językowo-Migowego (SJM). SJM jest sztucznym językiem stworzonym przez osoby

słyszące celem ułatwienia komunikacji z osobami głuchymi i ich rodzinami. System ten wprowadził dużo nowych własnych znaków, które odpowiadają znaczeniom języka polskiego. Gramatyka SJM jest oparta na gramatyce języka polskiego. Należy zaznaczyć, iż język migowy wymaga od osoby, która porozumiewa się z osobą głuchą i niedosłyszącą zastosowania elementów nie-manualnych takich, jak: mimika twarzy czy ruchy ciała, które mają konkretne znaczenie dla osoby z uszkodzeniem słuchu i mowy. Języki migowe wystę-

pują w kilku odmianach, nawet w jednym kraju może być stosowany więcej niż jeden język migowy. Dla przykładu w Belgii funkcjonują dwa języki migowe (wersja belgijska odmiany francuskiej i wersja migowa języka flamandzkiego). Istnieje międzynarodowy system komunikowania się określany jako International Sign-IS. System ten jest używany podczas konferencji, debat, sympozjów naukowych, gdzie uczestnikami są osoby głuche i niedosłyszące, które znają inną odmianę języka migowego.

Należy nadmienić, iż są dwa warianty języka międzynarodowego:

1. Gestuno-migowe esperanto jako oficjalny język Światowej Federacji Głuchych

2. ASL- zalecany do nawiązywania swobodnych kontaktów na świecie z Amerykańskim Językiem Migowym.

Polski Język Migowy nie ma obecnie przyjętej formy pisanej. Najlepszym i jednak sprawdzonym sposobem jest dostęp do filmów, które w pełni oddają wykonywany w trakcie migania ruch czy mimikę twarzy osoby migającej. Warto zachęcać również do nagrywania swoich wypowiedzi, aby móc poprawnie komunikować się, poprawiać błędy czy kontrolować swoje ruchy ciała. Poza rozwijaniem

kompetencji językowych, kurs PJM powinien zawierać informacje dotyczące kultury Głuchych, a kursanci przełamywać swoje stereotypy dotyczące osób niesłyszących i ich rodzin. Poznawać odpowiednie zachowania w trakcie komunikacji niewerbalnej. Nauczanie języka migowego jest dziedziną rozwijającą się. Jednak rozwój badań nad nauczaniem PJM, a także nowe możliwości, jak np. nowelizacja Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej umożliwia prowadzenie nauki języka migowego, która pozwala przyjąć pozytywne nastawienie i podniesienie jakości kursów PJM.

Wiarygodne informacje na temat nauki języka migowego oraz sposobu posługiwania się nim można uzy-

skać w Polskim Związku Głuchych. Natomiast aktualne wiadomości do wykorzystania dla osób głuchych i niedosłyszących oraz rodzin na terenie UE można zaczerpnąć z Europejskiego Związku Osób Niesłyszących (EUD) oraz z Światowej Federacji Głuchych (WFD).

Zgodnie z Ustawą z dn. 19 sierpnia 2011 o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. Nr 209, poz.1243) obowiązuje wszystkie instytucje, organizacje i zakłady opieki zdrowotnej do poznania i stosowania języka migowego przy codziennym kontakcie z osobami z upośledzeniem słuchu i mowy.

Technologia, która umożliwia obsługę osób głuchych w urzędach i innych miejscach publicznych to SKN.

Poza rozwijaniem kompetencji językowych, kurs PJM powinien zawierać informacje dotyczące kultury Głuchych, a kursanci przełamywać swoje stereotypy dotyczące osób niesłyszących i ich rodzin. Poznawać odpowiednie zachowania w trakcie komunikacji niewerbalnej.



Osoby głuche mogą w pełni samodzielnie funkcjonować w przestrzeni publicznej. Jednym z warunków jest sprawna komunikacja między nimi, a pracownikami punktów obsługi klienta-pacjenta. Zatrudnienie tłumacza języka migowego jest czasami zbyt dużym wydatkiem i nie zapewnia wymaganej elastyczności obsługi. W konsekwencji niesłyszący muszą przybyć z osobą towarzyszącą, a więc zgodzić się na utratę samodzielności. W Polsce został wprowadzony SKN – System Komunikacji Niewerbalnej Seventica, który umożliwia szybką i skuteczną komunikację z osobami niesłyszącymi posługującymi się językiem migowym w dowolnym czasie i na każdym poziomie. SKN opiera się na bezpośrednim i dwustronnym dostępie wideo (online) do Contact Center przez dedykowane urządzenia peryferyjne i łącza internetowe. Na SKN składają się następujące elementy: urządzenie końcowe, łącze dostępowe (Internet), stanowisko tłumacza (w ramach Contact Center) oraz system zarządzający połączeniami. SKN oparte jest na najlepszych rozwiązaniach do przesyłania audio i wideo.

Korzyści z usługi SKN są następujące:

- ▶ **Społeczne** – działanie przeciw wykluczeniom,
- ▶ **Integracyjne** – zniesienie barier w komunikacji,
- ▶ **Samodzielność** – pomoc w załatwianiu spraw w podmiotach leczniczych bez konieczności udziału osoby trzeciej,
- ▶ **Formalne** – spełnienie wymagań Ustawy o języku migowym w przypadku instytucji publicznych,
- ▶ **Kontakt bezpośredni** – bezpośrednia obsługa osób niesłyszących z wykorzystaniem tabletek lub urządzeń stacjonarnych w punkcie obsługi klienta,
- ▶ **Kontakt zdalny** – obsługa osób niesłyszących za pośrednictwem strony www.

Umożliwia to osobie głuchej uzyskanie potrzebnych informacji bez konieczności przychodzenia do placówki. Dzięki umieszczeniu na stronie www odpowiedniego przycisku, osoba niesłysząca poprzez połączenie wideo, komunikuje się z personelem



Osoby głuche mogą w pełni samodzielnie funkcjonować w przestrzeni publicznej. Jednym z warunków jest sprawna komunikacja między nimi, a pracownikami punktów obsługi klienta-pacjenta.



obsługi klienta za pośrednictwem tłumacza.

Usługa SKN Seventica pozwala w dowolnym miejscu i o dowolnym czasie połączyć się drogą internetową z tłumaczem. Powiadomienia SMS w tej usłudze pozwalają na usprawnienie kontaktów z pacjentami dzięki możliwości szybkiej i zautomatyzowanej wysyłki wiadomości SMS. Powiadomienia SMS wysyłane są bezpośrednio z programu informatycznego wykorzystywanego w placówce medycznej. Powiadomienia SMS dostępne są w ramach Otwartego Systemu Ochrony Zdrowia, za pomocą której placówka medyczna ma możliwość zautomatyzowanej wysyłki wiadomości SMS do pacjentów bezpośrednio z systemu medycznego obsługiwanego w placówce opieki zdrowotnej.

Korzyści dla osoby niesłyszącej

- ▶ intuicyjna obsługa systemu,
- ▶ wygodna nieograniczonego dostępu on-line do certyfikowanych tłumaczy języka migowego,

- ▶ bezproblemowa komunikacja z instytucją,
- ▶ gwarancja prawidłowego przekazu informacji oraz należytego rozwiązania spraw w instytucji,
- ▶ brak konieczności wcześniejszego umawiania się na spotkanie w obecności tłumacza,
- ▶ ułatwione i usprawnione funkcjonowanie w społeczeństwie,
- ▶ poczucie samodzielności. ■

Literatura:

- ASLTA. Standards for Learning American Sign Language. A Project of the American Sign Language Teachers Association [online] [dostęp 05.07.2015].
- Baker-Shenk, C. (1985) The Facial Behavior of Deaf Signers: Evidence of a Complex Language. W: American Annals of the Deaf, nr 130 (4)
- Bardalini T. (1956) O wadach słuchu i mowy. Warszawa PZWL
- Hulka A., Zarębska K. red (1972) Praca socjalna w rehabilitacji inwalidów. Warszawa PZWL
- Jacobs, R. (1996) Just HOW Hard Is It to Learn ASL: The Case for ASL as a Truly Fo-

reign Language. W: L. Ceil (red) Multicultural Aspects of Sociolinguistics in Deaf Communities. Washington: Gallaudet University Press

Kowal J. (2008) Zagadnienia metodyczne i problemy organizacyjne lektorów PJM. W: E. Twardowska (red) Stan badań nad Polskim Językiem Migowym. Łódź: Polski Związek Głuchych Oddział Łódzki

MEN (2014) Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 29 grudnia 2014 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ramowych planów nauczania w szkołach publicznych. (DZ.U. 2014 poz. 1993 §3.1 ust. 2).

Szczepankowski B. (1974) Kształcenie w zakresie języka migowego. Warszawa Polski Związek Głuchych

Szczepankowski B. (1986) Lektorat języka migowego. Warszawa Centralny Związek Spółdzielni Inwalidów, Polski Związek Głuchych

„Świat ciszy” czasopismo dla niesłyszących i nie tylko- numery archiwalne

Świdziński, M. (2005) Języki migowe. W: T. Gałkowski, E. Szelaąg, G. Jastrzębowska (red) Podstawy neurologopedii. Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego

Tomaszewski, P., Gałkowski, T., Rosik, P. (2003) Nauczanie polskiego języka migowego jako obcego języka: Czy osoby słyszące mogą przyswoić język Wizualny? W: M. Świdziński, T. Gałkowski (red) Studia nad kompetencją językową i komunikacją niesłyszących. Warszawa: Uniwersytet Warszawski, Polski Komitet Audiofonologii, Instytut Głuchoniemych im. ks. Jakuba Falkowskiego

Tomaszewski, P., Rosik, P. (2003) Czy Polski Język Migowy jest prawdziwym językiem? W: M. Świdziński, T. Gałkowski (red.) Studia nad kompetencją językową i komunikacją niesłyszących. Warszawa: Uniwersytet Warszawski, Polski Komitet Audiofonologii, Instytut Głuchoniemych im. ks. Jakuba Falkowskiego

Wilcox, S., Wilcox, P. (1991) Learning To See: American Sign Language as a Second Language. Language in Education: Theory and Practice. New Jersey: Center for Applied Linguistics. Prentice-Hall.

Vallotton, C. (2011) Signing with Babies and Children. [online] [dostęp 05.07.2015].