



Pacjent głuchy u lekarza.

Cz. 2: Propozycje rozwiązań



MGR JOANNA ROCZYŃSKA
Zakład Ratownictwa Medycznego

Cz. 1 artykułu przedstawia problemy, na jakie w przestrzeni placówek ochrony zdrowia napotykają osoby głuche; tekst został opublikowany w „Gazecie GUMed” 2023, nr 2, s. 52-54.

Podstawowe problemy osób niesłyszących w kontaktach z ochroną zdrowia wynikają z bariery komunikacyjnej oraz braku wiedzy na temat specyfiki funkcjonowania tej społeczności. W sytuacjach ekstremalnych problemy te mogą skutkować nawet zagrożeniem zdrowia i życia głuchego pacjenta. Z tego powodu należy przywrócić się konkretnym sytuacjom, w których głusi pacjenci zasługują na szczególną uwagę.

Pogotowie ratunkowe

Wezwanie pogotowia

Problem: Przez lata większość niesłyszących pacjentów miała ogromne problemy, aby w sytuacjach zagrożenia zdrowia i życia wezwać ratownictwo medyczne. Dopiero w 2020 r. MSWiA uruchomiło aplikację Alarm 112. Umożliwia ona osobom, które nie mogą wykonać połączenia głosowego, wysyłanie zgłoszeń alarmowych do Centrum Powiadomienia Ratunkowego.

Rozwiązanie: Jako że starsze osoby czasami nie są biegłe w obsłudze smartfonów i nie wiedzą, jak korzystać ze wspomnianej aplikacji, priorytetem powinna stać się edukacja osób niesłyszących dotycząca korzystania z aplikacji Alarm 112.

Wywiad na miejscu wezwania

Problem: Gdy ratownictwo medyczne przyjeżdża do niesłyszącego pacjenta, którego pozostali członkowie rodziny także są niesłyszący, pojawia się problem z przeprowadzeniem

skutecznego wywiadu. Dlatego zdarza się, że zespół ratowniczy, nie chcąc ryzykować zdrowiem pacjenta, przewozi osobę do szpitala, jednak przeprowadzone tam badania wykazują, że nie było to konieczne.

Rozwiązanie: Edukacja osób niesłyszących i przekonanie o wartości korzystania z „koperty życia”. Jest to koperta przyczepiona w widocznym miejscu, np. na magnes do lodówki. Zawiera informacje dotyczące kondycji zdrowotnej (poważnych chorób przebytych przez pacjenta lub tych, na które obecnie choruje), przyjmowanych lekach, ewentualnych alergiach, osobach, które należy powiadomić w przypadku chęci przewiezienia pacjenta do szpitala, a także numer PESEL oraz podstawowe dane personalne.

Szpitalne Oddziały Ratunkowe

Problem: Gdy niesłyszący pacjent trafia na SOR, podstawowymi problemami są komunikacja z personelem w rejestracji, wezwanie pacjenta oraz przeprowadzenie wywiadu.

Rozwiązania: Przeszkolenie pracowników w kwestii specyficznych potrzeb komunikacyjnych osób niesłyszących. Uświadomi im to, że nie mogą werbalnie wzywać pacjenta oraz że przeprowadzenie wywiadu za pomocą „czytania z ruchu warg”



może być nieskuteczne i wprowadzać w błąd odnośnie do stanu zdrowia pacjenta.

Uwrażliwienie personelu na konieczność przekazywania informacji o pacjencie niesłyszącym między kolejnymi zmianami, m.in. na temat tego, że pacjenta należy wezwać, podchodząc do niego.

Rozważenie wykorzystania do zebrania wywiadu „Karty komunikacji z osobą głuchą”. Jest to narzędzie, które za pomocą piktogramów i uproszczonego zapisu pozwala zebrać informacje o dolegliwościach pacjenta. Umożliwia ono także za pytanie pacjenta o zgodę na konkretne działania medyczne. Użycie tego narzędzia wymaga przeszkolenia personelu.

Rozważenie przeszkolenia od dwóch do trzech pracowników z podstaw komunikacji w polskim języku migowym. Pozwoli to wyposażać osoby w konkretną i rzetelną wiedzę na temat specyfiki funkcjonowania pacjenta niesłyszącego oraz ułatwi komunikację z nim.

Wykorzystanie tabletu lub komputera do tłumaczenia *online*. Coraz więcej firm prywatnych, a także stowarzyszeń świadczy usługi tłumaczenia w trybie rzeczywistym. Wykupienie takiej usługi, np. w ramach abonamentu, ułatwi komunikację nie tylko w rejestracji, ale również w gabinetach lekarskich. Wystarczy do tego komputer lub tablet wyposażony w kamerę i podłączony do internetu.

Poradnie

Rejestracja

Problem: Osoby z uszkodzonym słuchem doświadczają bariery komunikacyjnych z personelem medycznym już na etapie rejestracji.

Rozwiązania: Oczywiście najlepszym pomysłem na początek jest podstawowe szkolenie z zakresu obsługi głuchego pacjenta. Uzmysłowi ono zakres problemu i być może wzbudzi empatię względem osób głuchych.

Jeżeli do przychodni lub poradni, w której pracujemy, przychodzą osoby niesłyszące, warto na karcie tej osoby umieścić informację, że jest to osoba, która ma szczególne wymagania komunikacyjne. Będzie to informacja dla wszystkich członków personelu, że powinni poświęcić tej osobie szczególnie dużo uwagi.

Skorzystanie z tłumaczenia *online* w czasie rzeczywistym.

Odwoływanie, przesunięcie badania/wizyty

Problem: Kolejna trudność, która rodzi wiele konsekwencji, to komunikowanie się z pacjentami w przypadku odwołania, przesunięcia badania/wizyty za pomocą połączeń telefonicznych.



Głusi posiadają telefony, jednak służą im one do rozmów wideo lub wysyłania wiadomości w postaci filmików. Przez to, że nie wiemy, iż mamy do czynienia z głuchym pacjentem, pokonują oni czasem wiele kilometrów, aby przekonać się, że wizyta czy badanie zostało przesunięte.

Rozwiązanie: Ważne jest, aby informacja, że mamy do czynienia z głuchym pacjentem, znalazła się w systemie placówki. Dzięki temu osoba chcąca poinformować o ważnych zmianach czy wynikach badań oczekujących na odbiór będzie wiedziała, że musi to zrobić za pomocą smsa lub e-maila.

Zajęcie kolejki

Problem: Po dokonaniu rejestracji głuchy pacjent staje przed wyzwaniem związanym z zajęciem kolejki. Dla wielu jest to



rzecz banalna, jednak dla niesłyszących bywa źródłem nieustannych frustracji.

Rozwiązania: Rozwiązaniem problemu może być zainstalowanie systemu opartego na pobieraniu numerków, tzw. systemu kolejkowego. Jest to najwygodniejszy system, gdyż nie wymusza na niesłyszącym komunikacji z osobami, które również oczekują na wejście do gabinetu. Problemem może tu być jedynie przeczytanie i wybranie odpowiedniej sekcji z dyspensera. Pacjent może tu wymagać wsparcia osoby, u której się rejestrował.

W przypadku mniejszych placówek można skorzystać z najprostszej i bezpłatnej metody, czyli podejść z głuchym pacjentem i pomóc mu ustalić, który pacjent jest ostatni, i wskazać tę osobę. Można dodatkowo uprzedzić medyka, że w kolejce oczekuje pacjent niesłyszący.

Wywiad lekarski

Problem: Najczęstszymi metodami komunikacji, które personel medyczny wykorzystuje w kontakcie z głuchym pacjentem, są czytanie z ruchu warg i komunikacja za pomocą pisma. Oba sposoby często nie zapewniają sukcesu komunikacyjnego.

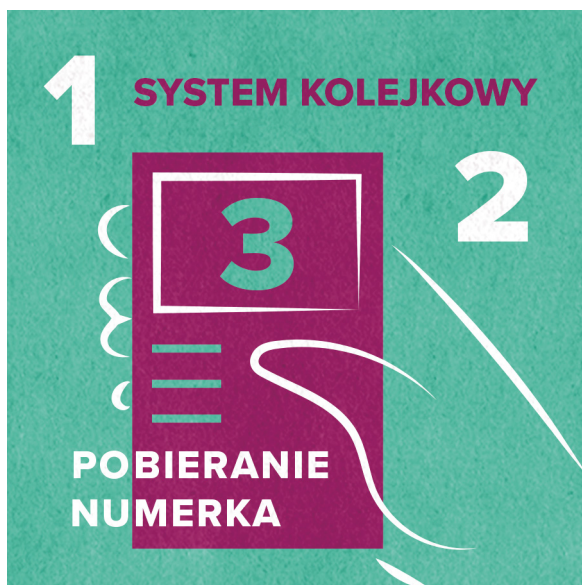
Rozwiązania: Ponownie kluczem do sukcesu jest szkolenie dla personelu medycznego, które pozwoli uzmysłwić ogrom barier i przyczyny, z jakich wynikają, a także wskaże na konkretne rozwiązania i narzędzia, z których można korzystać.

I w tym przypadku w kontakcie z głuchym pacjentem można skorzystać z „Karty komunikacji z osobą głuchą”, która jest dostosowana do potrzeb poradni. Konieczne jest przeszkolenie personelu w zakresie korzystania z niej. Karta jest [dostępna bezpłatnie](#), można ją wydrukować i udostępnić osobom, które muszą dokonać wywiadu medycznego z niesłyszącym pacjentem.

Zalecenia lekarskie lub pielęgniarskie

Problem: Bardzo często efektem wizyty lekarskiej, która nie została zwieńczona sukcesem komunikacyjnym, jest brak wiedzy pacjenta na temat diagnozy oraz nierealizowanie zaleceń lekarskich bądź pielęgniarskich dotyczących dalszego postępowania i dawkowania leków. Efektem może być zaniechanie leczenia, a w efekcie rozwój choroby.

Rozwiązania: Chociaż osoby niesłyszące mogą mieć duży problem ze zrozumieniem pisma, to właściwie będzie zapisanie: wniosków z wizyty, diagnozy, zaleceń lekarskich i planów dalszego postępowania, np. konieczności wykonania dodatkowych badań. Dobrym pomysłem będzie również zapisanie, gdzie dane badania można wykonać lub gdzie udać się do kolejnego specjalisty. Dzięki temu osoby niesłyszące będą mogły udać się do któregoś ze stowarzyszeń osób głuchych i poprosić o tłumaczenie. Będą mogły też skorzystać z pomocy słyszącego członka rodziny lub słyszącego znajomego, który jest biegły w języku migowym.



Warto też pamiętać, że jeżeli przedmiot rozmowy jest bardzo ważny (ciężka choroba, ważne zalecenia), lepiej poprosić osobę niesłyszącą, aby pojawiła się z tłumaczem, gdyż nie możemy pozwolić sobie na pomyłkę i ryzykować, że pacjent nie zrozumie tego, co mamy do powiedzenia.

Badania

Problem: Spośród różnych badań te, które generują największą trudność, są związane z diagnostyką obrazową, zwłaszcza z tomografią komputerową, gdzie niemożliwy jest kontakt wzrokowy z pacjentem. Bywa, że pacjentom niesłyszącym odmawia się realizacji tego typu badań, gdyż personel nie ma pomysłu, jak je wykonać.



Rozwiązania: Nabywanie i korzystanie z aparatury, która jest wyposażona w sygnały świetlne. Przykładowo, jeżeli niesłyszący ma nabrać powietrza, w urządzeniu zapala się lampka. Wcześniej należy za pomocą gestów wytłumaczyć niesłyszącemu, jak ma się zachowywać podczas procedury badania.

Jeżeli urządzenie, którym dysponuje placówka, nie jest wyposażone w sprzęt z sygnałami świetlnymi, można za pomocą gaszenia i zapalania światła w pomieszczeniu wyjaśnić, jak niesłyszący pacjent ma się zachowywać. Na przykład, kiedy światło gaśnie, należy wziąć oddech, a kiedy ponownie się zapala, wypuścić powietrze. Oczywiście mowa tu o badaniach, w trakcie których pacjent leży i nie ma kontaktu wzrokowego z personelem. Jeżeli mamy kontakt wzrokowy z pacjentem i spodziewamy się jego konkretnego zachowania, możemy wykonać gest, którym wyjaśnimy, czego od niego oczekujemy.

Większość omówionych powyżej trudności nie będzie miała racji bytu, jeżeli zdecydujemy się na skierowanie kilku pracowników placówki lub sami weźmiemy udział w kursie polskiego języka migowego.

Hospitalizacja

Obchód lekarski

Problem: Bardzo duża liczba głuchych pacjentów zgłasza problem z dostępem do informacji. Ponieważ personel medyczny często nie ma wiedzy, w jaki sposób komunikować się z głuchym pacjentem, całkowicie pomija informowanie pacjenta o jego stanie zdrowia w trakcie obchodu lekarskiego.

Rozwiązanie: Najlepszym rozwiązaniem jest obecność pracownika przeszkolonego w zakresie komunikowania się w języku migowym. Kiedy jednak w placówce nie ma jeszcze tak wykwalifikowanego pracownika, warto skorzystać z tłumaczeń *online*. Wyposażenie zespołu w tablet z dostępem do internetu i wbudowaną kamerą nie generuje wielkich kosztów, a pozwoli nam uszanować prawo pacjenta do informacji o swoim stanie zdrowia, wyrazić słowa wsparcia i przekazać wiadomości o prognozach w temacie stanu zdrowia.

Zgody

Problem: Jest to jeden z bardziej drastycznych przejawów naruszania praw niesłyszącego pacjenta. Problemy dużej części osób głuchych z czytaniem i pisanem sprawiają, że nie mają one wiedzy na temat tego, na co wyrażają zgodę, podpisując podsuwane im dokumenty.

Rozwiązania: Aby zapewnić pacjentowi wiedzę na temat wyrażanych zgód, najlepsze wydaje się przetłumaczenie ich na polski język migowy i okazanie w postaci filmu w stosownym momencie na tablecie lub ekranie komputera. Na dobrze

zmontowanym filmie tłumaczony fragment zgody powinien się podświetlać w chwili tłumaczenia.

Innym rozwiązaniem jest obecność tłumacza, którym może być przeszkolony pracownik, zawodowy tłumacz, tłumacz *online* lub tłumacz przybrany, czyli członek rodziny lub znajomy pacjenta.

Tłumacze

Obecność tłumacza jest fundamentalna dla zapewnienia pacjentowi realizacji jego praw. Osoba niesłysząca ma prawo do obecności tłumacza, o czym mówi „Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się” z 19 sierpnia 2011 r. Zgodnie z nią placówki administracji publicznej (urzędy miast i gmin, starostwa powiatowe, urzędy skarbowe itp.), służby ratowniczo-interwencyjne (komendy i posterunki policji, komendy straży pożarnej, pogotowie ratunkowe), publiczne jednostki ochrony zdrowia (szpitale, kliniki, przychodnie) a także firmy telekomunikacyjne **muszą** zapewnić niesłyszącym możliwość skorzystania z usługi tłumacza języka migowego.

Warto pamiętać, że osoba niesłysząca może pojawić się z tłumaczem przybranym, np. członkiem rodziny. W takim wypadku należałoby upewnić się, że osoba ta ma ukończony 16. rok życia, gdyż osoby poniżej tego wieku nie mogą pełnić roli tłumacza ze względu na niewystarczającą dojrzałość psychiczną do przekazywania informacji na temat zdrowia i życia bliskiej osoby, mogą też nie posiadać wystarczającej wiedzy ogólnej, aby rzetelnie przekazać informację medyczną.

Należy pamiętać, by w obecności tłumacza kierować komunikaty do osoby niesłyszącej, być skierowanym w jej stronę i patrzeć na nią. Osoby głuche odbierają jako lekceważenie kierowanie komunikatów, które dotyczą ich zdrowia,



do tłumacza, a także nawiązywanie z nim kontaktu wzrokowego i kierowanie uwagi w jego stronę.

Oznaczenia placówek

Problem: Brak informacji dostosowanej do osób o szczególnych potrzebach komunikacyjnych na temat dostępności placówki i panujących w niej udogodnieniach.

Rozwiązania: Jeżeli placówka jest przygotowana do obsługi głuchego pacjenta, istotne jest oznaczenie jej w odpowiedni sposób.

W punktach (rejestracja, gabinet lekarski, punkt informacyjny), gdzie niesłyszący mogą liczyć na zapewnienie konkretnych usług i udogodnień, powinien pojawić się odpowiedni piktogram.

Obok zaprezentowane zostały trzy najczęściej wykorzystywane piktogramy, których użycie oznacza, że zostały spełnione precyzyjne wymagania dotyczące udogodnień.

Jeżeli placówka jest rozległa, warto umieścić przy wejściu na jej teren mapę z planem, na którym w miejscach, gdzie dostępne są konkretne udogodnienia, będą naniesione powyższe piktogramy.

Strony internetowe

Problem: Kolejną kwestią ważną dla osób niesłyszących jest dostosowanie stron internetowych do ich potrzeb. Osoby niesłyszące poruszają się dość płynnie w przestrzeni internetu, dlatego można to wykorzystać do przekazywania informacji i komunikacji z nimi.

Rozwiązanie: Jeżeli placówka jest gotowa na przyjęcie pacjentów z uszkodzonym słuchem, warto podać tę informację na stronie internetowej placówki, przygotowując specjalną sekcję na stronie. Oznaczamy ją odpowiednim piktogramem – najczęściej jest to piktogram, na którym na niebieskim tle widnieje biały zarys przekreślonego ucha. Kliknięcie symbolu przenosi nas do sekcji przeznaczonej dla osób z uszkodzonym słuchem. Tam niesłyszący powinien móc znaleźć podstawowe informacje na temat funkcjonowania placówki przetłumaczone na język migowy.

Możliwe jest też zamieszczenie na stronie informacji o udogodnieniach przygotowanych z myślą o niesłyszących, np. o możliwości

		
<p>Piktogram oznacza dostępność dla osób niesłyszących i niedosłyszących. Aby móc użyć tego znaku, wymagane jest posiadanie minimum dwóch z poniższych udogodnień:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informacje na ekranach wideo i tablicach neonowych; • tablice informacyjne, drogowaskazy w formie języka obrazkowego (symbolicznego); • pomoce techniczne dla osób niedosłyszących (np. wzmacniacze dźwięku, słuchawki); • dostępność osoby znającej język migowy. 	<p>Piktogram oznacza, że placówka jest wyposażona w pętle indukcyjne. Narzędzie to służy osobom słabosłyszącym korzystającym z aparatów słuchowych lub implantów ślimakowych do odbierania wyraźniejszego dźwięku poprzez eliminację hałasu i pogłosu.</p>	<p>Piktogram oznacza, że w placówce dostępna jest osoba znająca język migowy. Aby użyć tego znaku, trzeba spełnić jedno z poniższych wymagań:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mieć do dyspozycji osobę znającą język migowy; • mieć możliwość skorzystania z tłumacza polskiego języka migowego przez internet.

korzystania z tłumaczeń *online* czy obecności tłumacza. Poprzez stronę internetową możemy poinformować pacjenta np. o możliwości wystawiania recept czy rejestracji wizyty za pomocą wiadomości **sms lub e-maili**. Można przygotować wzór takiej wiadomości, w którym pacjent będzie musiał tylko uzupełnić informacje. Warto stworzyć przeznaczony do komunikacji z głuchymi pacjentami adres mailowy i/lub numer telefonu, aby mogli oni komunikować się z placówką. Osoba obsługująca ten numer czy adres będzie wiedziała,



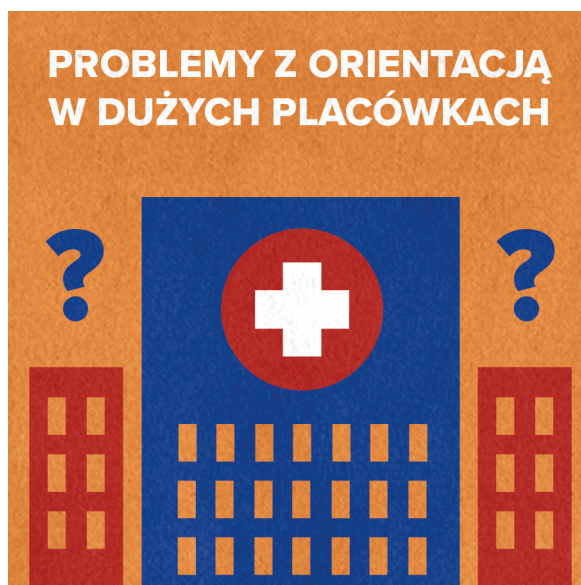
że język pisany, którym posługują się niesłyszący, może być specyficzny i zawierać błędy.

W ramach strony internetowej i jej części poświęconej niesłyszącym pacjentom istotne jest zamieszczenie mapki informacyjnej, która podpowie im, gdzie w ramach placówki powinni zgłosić się, aby uzyskać wsparcie w komunikacji. Dotyczy to zwłaszcza dużych placówek, które mogą mieć wiele budynków, punktów informacyjnych, rejestracji, poradni itp.

Duże placówki – większe wyzwania i większe możliwości

Problem: W rozległych placówkach, które składają się z wielu budynków lub mieszczą się w jednym ogromnym budynku, głusi mają trudność, żeby trafić we właściwe miejsce. Tracą czasem godziny, aby odszukać na terenie danego kompleksu właściwe miejsce.

Rozwiązanie: W takich placówkach świetnym pomysłem, prócz wymienionych już wyżej propozycji rozwiązań, byłoby przeszkolenie części personelu do pełnienia roli asystenta osoby niesłyszącej. Taka osoba, wezwana np. do punktu informacyjnego, mogłaby zaprowadzić osobę niesłyszącą do odpowiedniej rejestracji, budynku, na badanie czy do poradni. W czasie przebywania osoby głuchej w placówce towarzyszyłaby jej, ułatwiając jej poruszanie się, pomagając w rejestracji, zajęciu kolejki itp. Mogłaby być wyposażona we wspomniane



już tablet, dzięki któremu mogłaby komunikować się z tłumaczem *online* lub zapoznać niesłyszącego z tłumaczeniem na język migowy odpowiednich zgód. Tak przeszkolone osoby w czasie, gdy w placówce nie byłoby osób głuchych, mogłyby oczywiście realizować inne zadania. ■

MGR JOANNA ROCZYŃSKA

grafiki – Izabela Szeibelis-Deskiewicz/GUMed



Porozmawiajmy o *body-shamingu* w mediach społecznościowych



OLIWIA SAWIŃSKA
Studentka III roku psychologii
zdrowia, członkini SKN Psychologii

XXI w. stawia przed współczesnym człowiekiem wiele wyzwań. Część z nich, wynikająca ze zmiany tempa i warunków życia, stanowi nowość, z którą ludzimi w poprzednich stuleciach nie przyszło się mierzyć. Niektóre natomiast towarzyszą człowiekowi od zawsze i są pochodną ogólnie przyjętych zasad życia społecznego.

Postęp techniczny, wynalezienie internetu i mediów społecznościowych zrewolucjonizowały nasz dotychczasowy obraz świata. Na styl życia, który obecnie prowadzimy, wpływa rozwój nowoczesnych technologii. Możliwości, które dają nam korzystanie z sieci, mają ambiwalentny charakter. Z jednej strony internet zapewnia nam poczucie anonimowości, z drugiej pozwala dzielić się licznymi aspektami naszego funkcjonowania z szerokim, często nieokreślonym gronem odbiorców. Ekspozycja w połączeniu z poczuciem bezpieczeństwa zapewnia korzystne warunki rozwoju dla mowy nienawiści, czyli, kolokwialnie rzecz ujmując – hejtu. Jeśli nienawiść dotyka aspektu cielesności, mamy do czynienia z tzw. *body-shamingiem*.

