

PRÍSPEVKY

POMOC PACIENTOM S POSTIHNUTÍM SLUCHU – AKÉ SÚ U NÁS MOŽNOSTI A SÚČASNÝ STAV?

Pavol Beňo¹, Ivica Gulášová²

¹Trnavská univerzita v Trnave, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce,

Katedra klinických disciplín

²Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, n.o., Bratislava,

Katedra ošetrovateľstva

Súhrn

Autori v príspevku sumarizujú súčasný stav a možnosti, ako možno v slovenských podmienkach pomáhať pacientom s postihnutím sluchu pri riešení ich problémov a prekonávaní komunikačnej bariéry. V súčasnosti existuje v SR len jedno pracovisko – tzv. Ambulancia prvého kontaktu v Bratislave (projekt Kresťanského centra nepočujúcich Slovenska), ktoré pomáha takto znevýhodneným pacientom pri objednávaní sa na vyšetrenia a zabezpečuje tlmočenie. Príprava sestier a pracovníkov v zdravotníctve v pregraduálnom aj postgraduálnom vzdelávaní nie je dostačujúca. Sestier a lekárov, ale aj sociálnych pracovníkov, ktorí ovládajú posunkový jazyk je výrazný nedostatok. Pre vzdelávanie tlmočníkov chýbajú v SR akreditované študijné programy. Prvá konferencia v SR zameraná na pacientov s postihnutím sluchu sa konala v Trnave v r. 2009. Bude potrebné dosiahnuť, aby sa konferencia zameraná na problémy pacientov s postihnutím sluchu konala každoročne a školiace akcie zamerané na komunikáciu s takto znevýhodnenými pacientmi boli zaradené aj do systému postgraduálneho vzdelávania sestier a pracovníkov v zdravotníctve.

Kľúčové slová: Pacienti s postihnutím sluchu. Komunikačné bariéry. Tlmočenie do posunkového jazyka .

Abstract:

Helping for patient with hearing defect – how are possibilities and current status?

Pavol Beňo,¹ Ivica Gulášová²

University of Trnava, School of Health and Social Work, Trnava, Dept. Clin. Disciplines

St. Elizabeth University of Health and Social Work, Bratislava, Dept. of Nursing

In this contribution authors characterize possibilities and current status how to overcome communication barriers and to solve problems of patients who have hearing defect (are deaf or hard of hearing) in Slovakia. At the present time, it exists only one ambulance services of first contact in Bratislava helping persons with hearing defect, providing place an order for medical examination and sign language interpretation service. In generally, nurses and health workers are not sufficiently trained for the communication with the patients with hearing defect what results in barriers in nursing care. Accredited studying prospectuses for sign language interpreters are missing in Slovakia. The first conference in Slovakia focused on communication with hearing impaired patients be done in 2009 in Trnava. In the future it is needed to conduct those conference every year. It is needed to integrate education activities about communication with hearing handicapped patients also in postgradual education of nurses and health workers.

Key words: Patients with hearing defect. Communication barriers. Interpretation into sign language.

Úvod

Problematika komunikácie so sluchovo postihnutými bola opisovaná dost' podrobne aj vo svetovej vedecko-odbornej literatúre. J. Hines (Nursing Standard, 2000) zistil, že jedným z hlavných faktorov nerovnosti v starostlivosti bol neadekvátny výcvik sestier a zdravotníckeho personálu poskytujúcich ošetrovateľskú starostlivosť nepočujúcim v oblasti komunikačných zručností. Súčasne uvádza, že v daných zdravotníckych intervenciách bolo mnoho pozitívnych ohlasov zo strany nepočujúcich v súvislosti so snahou dosiahnuť efektívnu komunikáciu zo strany personálu, ale takáto profesionalita je - žiaľ - zriedkavá. Tieto zistenia potvrdili aj výskumy iných autorov (R. Heron a H.J. Wharrad, 2000; A. Slaven, 2003). Pre predchádzanie takýchto a podobných skúseností zo strany nepočujúcich by mal byť prijatý prístup zameraný na pacienta.

V Českej republike (ČR) vyšla kniha „Dorozumívání s neslyšícím pacientem“ sluchovo postihnutej autorky Věry Strnadovej. Kniha vznikla s cieľom vytvoriť príručku pre zdravotnícky personál v nemocniciach a ordináciách a jej náklad bol vypredaný (Strnadová, 2001). Ďalším odborným počínom bolo vydanie odbornej monografie Dr. Věry Linhartovej o praktickej komunikácii v medicíne, ktorá obsahuje aj kapitolu o komunikácii so zmyslovo postihnutými pacientmi (Linhartová, 2007).

15. marca 2007 sa v sídle ombudsmana ČR v Brne konala odborná konferencia „Učme se komunikovat se smyslově postiženými pacienty,“ kde odzneli aj prednášky autorov príspevku

(Gulášová, Beňo, 2007). Následne bol v špecifickom časopise Slovenský Gong uverejnený aj článok o komunikácii so sluchovo postihnutými pacientmi (Beňo, 2007). Občianskemu združeniu Česká komora tlmočníkov znakového jazyka sa podarilo zorganizovať konferenciu v pražskej nemocnici (Všeobecnej fakultnej nemocnici) dňa 11. 12. 2007 a niesla názov „Tlmočník ako most komunikácie medzi počujúcim lekárom a nepočujúcim pacientom“ (Vojtechovský, 2008). Na tejto konferencii sa zúčastnili prevažne zdravotné sestry z celého Česka i Moravy. Pri vstupe na konferenciu dostali účastníci brožúrku s témami konferencie a DVD rôznych príkladov monológov nepočujúcich, ktorí vyjadrili svoje problémy, s ktorými sa stretávajú v nemocniciach.

V Slovenskej republike (SR) predniesla v októbri 2007 A. Šmehilová príspevok o efektívnej komunikácii s nepočujúcim pacientom na konferencii Ošetrovatel'stvo 21. storočia v procese zmien v Nitre (Šmehilová, 2007). Prvá konferencia o komunikácii s pacientmi s postihnutím sluchu v SR sa uskutočnila až 2.10. 2009 na Fakulte zdravotníctva a sociálnej práce Trnavskej univerzity v Trnave. Z konferencie bol vydaný aj zborník na CD. Na uvedenú konferenciu nadviazala konferencia organizovaná Prešovskou univerzitou 29. septembra 2010 v Prešove.

Metodika

V príspevku autori v prehľade sumarizujú súčasný stav a možnosti, ako možno v slovenských podmienkach účinne pomáhať pacientom s postihnutím sluchu pri riešení ich problémov a prekonávaní komunikačnej bariéry.

Systémové opatrenia v oblasti vzdelávania

Od zdravotníckeho personálu sa očakáva, že bude poznať zásady komunikácie so sluchovo postihnutými a bude ich vedieť efektívne uplatňovať aj v ich profesionálnej praxi. Prax ale ukazuje, že komunikácia v zdravotníctve medzi sluchovo postihnutými pacientmi a zdravotníckym personálom často zlyháva. Pritom schopnosť dobre a efektívne komunikovať by mala patriť k najdôležitejším schopnostiam každého zdravotníka. Naučiť sa profesionálne a kvalitne vedenému rozhovoru s pacientom s postihnutím sluchu je pre zdravotníckych pracovníkov náročná úloha. Nedá sa to naučiť len teoreticky z kníh, dá sa to jedine v priamom kontakte, v živote s nimi (Tarciová, 2009). Našou snahou by mala byť čo najväčšia inkorporácia komunikačných zručností/kompetencií do oblastí vzdelávania v zdravotníctve, nevynímajúc z toho ani kompetencie/zručnosti pre komunikáciu so sluchovo (zmyslovo) a mentálne handicapovanými pacientmi.

Počujúci pacient a počujúci lekár či sestra sa dohovoria vždy, aj v prípadoch, kedy počujúci pacienti nevnímajú, pozitívne nehodnotia komunikáciu ako dobrú. Pacient s postihnutím sluchu a zvlášť nepočujúci pacient však pri komunikácii so zdravotníckym personálom naráža na mnoho viac ťažkostí a bariér. Závažné nedorozumenia vo vzájomnej komunikácii medzi pacientmi so zdravotným/sluchovým postihnutím a zdravotníckym personálom nesporne existujú. Závažnosť situácie je o to väčšia, že demografický vývoj vedie k nárastu počtu starých a veľmi starých ľudí v populácii, z ktorých veľká časť trpí významným, často kombinovaným zdravotným postihnutím. Ako uvádza autorka Ralbovská (2006), ľudí so zdravotným postihnutím (telesným, mentálnym, zmyslovým a pod.) v posledných rokoch pribúda a preto je potrebné v oblasti zdravotníctva, sociálnej práce a školstva prispôbiť tomuto zjavu aj vzdelávanie budúcich pracovníkov v týchto oblastiach.

Problém v oblasti vzdelávania zostáva u zdravotníkov, ktorí sú v slovenských podmienkach málo pripravení na zvládanie poskytovania zdravotnej starostlivosti handicapovaným pacientom, napr. pri hospitalizácii sluchovo postihnutých pacientov a výrazné nedostatky sa vyskytujú i pri ich vzájomnom dorozumívaní sa. Ak tému komunikácie ľudí s postihnutím analyzujeme hlbšie, môžeme dôjsť aj k zisteniu, že nazývať tieto záležitosti „problémom“ môže byť aj zavádzajúce. Problém obvykle nie je v samotných ľuďoch s postihnutím, pretože limity zdravotného postihnutia predstavujú objektívne a legitímne dôvody pre špecifický prístup zdravotného personálu (pracovníkov pomáhajúcich profesií). Problém spočíva spravidla v tom, že ostatní, ktorí s nimi prichádzajú do kontaktu pri výkone profesie alebo v civilnom prostredí, nepoznajú tieto objektívne limity a nepoznajú tieto špecifické a pritom celkom prirodzené komunikačné potreby a možnosti kontaktu a komunikácie. Spoločným rysom v tejto oblasti bývajú bariéry v myslení ľudí. Veľmi dôležitá je pritom miera tolerancie či rešpektu k odlišnosti, schopnosť uznať, že „iné“ neznamená „zlé“ alebo „menej hodnotné.“ Na to je obvykle potrebná nielen istá zrelosť osobnosti, ale je potrebné aj „mať informácie,“ vedieť, ako sa dajú rôzne situácie riešiť (Gulášová, Beňo, 2007). Základné poučenie o odlišnostiach správania sa nepočujúcich, ktoré sú podmienené ich inými životnými podmienkami je potrebné nielen pre ošetrojúce sestry ale aj pre lekárov. Cestou k porozumeniu odlišnosti je, či môže byť práve vzdelávanie (pracovníkov v zdravotníctve).

Riešenie tohto stavu by sa malo diať prostredníctvom cielených a systémových opatrení, rozpracovaných na jednotlivé kroky. V slovenských podmienkach sa možno inšpirovať krokmi predstaviteľov Národnej rady zdravotne postihnutých ČR (NRZP ČR), zastrešujúceho politického orgánu ľudí so zdravotným postihnutím v Českej republike, ktoré tu uvádzame podľa autorov Zacharová, et al. (2009):

1. Vykonávať **osvetovú a propagačnú aktivitu** zameranú na zdravotníckych pracovníkov vo všetkých zdravotníckych zariadeniach formou vhodnej metodiky objasňujúcej základné zásady komunikácie s jednotlivými skupinami pacientov so zdravotným postihnutím aj so zapojením médií.
2. Pripraviť **odborné vzdelávanie** zdravotníckych pracovníkov v tejto oblasti, a to na úrovni stredného, vysokoškolského aj špecializačného vzdelávania.
3. Cielene pôsobiť na pacientov so zdravotným postihnutím (napríklad v rámci celoživotného vzdelávania) v tom zmysle, že by sa mali učiť **presadzovať svoje práva na informácie**, ktorých súčasťou a predpokladom je schopnosť komunikovať a vedieť si žiadať správnu komunikáciu a kontakt
4. Vydať metodický pokyn na úrovni Ministerstva zdravotníctva, určený zdravotníckym zariadeniam, ktorý stanoví **zásady komunikácie zdravotníckeho personálu** s pacientmi s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia.
5. **Upraviť zákony a ďalšie legislatívne opatrenia** – o zdravotnej starostlivosti, o vzdelávaní pracovníkov v zdravotníctve, atď., v ktorých sa premietne povinnosť prístupu k pacientom so zdravotným postihnutím s ohľadom na špecifiká kontaktu a komunikácie.

Je len prirodzené, že na vypracovaní podobných krokov by sa mali podieľať nielen počujúci odborníci ale aj zástupcovia občianskych združení založených občanmi s postihnutím sluchu. Inšpiratívny môže byť Dokument Národnej rady zdravotne postihnutých, ktorý obsahuje **Desatoro pre komunikáciu s pacientmi s postihnutím sluchu** (Ralbovská a Knezović, 2010, s. 73). Podobné Desatoro by malo byť spracované aj v SR.

Aspekty tlmočenia a tlmočnickej služby v zdravotníctve

V medicíne sa veľmi rýchlo dostávame do oblasti intimity. Ako uvádza Ralbovská (2009), sestry sú najčastejšie v kontakte s pacientom a pomáhajú mu v situáciách, ktoré sú pre väčšinu ľudí stresujúce a ťažko ich prežívajú. Sú to situácie, v ktorých sa pracuje s dôvernými informáciami o zdravotnom stave pacienta alebo s informáciami z jeho súkromného života. Náročné sú tiež situácie, pri ktorých má pacient pocit, že stráca svoju ľudskú dôstojnosť. K ďalším závažným momentom patria tie, kedy je potrebné rešpektovať jeho autonómiu. Vo vzájomnej interakcii pacienta a príslušníkov pomáhajúcich profesií v rámci poskytovania zdravotnej a sociálnej starostlivosti je teda celá rada zložitých situácií. Prítomnosť tlmočníka v prípade niektorých vyšetrení (gynekologické, urologické a pod.) je možná len so súhlasom sluchovo postihnutého.

Informácie o chorobe či zdravotnom stave musia lekár a sestra považovať vždy za dôverné a to isté platí aj pre tlmočníka. Nie vždy si však pacienti s postihnutím sluchu budú želať prítomnosť tlmočníka pri vyšetrení, nechcú, aby sa tieto citlivé informácie dozvedela tretia osoba, chcú, aby tieto informácie ostali len lekárskym tajomstvom. Je to jeho rozhodnutie, ktoré by zdravotníci mali rešpektovať. Iným dôvodom sú obavy, že sa citlivé informácie o ich zdravotnom stave dozvedia ďalší členovia komunity n/Nepočujúcich. V tejto súvislosti treba poznamenať, že tlmočnickov posunkového jazyka je v SR málo, sestry v nemocnici neraz nevedia kde a na koho sa obrátiť. Stále u nás chýba Etický kódex a štandardy, podľa ktorých by sa dala hodnotiť kvalita poskytnutých tlmočnických služieb. V tomto smere môže byť pre nás inšpiratívny český dokument **Desatero komunikace s neslyšícím pacientem za přítomnosti tlumočníka**“ (Ralbovská, Knezović, 2010, s. 75).

Vzťah medzi jazykom medicíny a posunkovým jazykom

Komunikácia so zdravotníkmi, ktorí používajú odbornú medicínsku terminológiu, robí problémy aj mnohým počujúcim ľuďom. Lekárska veda používa svoj špecifický jazyk, vychádzajúci z latinskej a gréckej terminológie. Tento jazyk je podmienkou vedeckého dorozumenia, bez neho by sa lekári a sestry vo svete medzi sebou vzájomne nedorozumeli. Nepočujúci ľudia však myslia inak ako počujúci, odbornej medicínskej terminológii nerozumejú (je ťažko prístupná ich spôsobu myslenia). Kým nedoslýchaný človek používa zvukovú reč a rozumie písanému textu, nepočujúci nevie používať zvukovú reč a hoci vie čítať, nemusí rozumieť čítanému textu. Slovná zásoba nepočujúcich používajúcich posunkovú reč býva nedostatočná často až do takej miery, že v mnohých prípadoch nestačí ani na bežnú komunikáciu v hovorenej reči, na odzveranie hovorenej reči alebo na písomnú komunikáciu s nimi. V tom prípade by mali zdravotníci uznať limity svojich možností a ku komunikácii s nimi akceptovať rodinných príslušníkov, alebo tlmočníka posunkového jazyka eventuálne osobného asistenta. Veľmi dôležitá je ich prítomnosť, ak je potrebné poučiť pacienta o alternatívach liečby, získať informovaný súhlas pacienta, pri psychiatrickom vyšetrení, psychologickom teste a pod.

Posunková reč/posunkový jazyk (vizuálna forma komunikácie) je podľa odborníkov na vzdelávanie sluchovo postihnutých rovnako bohatá ako hovorená reč a dokáže vyjadriť rovnaké významy a súvislosti. Pre odborné termíny niektorých akademických disciplín, čo platí aj zvlášť pre medicínu, nemusí však byť zatiaľ vyvinutý dostatočný posunkový slovník. V týchto prípadoch musia tlmočníci alebo osobní asistenti do určitej miery improvizovať (napr. tak, že sa dohodnú, akým posunkom budú určitý odborný termín či výraz ukazovať). Záslužným činom

v tomto smere boli práce na projekte KEGA, ktorí získali pracovníci Prešovskej univerzity, ktorí organizovali túto konferenciu.

Objednávanie pacientov s postihnutím sluchu na vyšetrenie

Sluchovo postihnutí pacienti sa stretávajú s komunikačnými bariérami už pri registrácii pri vstupe do zdravotníckeho zariadenia alebo objednávaní sa na vyšetrenie. V dôsledku ich postihnutia majú obmedzené možnosti dohodnúť si telefonicky vyšetrenie u lekára prvého kontaktu alebo odborného lekára, privolať záchrannú službu a pod. Možnosť objednať sa SMS-kou alebo e-mailom ešte nie je v našich nemocniciach bežne akceptovaná. Jedným z limitujúcich faktorov môže byť napr. nedostatočná technická výbava sestier či službukonajúceho zdravotníckeho personálu. Napr. službukonajúce sestry nemusia disponovať služobným mobilom, byť vybavené počítačom pre príjem mailovej pošty, a pod.. Ďalšie ťažkosti sa môžu vyskytnúť, keď sú pacienti volaní sestrou v čakárni. Často sa stáva, že pacient s postihnutím sluchu nepočuje, že volajú práve jeho a keďže nereaguje a sestra o jeho znevýhodnení nevie, neuvedomí si to, zavolajú miesto neho ďalšieho pacienta. Zavolanie z vnútra ordinácie je problémom, nezrozumiteľné nielen pre nepočujúceho ale aj pre nedoslýchavého pacienta. V tejto oblasti je potrebné hľadať riešenia, ktoré by umožnili pacientom s postihnutím sluchu využívať pre nich dostupné formy objednávania (zaslanie SMS, zaslanie e-mailu a pod.). Je potrebné dosiahnuť, aby službukonajúce sestry boli informované či požiadané, aby, v prípade že v čakárni bude pacient s postihnutím sluchu, prišli k nemu oni samé a tak ho privolali.

V rámci Občianskeho združenia Kresťanské centrum nepočujúcich na Slovensku (KCNS) preto vznikla v novembri roku 2008 ambulancia prvého kontaktu,“ ktorá napomáha komunikácii nepočujúcich so zdravotným personálom. Pri zrode projektu stáli prví kňazi pre nepočujúcich v SR: František Bartoš a Róbert Colotka. KCNS v spolupráci s Fakultnou nemocnicou s poliklinikou Milosrdných bratov a Hospitálskou rehoľou svätého Jána z Boha zriadilo v Bratislave „Ambulanciu prvého kontaktu,“ ktorá je prvou tohto druhu na Slovensku. Pri jej zriaďovaní sa mohli opierať o skúsenosti zdravotníkov z Rakúska. Tento príklad je inšpiratívny a bolo by žiaduce, aby podobné ambulancie vznikli aj ďalších väčších mestách v SR. Nedoriešeným problémom tu ostáva financovanie tlmočnických služieb.

Záver

Osoby s postihnutím sluchu vždy boli súčasťou našej spoločnosti. Vyspelosť každej spoločnosti možno okrem iných kritérií posudzovať aj podľa toho, ako sa dokáže postarať o svojich slabších, zdravotne znevýhodnených, handicapovaných členov, ktorí si svoju odlišnosť nezapríčinili sami.

Z tohto hľadiska musíme kriticky priznať, že pri vytváraní podmienok pre znižovanie nerovností v prístupe ku zdravotnej starostlivosti, pri poskytovaní rozličných (napr. tlmočnických) služieb, sa u nás vyskytuje veľa nedostatkov, ktoré je potrebné aj v súlade s medzinárodnými dokumentmi napravné. Odborné podujatia sa snažia problematiku komunikácie s pacientmi s postihnutím sluchu dostať u nás do širšieho povedomia odbornej zdravotníckej ale aj laickej verejnosti. Stále sú to však iba začiatky. Je potrebné dosiahnuť ich zaradenie do systému celoživotného vzdelávania v zdravotníctve v rámci Slovenskej lekárskej spoločnosti respektíve Slovenskej spoločnosti sestier a pôrodných asistentiek pri Slovenskej lekárskej spoločnosti. Zlepšenie v tejto oblasti sa nedá dosiahnuť rýchlo ale pomaly sériou postupných krokov. Medzi jednotlivé kroky možno zaradiť zlepšenie v oblasti vzdelávania, vypracovanie dokumentov, zahŕňajúcich všeobecné zásady, ktoré by mali pracovníci v zdravotníctve rešpektovať v profesionálnom kontakte so zdravotne a zmyslovo postihnutými pacientmi, vrátane pacientov s postihnutím sluchu a pri poskytovaní tlmočnických služieb v zdravotníctve. Pri príprave a vypracovaní týchto dokumentov by sa mali podieľať aj občianske združenia zastupujúce záujmy občanov s postihnutím sluchu. Tieto kroky by mali byť podporené zmenami v legislatíve a implementáciou do praxe. Nemožno pritom opomenúť ani rozvoj odbornej zdravotníckej terminológie v posunkovom jazyku, vhodné odborné publikácie pre vzdelávanie zdravotníkov a tlmočníkov. V budúcnosti bude tiež potrebné dosiahnuť, aby sestry a aspoň niektorí lekári prejavili záujem o absolvovanie kurzov posunkového jazyka. Tu sa otvára pomerne široký priestor pre iniciatívu z radov občanov s postihnutím sluchu a ich občianskych združení.

Zoznam bibliografických odkazov

- BEŇO, P. 2007. *Komunikácia so sluchovo postihnutými pacientmi*. Slovenský Gong, roč. XVI, 2007, č. 6, s. 6-7. ISSN 1335-6542.
- GULÁŠOVÁ, I., BEŇO, P. 2007. *Psychologický prístup a komunikácia sestry s pacientom s poruchou sluchu*. Prednáška. Mezinárodní symposium: „Učme se komunikovat se smyslově postiženými pacienty.“ 15. 3. 2007, Brno, ČR.
- HINES, J. 2000. *Communication problems of hearing-impaired patients*. *Nurs. Standard* Vol. 14, 2000, No 19, p. 33-37.
- LINHARTOVÁ, V. 2007. *Praktická komunikace v medicíně pro mediky, lékaře a ošetrující personál*. Praha: Grada–Avicenum 2007, 159 s. ISBN 978-80-247-1784-5. *Komunikace se smyslově postiženými pacienty*, s. 79-101.
- HERON, R., WHARRAD, H. J. 2000. *Prevalence and nursing staff awareness of hearing impairment in older hospital patients*. *J. Clin. Nursing*, Vol. 9, 2000, No 6, p. 834-841.

RALBOVSKÁ D. R.: Sociálna starostlivosť o zdravotne postihnutých. In: Draganová, et al.: *Sociálna starostlivosť*. Martin: Osveta 2006. ISBN 978-80-8063-240-3.

RALBOVSKÁ, R.: *Multikulturní přístup pro pomáhající profese*. Praha: EVC. 2009. 101 s. ISBN 978-80-87386-02-6

RALBOVSKÁ, R., KNEZOVIČ, R, 2010. *Komunikace pro pomáhající profese 2*. Praha: EVC a VŠ ZSP sv. Alžbety. 2010. 124 s. ISBN 978-80-87386-03-3.

SLAVEN, A. 2003: *Communication and the hearing-impaired patient*. Nurs. Standard Vol. 18, 2003, No 12, p. 39-41.

STRNADOVÁ, V. 2001. *Dorozumívání s neslyšícím pacientem*. ASNEP 2001.

ŠMEHILOVÁ, A. 2007. *Efektívna komunikácia s nepočujúcim pacientom v praxi*. In Zborník z 2. medzinárodnej vedeckej konferencie „Ošetrovatel'stvo 21. storočia v procese zmien II.“ Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Nitra 25.-26. október 2007, SR.

TARCSIOVÁ, D. 2009. Niektoré zásady komunikácie s osobami s poruchou sluchu. In CD Zborník z konferencie “Komunikácia s pacientmi s postihnutím sluchu,” Trnava 2. 10. 2009. Typi Universitatis Tyrnaviensis, s. 198-207. ISBN 978-80-8082-315-3.

VOJTECHOVSKÝ, R. 2008 Konferencia v pražskej nemocnici „Tlmočník ako most komunikácie medzi počujúcim lekárom a nepočujúcim pacientom“. Infonep č. 1/2008, s. 15. ISSN 1337-5679.

ZACHAROVÁ, E., GULÁŠOVÁ, I., BREZA, J., RIEDL, I., KYASOVÁ, M. 2009. Trendy ve vzdelávaní zdravotníku v interakci s handicapovaným pacientem. In CD Zborník z IV. Vedeckej konferencie pedagogických pracovníkov s medzinárodnou účasťou „Výchova a vzdelávanie v ošetrovatel'stve zamerané na klinickú prax, Varia.“ Skalica 26. 2. 2009. str. 38-44. ISBN 978-80-89271-52-8.

Informácie o Ambulancii prvého kontaktu sú na webovej stránke KCNS – www.kcns.sk.

Kontaktná adresa:

doc. PharmDr. Pavol Beňo, CSc., Trnavská univerzita, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce, Katedra klinických disciplín, Univerzitné nám. 1, 918 43 Trnava

e-mail: pbeno@szu.sk, pavol.beno@truni.sk