

„AMBULANCIA PRVÉHO KONTAKTU PRE OSOBY SO SLUCHOVÝM POSTIHNUTÍM“ PILOTNÝ PROJEKT ZLEPŠENIA KOMUNIKÁCIE V SFÉRE ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

Petronela Šatková¹

¹Fakultná nemocnica s poliklinikou Milosrdní bratia, Bratislava

Abstrakt

Zdravotná starostlivosť a zdravie je dôležité pre každú osobu a rovnako aj pre osobu so sluchovým postihnutím. Títo pacienti majú však nemalú komunikačnú, informačnú a inú bariéru vyplývajúcu prirodzene z ich zdravotného stavu. Dané bariéry sa v sfére zdravotnej starostlivosti prejavujú najmä pri komunikácii so zdravotníckym personálom a často ich zainteresované osoby nevedia prekonať a ani odstrániť. Príspevok preto uvádza praktické skúsenosti z dvojročnej pôsobnosti projektu „Ambulancie prvého kontaktu pre osoby so sluchovým postihnutím“ ako služby, ktorá sa snaží tieto bariéry minimalizovať a ak je to možné odstrániť ich do maximálnej možnej miery. Výsledky, riešenia a návrhy, ktoré sú analyzované v príspevku sú výsledkom praktických skúseností a práce zamestnanca zodpovedného za daný projekt.

Kľúčové slová: Ambulancia.Pacient.Sluchové postihnutie.Komunikačné bariéry. Zdravotnícky personál.

Abstract

Healthcare and health are important for every person as well as for the deaf person. However, these patients have fairly big communication, informational and many other barriers, which arise naturally from their health condition. Given barriers stack up in the field of healthcare, especially in the course of communication with the healthcare staff, and they often can't be overcome and removed by the subject persons. This contribution therefore presents practical experiences from the two-year project "First contact emergency room for the deaf persons", which is a service that strives for the minimization of these barriers and their removal into the maximal possible extent. Outcomes, solutions and proposals, which are analysed in the contribution, are results of practical experiences and a work of employee responsible for the project.

Key words: First contact emergency room for the deaf persons, deaf patient, communication barriers, healthcare staff, communication with the deaf persons

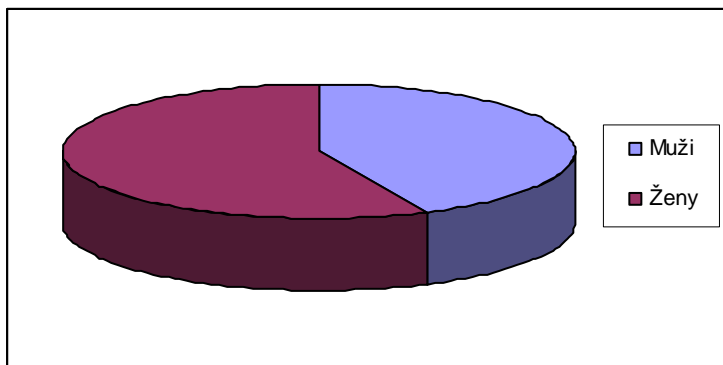
Úvod

V septembri 2008 sa začal realizovať projekt „Ambulancia prvého kontaktu pre sluchovo postihnutých“ (ďalej len APK), ako pilotný projekt na v rámci Slovenskej republiky. Dovtedy sa situácia ohľadom komunikácie s osobami so sluchovým postihnutím v zdravotníckych zariadeniach riešila minimálne, alebo sa riešila len pomocou osobných asistentov, prípadne tlmočníkov.

Projekt APK nadväzuje na skúsenosti podobného projektu realizovaného už 15 rokov v rakúskej nemocnici v meste Linz, kde sa pracovníci APK ešte pred spustením projektu zúčastnili školenia pod záštitou lekára Johanna Fellingera.

Projekt a jeho realizácia

Po úspešnej propagácii projektu na výzvu zareagovalo počas prvého roku 34 osôb so sluchovým postihnutím vo vekovej hranici 21 - 77 rokov. V súčasnosti služby využíva 44 osôb so sluchovým postihnutím, ktorí sú vo veku 4 - 77 rokov. Zastúpenie je tvorené 19 mužmi a 25 ženami (GRAF 1). Klienti sú prevažne z Bratislavy, ale aj iných oblastí Slovenska.



Graf 1 : Rozdelenie počtu klientov podľa pohlavia

Od októbra 2008 sa začalo s prvými návštevami v odborných ambulanciách Fakultnej nemocnice s poliklinikou Milosrdní bratia v Bratislave. Počas jedného roka bolo navštívených viac ako 15 ambulancií. Aktuálne výsledky (TAB 1) však poukazujú na fakt, že návštevnosť ambulancií sa zvýšila- či už v návštevnosti rôznych ďalších ambulancií, alebo aj v kvantite návštevnosti uvedených ambulancií. Tab. 1 zahŕňa percentuálne zastúpenie jednotlivých

ambulancií počas celého pôsobenia projektu. Ide o hlavnú činnosť, ktorá obsahuje sprevádzanie a tlmočenie počas kontaktu s lekárom a inými zdravotníckymi pracovníkmi v rámci ambulancií. V uvedených štatistikách nie sú zahrnuté administratívne služby a asistencia (vybavovanie emailov, pošty, komunikácia prostredníctvom SMS, atď.) a asistencia pracovníka v lekárni, pre vybavovaní potvrdení a iných súvisiacich činností ktoré zahrňujú obsah práce asistenta pre osoby so sluchovým postihnutím. Tieto činnosti samozrejme vykonáva, pretože sú nevyhnutné pri náplni práce.

Tab. 1: Percentuálne zastúpenie návštevnosti jednotlivých ambulancií / október 2008- júl 2010/

Ambulancia	%
Všeobecný lekár	22,2
Očná	20,2
Ortopedická	12,12
Kožná	7,07
Zubná	5,05
Diabetologická	4,04
Neurologická	4,04
Kardiologická	3,53
Gastroenterolog.	3,03
Rehabilitačná	3,03
Interná	3,03
Chirurgická	2,52
Hematologická	2,52
RTG terapia	2,02
ORL	1,51
Gynekologická	1,01
Alergologická	1,01
Psychologická	0,5
Endokrinologická	0,5

Praktické skúsenosti a prekážky

Spočiatku vznikali nemalé praktické prekážky medzi zdravotníckym personálom a pracovníkmi APK. Najčastejšie išlo o dlhé čakanie v čakárňach u odborných lekárov, čo je problém pre pracovníkov APK, ktorí vzhľadom k pracovnej dobe nestíhajú viacero vyšetrení s inými pacientmi. Riešením by bolo systematickejšie objednávanie klientov so sluchovým postihnutím na konkrétnu hodinu, čím by sa zabezpečila možnosť pre viacero vyšetrení počas pracovnej doby APK.

Ďalšou prekážkou je neporozumenie pacienta so sluchovým postihnutím zdravotníckemu personálu pri odbornom vyšetrení. Pacient síce reaguje na vyšetrenie súhlasným gestom, ale často bol zistený problém neporozumenia alebo nepochopenia diagnózy, užívania liekov a následnej liečby. Preto je potrebné riešiť tento problém pomocou služby pracovníkov APK, čím sa zminimalizuje, dokonca v niektorých prípadoch odstráni tento problém a pacient so sluchovým postihnutím porozumie diagnóze, liečbe a aj užívaniu liekov a vedie tieto informácie späť interpretovať pracovníkovi APK a aj zdravotníckemu personálu.

Prekážkou bola a aj stále je odborná terminológia používaná zdravotníckym personálom, ktorá je nezrozumiteľná často aj bežnému pacientovi, o to viac pacientovi so sluchovým postihnutím. Podľa výskumov Gromu (1994, s. 11) a Uheríka (1990, s. 47) je u osôb so sluchovým postihnutím chápanie abstraktných pojmov a nižšia gramotnosť na základe limitovanej slovnej zásoby.

Pracovník APK často musel žiadať zdravotnícky personál o vysvetlenie a zjednodušenie informácií o diagnóze pacienta so sluchovým postihnutím, aby boli informácie zrozumiteľnejšie. Pri tlmočení do posunkového jazyka sa niekedy stretávame s tým, že na niektoré pojmy nie sú posunky a musíme voliť iný spôsob vysvetlenia. Nie všetci lekári si uvedomujú potrebu tlmočenia pre týchto pacientov a komunikujú s pacientami sami. Väčšina, prevažne odborných lekárov, však túto službu APK víta a spolupracuje ochotne s pracovníkmi.

Riešením by tiež bolo, aby v nemocnici pracoval lekár, ktorý ovláda prirodzený jazyk osôb so sluchovým postihnutím- posunkový jazyk a vedel s nimi na primeranej báze komunikovať.

Priebeh lekárskeho vyšetrenia za pomoci pracovníka APK

- stručný prehľad priebehu lekárskeho vyšetrenia prostredníctvom pracovníkov APK:
- pacient so sluchovým postihnutím sa nahlási pracovníkovi APK, poskytne prvotnú informáciu o svojom zdravotnom stave a vysloví žiadosť o lekárske vyšetrenie v konkrétnej ambulancii

- pracovník APK kontaktuje ambulanciu vo Fakultnej nemocnici s poliklinikou Milosrdní bratia
- stretnutie pacienta s pracovníkom APK, stručné zhodnotenie aktuálneho stavu pacienta
- vstup do ambulancie
- pacient so sluchovým postihnutím v prítomnosti zdravotníckeho personálu v ambulancii vysvetlí svoj zdravotný stav, pracovník APK pretlmočí tieto informácie zdravotníckemu personálu
- dialóg medzi lekárom a pacientom tlmočený pracovníkom APK
- samotné vyšetrenie doprevádzané tlmočníkom
- stanovenie diagnózy lekárom, navrhnutie liečby, ktorá je pretlmočená pracovníkom APK
- spätná odozva pacienta pre pracovníka APK a aj lekára, prípadné otázky pacienta pre lekára týkajúce sa liečby a užívania liekov
- na žiadosť niektorých pacientov so sluchovým postihnutím pracovník APK navštívi lekára, kde vysvetlí správne užívanie liekov, prípadne informácie o ďalšej kontrole u lekára.

Perspektíva a návrhy na zlepšenie situácie

Projekt má perspektívu do budúcnosti, pretože záujem zo strany osôb so sluchovým postihnutím stúpa. Je veľmi dôležitá komunikácia medzi Fakultnou nemocnicou s poliklinikou Milosrdní bratia a Ambulanciou prvého kontaktu pre sluchovo postihnutých a to z dôvodov:

- Časová synchronizácia vyšetrení v ambulancii.
- Ďalšie vzdelávanie pracovníkov APK v oblasti medicíny a medicínskej terminológie.
- Ďalšie vzdelávanie zdravotníckeho personálu v oblasti komunikácie s osobami so sluchovým postihnutím.

Nemenej podstatný návrh, ale veľmi dôležitý, je otázka financovania takejto inštitúcie, ktorá z pohľadu štátnej legislatívy nie je pokrytá a v súčasnej dobe môže fungovať vďaka Hospitálskej reholi sv. Jána z Boha a Nemocnici Milosrdných bratov. Bolo by vhodné v rámci rozvoja zdravotníckych služieb na Slovensku vytvoriť takéto Ambulancie prvého kontaktu pre sluchovo postihnutých minimálne v každom krajskom meste, alebo spádovej nemocnici, pretože žiadosti smerujúce do APK v Bratislave presahujú hranice mesta a kraja. Samotní pacienti so sluchovým postihnutím vyjadrili viackrát potrebu pracovníka APK v rôznych nemocniciach a ambulanciách v Bratislave a v iných mestách na Slovensku, čo je však problémom pre personálne a časové podmienky APK.

Záver

Ambulancia prvého kontaktu pre sluchovo postihnutých má počas svojho pôsobenia veľmi dobré výsledky a napomáha tak v skvalitnení zdravotnej starostlivosti pre pacientov so sluchovým postihnutím. Bolo by vhodné vytvoriť podobné projekty aj v iných nemocniciach a zariadeniach zdravotníctva. Riešením mnohých problémov by bolo aj ďalšie vzdelávanie zdravotníckych pracovníkov v oblasti problematiky pacientov so sluchovým postihnutím, vytvárať možnosti pre výučbu posunkového jazyka pre zdravotnícky personál, ktorý by následne mohol uskutočňovať prácu pracovníkov APK. Je potrebné zlepšiť financovanie takého projektu, ktorý sa ukázal ako potrebný nielen na Slovensku, ale aj v zahraničí.

Zoznam bibliografických odkazov

- GROMA, M. 1994. *Nepočujúci a gramotnosť*. In *Efeta*, roč. 4, 1994, č. 1, s. 11.
UHERÍK, A. 1990. *Hluchota- reč- poznanie*. Martin : Osveta, 1990, s. 47.

Kontaktná adresa

Bc. Petronela Šatková
asistent pre osoby so sluchovým postihnutím
Fakultná nemocnica s poliklinikou Milosrdní bratia
Ambulancia prvého kontaktu pre sluchovo postihnutých
Nám. SNP 11
813 13 Bratislava
Slovenská republika
peta.satkova@gmail.com