

Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava

Fakulta bezpečnostního inženýrství

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Ostrava 2007

Hynek Milota

Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava

Fakulta bezpečnostního inženýrství

Katedra požární ochrany a ochrany obyvatelstva

Záchrana osob se zdravotním postižením

Student: Hynek Milota

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Ladislav Jánošík

Studijní obor: 3908R006 Technika požární ochrany a bezpečnosti průmyslu

Datum zadání bakalářské práce: 6. 11. 2006

Termín odevzdání bakalářské práce: 30. 4. 2007



Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava
Fakulta bezpečnostního inženýrství
Katedra požární ochrany a ochrany obyvatelstva

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Student: Hynek Milota

Studijní program: B3908 Požární ochrana a průmyslová bezpečnost

Studijní obor: 3908R006 Technika požární ochrany a bezpečnosti průmyslu

Vedoucí katedry Vám v souladu se Statutem Fakulty bezpečnostního inženýrství - studijním a zkušebním řádem pro studium v magisterských a bakalářských studijních programech určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: Záchrana osob se zdravotním postižením.

Rescue and Evacuation of the Handicapped

Cíl práce:

Druhy zdravotního postižení, se zaměřením na osoby se sluchovým postižením. Analýza připravenosti IZS na záchranu osob se sluchovým postižením.

Charakteristika práce:

Problémy osob se sluchovým postižením při nahlašování zpráv na tísňovou linku.

Rozdělení osob se zdravotním postižením pro potřebu jejich záchrany.

Způsoby komunikace osob se sluchovým postižením.

Příprava hasičských záchranných sborů a osob se sluchovým postižením pro nahlašování na tísňovou linku a případná spolupráce při záchraně a evakuaci osob se zdravotním postižením.

Základní literární prameny:

ČSN 73 0835 Požární bezpečnost staveb, budovy zdravotnických zařízení a sociální péče. Praha: Český normalizační institut, 1996.

Vyhláška 132/1998 Sb. Vyhláška pro místní rozvoj, kterou se provádí některá ustanovení stavebního zákona, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu.

Vyhláška 369/2001 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Ladislav Jánošík

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. 4. 2007

V Ostravě 6. listopadu 2006



Bradáčová
Ing. Isabela Bradáčová, CSc.
vedoucí katedry

Místopřísežné prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně a použil pouze uvedené zdroje a literaturu.

V Sokolově dne 27. 4. 2007

podpis:

Poděkování

Velmi rád bych poděkoval a vyslovil uznání všem, kteří mi pomáhali při vzniku této práce. Především paní Mgr. Věře Strnadové za pomoc s vypracováním dotazníku pro osoby se sluchovým postižením, panu Ladislavu Kratochvílovi za upravení dotazníku do elektronické podoby a zveřejnění na stránkách www.kochlear.cz. Dále panu Pavlu Kuřilovi za skvěle vytvořenou ukázkou poučného komiksu.

Zvláštní poděkování také patří všem respondentům, kteří mi ochotně odpovídali písemně nebo elektronicky na moje otázky v dotaznících.

ANOTACE

MILOTA, Hynek. *Záchrana osob se zdravotním postižením*. Bakalářská práce. Ostrava: VŠB TU, 2007. 58 str.

Cílem práce je popsat problematiku záchrany osob se zdravotním postižením se zaměřením na sluchově postižené. V práci je objasněna situace těchto osob v současné společnosti, je provedeno rozdělení osob s ohledem na jejich zdravotní postižení. Podrobně je vyložena problematika komunikace sluchově postižených. Součástí práce je analýza připravenosti IZS na přijímání zpráv od osob se sluchovým postižením a následně je navrženo řešení problematiky nahlašování krizových situací pomocí SMS zpráv. Ve zbývající části je zpracován průzkum mezi osobami se sluchovým postižením na téma možností jejich záchrany

Klíčová slova: integrovaný záchranný systém, komunikace, operační středisko, osoby se zdravotním postižením, sluchové postižení, telefonní centrum tísňového volání, záchrana.

ANNOTATION

MILOTA, Hynek. *The rescue of handicapped people*. Bachelor paper. Ostrava: VŠB TU, 2007. 58 Pages.

The aim of the work is to describe the issue of rescue of handicapped people focusing at hearing handicap. The situation of these people in current society is cleared and division of people with regards at their handicap is done in this work. The issue of communication of the hearing handicapped is expounded in detail. The analysis of IZS setup for receiving messages from these people is a part of this work and a solution of reporting of the crisis situations through SMS messages is suggested consequentially. The survey among hearing handicapped people is elaborated in the rest of the work on the subject of their rescue possibilities.

Key words: integrated rescue system, communication, operating centre, handicapped people, hearing handicap, telephone centre for distress call, rescue.

SEZNAM ZKRATEK

ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČUN	Česká unie neslyšících
EK	Evropská komise
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IMEI	International Mobile Equipment Identity
INSEE	Institut National de la Statistique et des Économiques
IOS	Informační a operační systém
IZS	Integrovaný záchranný systém
KOPIS	Krajské informační a operační středisko
MHD	Městská hromadná doprava
MP	Městská policie
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠMT ČR	Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy České republiky
MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
OS	Operační středisko
OSN	Organizace spojených národů
SIM	Subscriber Identity Module
SMS	Short Message Service
TCTV	Telefonní centrum tísňového volání
ÚIV	Ústav pro informace ve vzdělávání
ÚZIZ ČR	Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky
WHO	World Health Organisation
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

OBSAH:

1. ÚVOD.....	1
2. REŠERŠE LITERATURY	2
3. DEFINICE POJMŮ.....	3
3.1. Záchrana.....	3
3.2. Zdravotní postižení	3
4. ZÁCHRANA OSOB	3
4.1. Služba tísňového volání	3
4.1.1. Jednotné evropské číslo tísňového volání 112.....	4
4.2. Záchrana osob HZS ČR	5
5. LIDÉ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	6
5.1. Nejdříve člověk, potom jeho postižení	6
5.2. Jak mluvit o lidech s postižením.....	7
5.3. Členění a kategorizace osob se zdravotním postižením	8
5.3.1. Obecné rozdělení.....	9
5.3.2. Rozdělení pro technické záchranné akce	10
5.4. Počet osob se zdravotním postižením	11
5.5. Civilizační problém.....	12
5.6. Sociální ochrana a lidé se zdravotním postižením.....	13
5.6.1. Organizace sdružující osoby se zdravotním postižením.....	15
5.7. Sociální začlenění osob se zdravotním postižením.....	15
5.7.1. Přístup k informacím.....	15
5.7.2. Uplatnění v zaměstnání.....	17
5.7.3. Vzdělávání	20
6. VE SVĚTĚ SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ.....	20
6.1. Ztráta sluchu.....	21
6.1.1. Prelingválně neslyšící	22
6.1.2. Postlingválně neslyšící.....	22
6.1.3. Později ohluchlý.....	22
6.2. Komunikace osob se sluchovým postižením	22

6.2.1.	Znakový jazyk.....	22
6.2.2.	Orální řeč	24
6.2.3.	Odezírání.....	24
6.2.4.	Psaná forma komunikace	25
6.2.5.	Slovní a symbolické komunikační systémy sluchově postižených.....	26
6.2.6.	Kochleární implantát.....	27
7.	ZÁCHRANA OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	29
7.1.	Nahlášení vzniku krizové situace, operační střediska.....	29
7.1.1.	Přípravenost KOPIS na příjem zpráv od neslyšících občanů	34
7.2.	Nahlášení vzniku krizové situace, osoby se sluchovým postižením	39
7.2.1.	Dotazník Záchrana osob se zdravotním postižením	40
7.3.	Komunikace osob se sluchovým postižením a záchranářů.....	48
7.3.1.	Návrh řešení nahlášení vzniku krizové situace jiným způsobem než je klasický telefonát	48
7.3.2.	Komunikace na místě zásahu	51
7.4.	Štěstí přeje připraveným	52
7.4.1.	Příprava zachraňovaných	53
7.4.2.	Příprava hasičů na záchranu osob se sluchovým postižením.....	53
8.	ZÁVĚR.....	55
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	57

1. ÚVOD

Skupiny nejstarších lidských společenství byly nuceny bojovat o přežití celý svůj život. V těchto dobách, kdy nebylo potravy nazbyt, bylo tudíž nemyslitelné, aby některý člen skupiny žil na úkor jiných. Proto byli její neduživí a postižení jedinci utraceni hned jako novorozenci, nebo sami dříve či později zahynuli. Potkalo-li neštěstí člověka v pozdějším věku, většinou rovněž zemřel. Morálka směřovala pouze k přežití člověka jako druhu.

S postupem vyspívání lidských společenství se naštěstí tento barbarský přístup postupně měnil a stále mění k lepšímu. Již ve starověkých společnostech jsou patrné snahy o formulaci pravidel soužití a kooperace soužití jejích vrstev a členů. Česká republika v roce 1993 přijala podobně jako ostatní členské státy OSN „Standardní pravidla pro vyrovnání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením“.

Povinností státu je poskytovat všem občanům rovnou péči a ochranu. Tato povinnost klade požadavky i na integrovaný záchranný systém. Cílem bakalářské práce „Záchrana osob se zdravotním postižením“ je zmapovat stav připravenosti integrovaného záchranného systému na záchranu osob se zdravotním postižením. Detailně je v této práci rozebrána možnost nahlášení vzniku krizové situace osobami se sluchovým postižením.

Život se sluchovým postižením si většina zdravých lidí nedokáže představit. Je to jako život v němém filmu. Neslyšíte kroky své ani jiných osob, dveře se znenadání otvírají, viditelné části děje na sebe někdy nenavazují...

Největším negativem hluchoty jsou problémy s komunikací. Dorozumívání je nutné nejen při orientaci ve většině běžných situacích, ale i u těch mimořádných. Pod tento pojem můžeme zařadit i záchranu ze strany IZS. Problémy s komunikací mohou už z tak náročné a odpovědné činnosti, jakou bezesporu je záchrana osob, učinit obtížně řešitelný problém.

Je proto potřeba se soustředit na poznání aspektů života se zdravotním (sluchovým) postižením. Pokusit se pochopit tuto nelehkou životní situaci takto postižených spoluobčanů. Připravit je na to, že může nastat situace, kdy budou muset sobě nebo nikomu jinému přivolat pomoc. Speciální přípravu pro komunikaci a přístup k občanům se zdravotním (sluchovým) postižením je proto dobré znát na profesionální úrovni, potřebují ji záchranáři, lidé, kteří se každou minutu či sekundu mohou s lidmi se sluchově postiženými setkat, potažmo hasiči, kteří mnohdy zasahují při mimořádných událostech.

Ve veřejnosti je utkvělá představa, že sluchově postižený = znakovíci. Toto je ovšem mýtus. Stejně tak přežívá mezi lidmi i spousta mýtů o znakovém jazyku. Většinu osob se

sluchovým postižením tvoří lidé se stařeckou hluchotou. Je také důležité rozlišit, jestli přišel jedinec o sluch před osvojením mluvené řeči nebo po osvojení si mluvené řeči. Ani tužka a papír nemusí nic řešit, někteří ohluchlí mají velké problémy se čtením a psaním. Nejen tyto aspekty, ale i spousta dalších ovlivňují už tak složitou a odpovědnou činnost, jakou jistě je záchrana osob.

2. REŠERŠE LITERATURY

STRNADOVÁ, V. *Jak se úspěšně vyrovnat se ztrátou sluchu.* Praha : ASNEP, 2001. ISBN: 80-903035-2-8.

Tento titul je určen především ohluchlým lidem a jejich rodinným příslušníkům a také všem, kteří se zajímají o problematiku ztráty sluchu. Kniha se zabývá dopady ztráty sluchu na psychiku člověka a vychází ze zkušeností samotné autorky, která je sama sluchově postižená. Přináší sluchově postiženým lidem řadu cenných rad, jak se vyrovnávat se sluchovou ztrátou, tak aby co nejméně utrpěla kvalita jejich života.

ŠENOVSKÝ, M., ADAMEC, V a HANUŠKA, Z. *Integrovaný záchranný systém.* Ostrava: EDICE SPBI Spektrum, 2005. Sv. 40. ISBN: 80-86634-65-5.

Kniha popisuje základy koordinace záchranných a likvidačních prací v České republice, které se nazývají integrovaný záchranný systém. Publikace se rovněž zabývá činností operačních a informačních středisek IZS, jejich rozmístěním a činností ve vztahu k základním i ostatním složkám IZS.

OŠŤÁDALOVÁ, T. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice.* Ostrava: Edice SPBI Spektrum, 2005. Sv. 41. ISBN: 80-86634-69-8.

Publikace představuje problematiku zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice. Snaží se o ucelený pohled na danou oblast, zabývá se i existencí čísla 112 v podmínkách Evropské unie. Popisuje i vznik nového prvku v příjmu tísňových volání, telefonní centra tísňového volání (TCTV 112). V knize je popsán princip identifikace polohy volajícího na tísňovou linku 112.

3. DEFINICE POJMŮ

3.1. Záchrana

Záchrana, záchranářství – činnost zaměřená na bezodkladné poskytnutí pomoci při ohrožení zdraví a života. Záchranné akce jsou technické (vyprošťování osob z nepřístupných nebo zamořených prostorů) nebo zdravotní (poskytnutí první pomoci) [27].

3.2. Zdravotní postižení

Zdravotní postižení – dlouhodobá nebo trvalá změna zdravotního stavu, který významně zhoršuje kvalitu života chronickým onemocněním, následkem vrozené vady, úrazu, vyléčené nemoci apod. [27].

4. ZÁCHRANA OSOB

Základním posláním Hasičského záchranného sboru České republiky je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech¹. Toto poslání plní příslušníci Hasičského záchranného sboru České republiky v rozsahu služební přísahy².

4.1. Služba tísňového volání

Základní způsob oznamování krizových situací³ občany je využívání telefonních čísel tísňového volání. Tísňové volání je veřejně dostupná služba elektronických komunikací stanovená zákonem⁴. V rámci této služby je občanům k dispozici několik telefonních čísel (tab. 1).

¹ Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů.

² Služební přísaha zní: „Slibuji, že budu chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a jinými mimořádnými událostmi, a to i s nasazením vlastního života. Při plnění svých povinností se budu řídit Ústavou, zákony a dalšími právními předpisy, důsledně plnit rozkazy a pokyny svých nadřízených a při svém jednání budu mít stále na zřeteli obecný zájem.“

³ Je mimořádná událost, při níž jsou ohroženy důležité hodnoty, zájmy či statky státu a jeho občanů.

⁴ Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

Tabulka 1 Telefonní čísla pro přivolání pomoci

Telefonní číslo	Operační středisko	Zkratka	poznámka
112	Telefonní centrum tísňového volání	TCTV	jednotné pro celou EU
150	Hasičský záchranný sbor ČR	HZS ČR	specifické pro ČR
155	Zdravotní záchranná služba	ZZS	specifické pro ČR
156	Městská policie	MP	specifické pro ČR
158	Policie ČR	P ČR	specifické pro ČR

4.1.1. Jednotné evropské číslo tísňového volání 112

V roce 2001 byl publikován článek v časopisu 112, kde byly Ing. Luďkem Prudilem vyjmenovány tři základní požadavky na služby telefonního centra 112. Jako poslední byla vzpomenu ta služba pro příjem, vyhodnocení a předání tísňových zpráv od občanů se sluchovým postižením.



Obr. 1 Vyšší územní samosprávné celky v ČR s TCTV

Dne 1. 3. 2003 byla zprovozněna ve všech 14 krajských operačních a informačních střediscích technologie pro příjem volání na tísňovou linku 112. Krajská operační a informační střediska jsou rozmístěna ve všech Vyšších územních samosprávných celcích České republiky (obr. 1).

Základním principem fungování technologie jednotného čísla pro tísňové volání je vytvoření „datové věty“ na TCTV 112, která obsahuje informace o nahlášené mimořádné události a ohlašovatel této mimořádné události, a její rychlé dopravení na operační středisko

složky IZS⁵, které podle těchto informací vyše potřebné síly a prostředky k místu mimořádné události. Tento princip zajišťuje zkrácení doby pro vyslání sil a prostředků zejména v případech, kdy je nutný zásah více složek IZS [35].

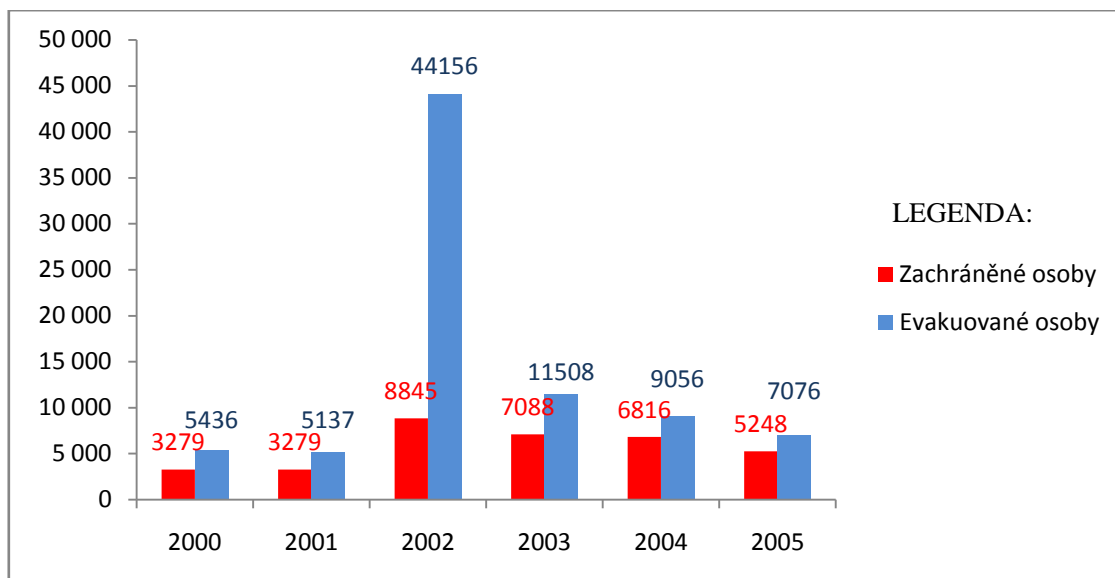
Zavedení nových moderních technologií na tomto středisku umožňuje využívat služby jako je identifikace: volaného čísla, adresy pevné telefonní stanice, telefonního operátora, IMEI kódu mobilního telefonu při volání bez SIM karty a identifikaci polohy mobilního telefonu. V případě tísňového volání z pevné linky je telefonní číslo přiřazeno k adrese a jménu vlastníka telefonní stanice. Údaje v databázi jsou aktualizovány každých 14 dní. V případě tísňového volání z nepevné (mobilní) sítě je uvedena poloha mobilního telefonu v podobě souřadnic daného místa nebo určením oblasti vzniklé na základě rozdělení území ČR mobilním operátorem.

4.2. Záchrana osob HZS ČR

Záchrana osob patří k nejnáročnějším činnostem, kterou hasiči při zásahu provádí, obrázek 2. V praxi se často zaměňují pojmy záchrana a evakuace osob. Pro potřeby HZS ČR je evakuace – činnost směřující k rychlému opuštění nebo vyklizení objektů či území při hrozícím nebezpečí. Jde o činnost, kterou jsou schopné provádět ohrožené osoby bez vnější pomoci ještě před vlastním působením havarijního nebo jiného děje [25].

Záchrana osob nastává v případě, že byla z jakýchkoliv příčin znemožněná evakuace a je potřebné poskytnout jakoukoliv pomoc zvenčí.

⁵ Za integrovaný záchranný systém se považuje koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Základní složky IZS jsou HZS ČR, Policie ČR a ZZS.



Obr. 2 Zachráněné a evakuované osoby HZS ČR v letech 2000 - 2005

5. LIDÉ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Dle LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD: „Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné“.

5.1. Nejdříve člověk, potom jeho postižení

Dle sčítání lidu, domů a bytů v roce 2001, žije v České republice více než deset miliónů lidí. Lidé s různými druhy a mírou postižení tvoří přibližně 10 % z tohoto počtu [4].

Jedná se tedy o početnou skupinu, která je tím předurčena k tomu, aby ve společnosti orientované na výkon měla problematické postavení. Je naší povinností se o tyto občany zajímat a pomáhat jim.

V období reálného socialismu se na zdravotně postižené pohlíželo jako na nemocné. Lidé se zdravotním postižením byli chápáni jako problém, resp. jako ti, kteří si nejsou schopni opatřit prostředky na živobytí prací. Zdravotně postižení byly často umísťovány do ústavů sociální péče jen proto, aby nebyli ostatním lidem na očích. Společnost nijak neusilovala o odstraňování psychických a fyzických bariér nezbytných k začlenění zdravotně postižených do běžného života. V přístupu k této skupině se projevoval státní paternalismus, který nepočítal prakticky se žádnou iniciativou ze strany zdravotně postižených. Organizace Svaz invalidů byla pouze formální členská organizace bez zásadního vlivu na politiku a opatření týkajících se jeho členů. Takový přístup státu dlouho profiloval a doposud přežívá

u značné části české veřejnosti ke zdravotně postiženým. Někteří lidé nevědí jak se ke zdravotně postiženým chovat. V lepším případě ke zdravotně postiženým přistupují jako k minoritě, které je nutno se věnovat pouze z charitativních důvodů. V horším případě jsou neteční až odmítaví v začleňování zdravotně postižených do společnosti.

Po změně poměrů v naší společnosti v roce 1989 dochází i v této oblasti k určitým změnám k lepšímu. Důležitým se stává posun v chápání situace zdravotně postižených. Vznikají organizace sdružující občany se zdravotním postižením. Záhy se zjistilo, že důvody pro vznik nestátních neziskových organizací v sociální oblasti jsou nesené nejen změnami strukturálními, ale zejména obsahovými, a že je třeba vytvořit pro ně nové pojmy, odrážející důstojnější postavení klientů. Bylo žádoucí, aby i společnost a média reflektovala novou společenskou situaci a změny, které přináší. Mnohé organizace zavádí termín **osoby se zdravotním postižením** namísto **zdravotně postižené osoby**. Nejedná se o slovíčkaření. Znamená to, že v centru pozornosti stojí člověk a teprve na druhém místě jeho atribut. Tento termín a jeho obsah našly široké porozumění a časem převážily nad „handicapovanými“ či „zdravotně znevýhodněnými“, ač čeština je jazykem mnoha možností.

5.2. Jak mluvit o lidech s postižením

Společenské mýty nám říkají, že lidé se zdravotním postižením jsou hlavně oběti, které trpí tragickými vrozenými nebo získanými vadami. Pro skupiny lidí s postižením je nevhodné používat zobecňující nálepky jako např. „postižení“, „retardování“, „invalidní“. Je potřeba zdůrazňovat lidi. Zkusme mluvit o lidech s mentálním postižením nebo o lidech, kteří jsou neslyšící.

Zdůrazňujeme dovednosti, ne omezení. Např.: používá vozík nebo chodí o berlích raději, než je odkázán na vozík nebo je invalidní. Používáme-li citově zabarvená zájmena, jako je nešťastný, politováníhodný atd., ujistěte se, zda to skutečně odpovídá skutečnosti.

Pokud to není pro příběh zásadní, nezaměřujeme se na postižení. Vyvarujeme se srdceryvných příběhů o nevléčitelných chorobách, vrozených vadách či těžkých zraněních. Bude vhodnější se soustředit více na důsledky ovlivňující kvalitu života těchto lidí. Těmito důsledky může být třeba ztížená možnost výběru zaměstnání, dostupnost zdravotní péče, bydlení, přístupnost do dopravních prostředků či diskriminace.

Nepopisujeme úspěchy lidí s postižením jako hrdinské nebo nadlidské. Naše společnost úspěšné hrdiny obdivuje a vzhlíží k nim. Vytváří to podvědomí, že všichni lidé s postižením

mohou této úrovni dosáhnout. Toto klamné očekávání pak ve skutečnosti lidem s postižením škodí.

Mluvíme-li o postižených v důsledku onemocnění, nepředstavujeme jednotlivce jako nemocné. Lidé, kteří měli např. dětskou obrnu a následkem toho mají postižení, nejsou aktuálně nemocní. Odkazy k onemocněním v souvislosti s postižením použijeme pouze u chronických chorob jako je artritida, Parkinsonova nemoc či roztroušená skleróza. Pokud nehovoříme o vztahu k lékaři, lidé se zdravotním postižením by neměli nikdy být považováni za pacienty.

Handicap není synonymem postižení, ale označuje pouze znevýhodnění vytvářené společností, prostředím, nebo jednotlivci. Pro osoby neslyšící není v komunikaci na úřadu handicapem jeho postižení, ale prostředí státní správy, kde není vzato v potaz, že znakový jazyk je oficiálně zákonem⁶ uznán jako prostředek pro dorozumívání. Podobně pro člověka na vozíku není v bariérové budově handicapem jeho fyzické postižení, ale schody.

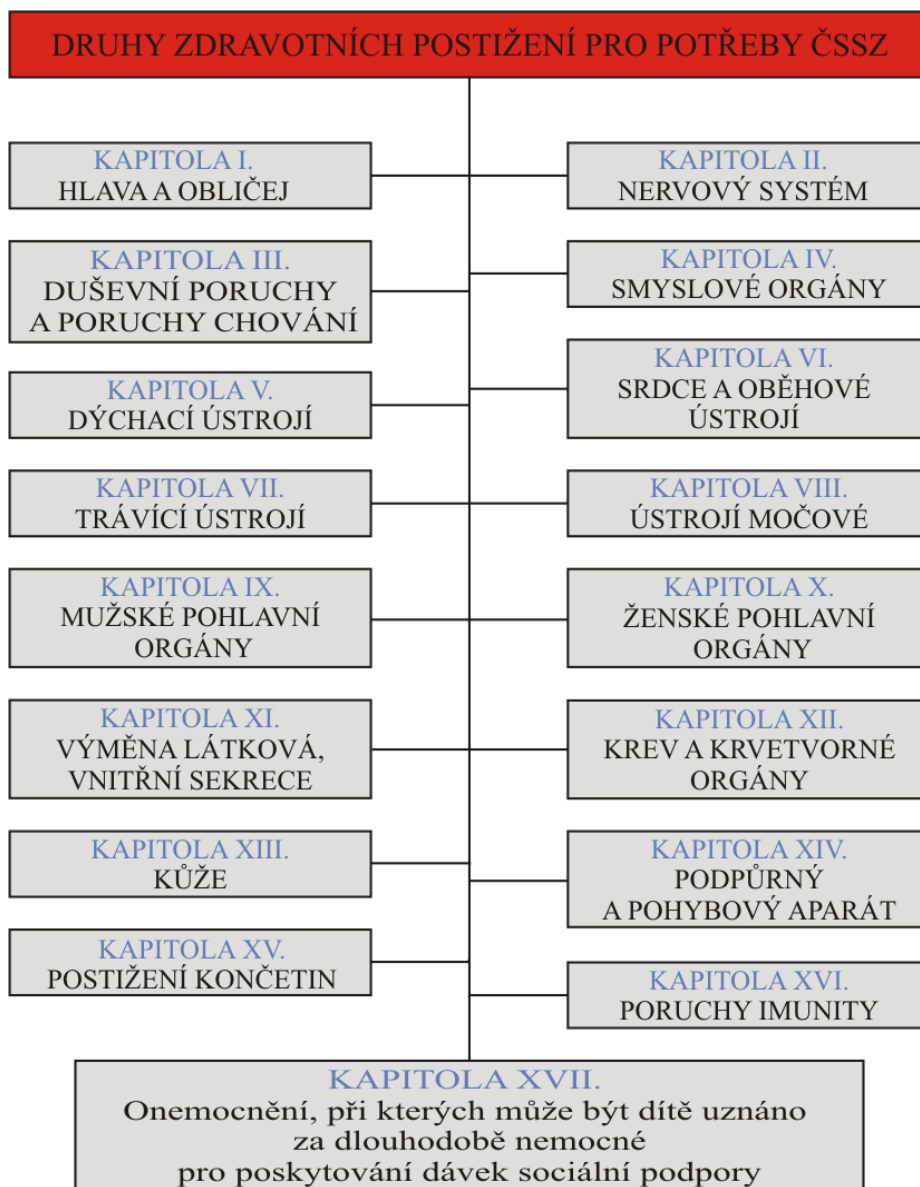
5.3. Členění a kategorizace osob se zdravotním postižením

V členění a kategorizaci osob se zdravotním postižením panuje značná různorodost a nejednotnost. V různých rezortech a institucích se osoby se zdravotním postižením člení a kategorizují odlišně. Tentýž jedinec je hodnocen nevdě podle stejné metodiky. Různými institucemi je začleňován mnohdy do odlišných kategorií. Jeho postižení je jednou posuzováno jako těžší a jindy jako lehčí. To je také – vzhledem k různým situacím – správné. Potíž je v tom, že to způsobuje omyly a komplikace ve statistických šetřeních a srovnávacích studiích.

⁶ Zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči.

5.3.1. Obecné rozdělení

S použitím vyhlášky⁷ je možné rozdělit osoby zdravotně postižené podle druhu postižení. Toto rozdělení je základní, bez podrobnější charakteristiky stupňů⁸ zdravotního postižení, obrázek 3.

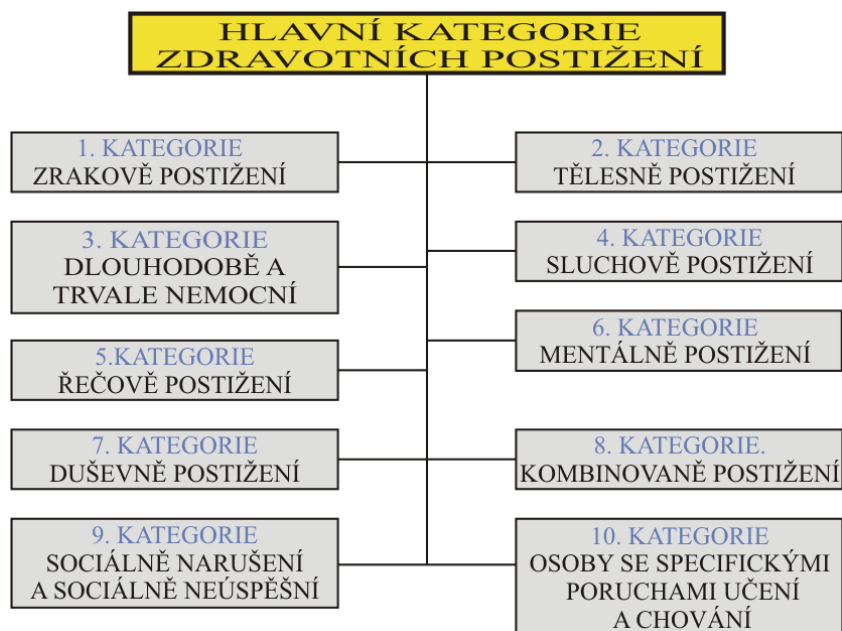


Obr. 3 Rozdělení osob se zdravotním postižením dle vyhlášky 207/1995 Sb.

⁷ Vyhláška č. 207/1995 Sb., kterou se stanoví stupně zdravotního postižení a způsob jejich posuzování pro účely dávek státní sociální podpory

⁸ Stupeň zdravotního postižení vyjadřuje míru funkční poruchy způsobující omezení nebo znemožnění spokojování běžných životních potřeb fyzické osoby v závislosti na věku, pohlaví a sociálních a kulturních potřebách.

Členění z hlediska dílčích druhů péče (např. zdravotní, sociální apod.). Tyto aspekty alespoň zčásti vymezuje rozdělení (obr. 4) vymezující hlavní skupiny a kategorie osob se zdravotním postižením [11].



Obr. 4 Třídění handicapovaných z hlediska druhu postižení

5.3.2. Rozdělení pro technické záchranné akce

Pro potřeby technických záchranných akcí je rozdělení osob jednodušší. Záchranářům ve chvíli záchrany života záleží hlavně na okamžitém stavu zachraňovaného. Při takto použitém rozdělení nezáleží, jestli se jedná o postižení trvalé nebo dočasné⁹. Za dvě nejdůležitější schopnosti u zachraňovaných můžeme určit:

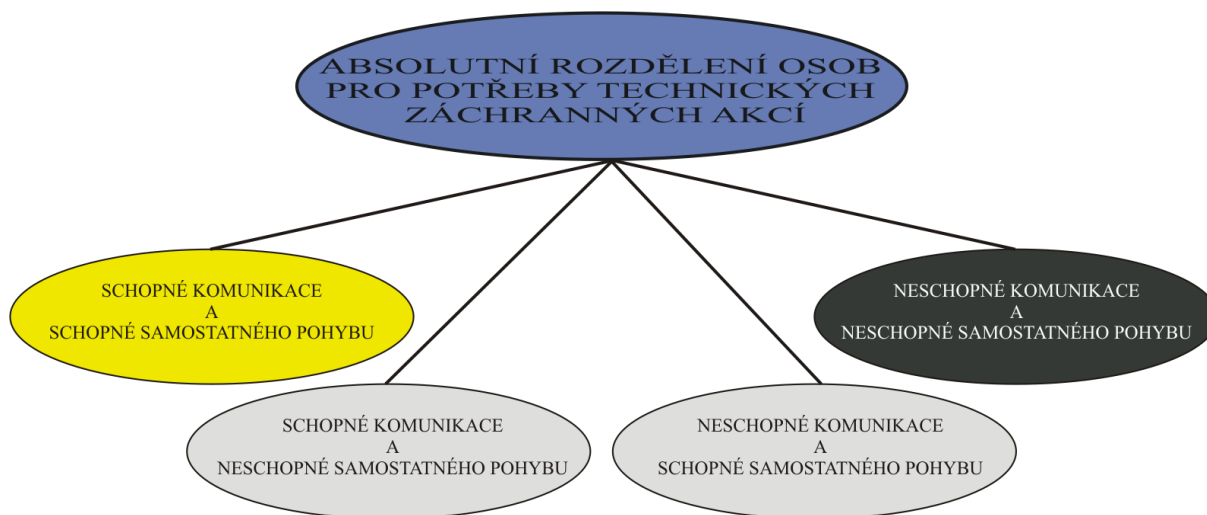
- schopnost komunikace,
- schopnost samostatného pohybu.

Schopnost komunikace znamená, že osoba schopná komunikovat dokáže porozumět ústně podávaným příkazům záchránců a dokáže se srozumitelně vyjadřovat řečí. Jako příklad osob, u kterých by mohl vzniknout problém s komunikací, lze uvést: osoby sluchově postižené, osoby s poruchou řeči, osoby s úrazem, jenž jim znemožňuje srozumitelně mluvit, ale také osoby pod vlivem omamných látek nebo například cizince mluvící pouze nám cizím jazykem aj.

⁹ Dočasné – trvá minimálně po dobu záchranné akce.

Schopnost samostatného pohybu znamená, že osoba je schopná bez cizí pomoci odejít z prostor, kde hrozí ohrožení života. Jako příklad osob, u kterých by mohl vzniknout problém se schopností se samostatně pohybovat lze uvést: osoby se zrakovým postižením, osoby tělesně postižené, osoby s mentálním postižením, osoby pod vlivem omamných látek aj.

Pro potřeby záchranářů je nutné zvážit i možné kombinace poruch výše jmenovaných schopností (obr. 5).



Obr. 5 Rozdělení pro potřeby záchranářů

5.4. Počet osob se zdravotním postižením

Počet osob se zdravotním postižením můžeme označit za bílé místo našich statistik. Současná úroveň statistického poznání problematiky počtu osob se zdravotním postižením je neuspokojivá. Disponibilní informace jsou roztrženy podle různých hledisek do mnoha odvětví, které jsou neporovnatelné.

V současné době lze použít tři základní zdroje údajů:

- zdravotnická stránka problému, zejména o vrozených vadách a zdravotním stavu obyvatelstva (MZ ČR, ÚZIS ČR),
- školská stránka problému (MŠMT ČR, ÚIV),
- sociální a pracovní stránka problému (MPSV ČR, ČSSZ).

Mimo tyto ucelené systémy informací disponují daty o svých členech i některé organizace sdružující osoby se zdravotním postižením.

Takto oddělené zdroje dat nejsou a ani nemohou být propojeny jednotnou metodikou.

Jako příklad vyrovnání se s problémem lze uvést systém zjišťování statistických údajů ve Francii. Statistiku osob se zdravotním postižením osob vede INSEE od roku 1998.

Na základě výsledků zjištěných při sčítání lidu byl vybrán vzorek 400 tisíc osob, ve kterých bylo pomocí jednoduchého dotazníku zjištěno procentní zastoupení těžce, středně a lehce zdravotně postižených a osob bez postižení. Následně bylo na vzorku 20 tisíc osob provedeno podrobné šetření pomocí rozsáhlého dotazníku (s délkou doby pro vyplnění až 45 minut) v domácnostech a v zařízeních ústavní péče.

Základní tzv. filtrační otázka zní: „Jste zdravotně limitován (a) ve svých každodenních aktivitách (doma, v zaměstnání, při využití volného času apod.)?“¹⁰. Kladně na ni ve Francii odpovídá přibližně 12 % dotázaných.

Šetřením zdravotně postižených se sledují počty osob, typy postižení, příčiny, dopady do společenského uplatnění a data jsou členěna dle věku, pohlaví, vzdělání, profese a typu bydlení (město, venkov). Výsledky šetření se dopočítávají na základní soubor a jsou využívány pro účely sociální politiky, vědeckého bádání atd. [16].

Výhledově by se měla situace v ČR zlepšit. Při sčítání lidu v roce 2001 se sice ještě pro odpor politiků zjištění o počtu osob se zdravotním postižením nepodařilo prosadit. Ale v roce 2003 byl usnesením vlády ČR¹⁰ stanoven ČSÚ úkol zajistit koordinaci tvorby statistiky o občanech se zdravotním postižením s cílem postupného vytvoření konzistentního systému statistických informací.

5.5. Civilizační problém

Poprvé v celé historii existence našeho globu lidstvo jako celek zažívá fenomén, který demografové pojmenovali jako stárnutí [18].

Jak je patrné z obrázku 6, v ČR není situace jiná. Na přímém srovnání roku 1920 a 2005 je zřejmý výrazný nárůst počtu osob starších šedesáti let¹¹ (obr. 7), v těchto letech se celkový počet obyvatel pohyboval okolo deseti miliónů¹². Vzhledem k této situaci, zvětšujícímu se počtu starších občanů ve společnosti, je pravděpodobné, že bude stoupat i podíl osob se zdravotním postižením, u kterých je toto postižení spojeno právě s pokročilým věkem.

Starší lidé mají díky probíhající vlně nárůstu všemožných novinek a změn značně složitou situaci: mladší a aktivnější část populace nemá větší problém osvojit si nové

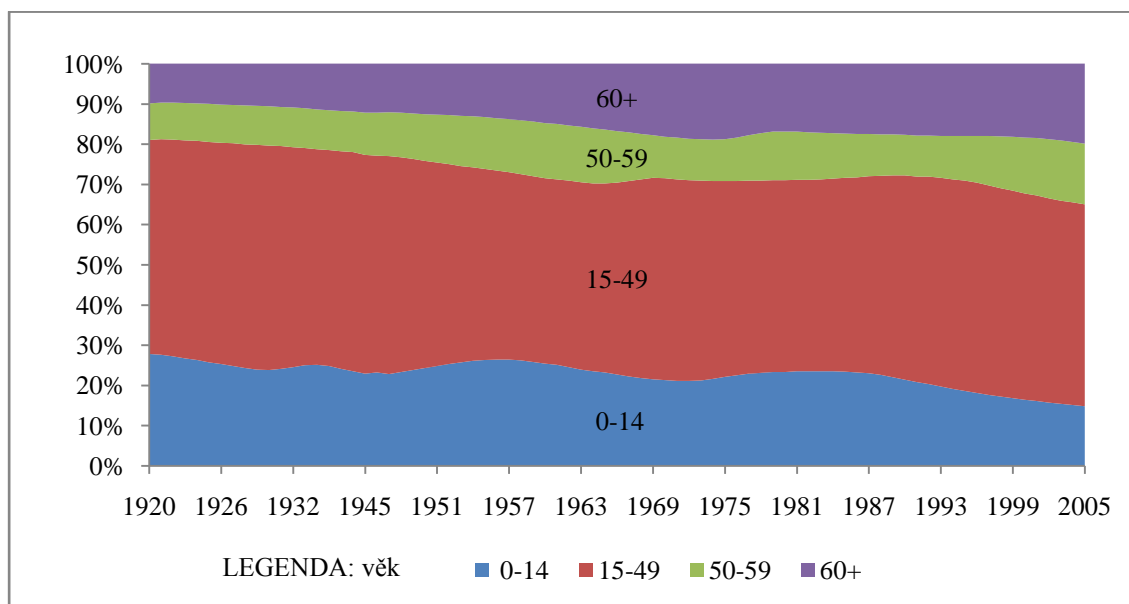
¹⁰ Usnesení vlády ČR č. 596 ze dne 18. 6. 2003

¹¹ WHO (Světová zdravotnická organizace) definuje staré obyvatelstvo věkovou hranicí 65 let, jiné studie zabývající se stárnutím, považují za stáří věk 60+. Stanovení věku stáří je výrazně ovlivněno faktem věku, v němž vzniká nárok na odchod do penze

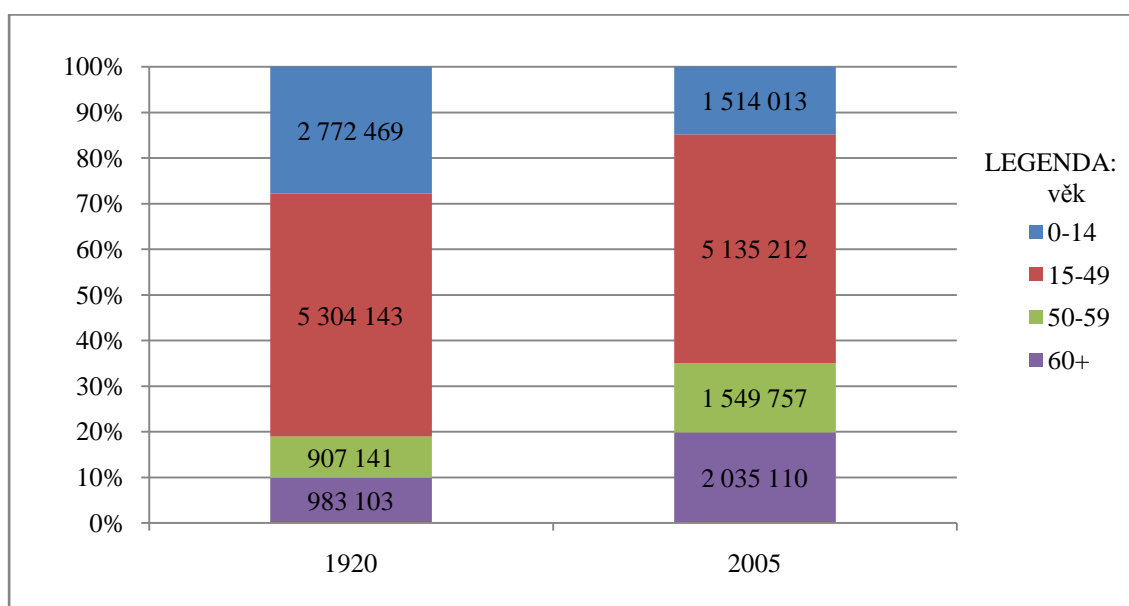
Proto je pro ČR vhodnější kalkulovat s hranicí 60+

¹² 1920 – 9 966 856 obyvatel
2005 – 10 234 092 obyvatel

technologie, případně změnit svoje chování. Naneštěstí jsou starší lidé značně konzervativní a jen obtížně mění svoje zvyky a návyky.



Obr. 6 Věková struktura ČR¹³ v letech 1920 - 2005



Obr. 7 Přímé porovnání počtu obyvatel ČR v letech 1920 - 2005

5.6. Sociální ochrana a lidé se zdravotním postižením

Jak již bylo popsáno v kapitole 5, lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Je povinností státu přistupovat ke všem občanům rovnoprávně bez jakékoliv diskriminace. Pro pozdější popsání stávající situace s možností záchrany osob se

¹³ Pro zpracování byly použity údaje Českého statistického úřadu o počtu obyvatel v Čechách na Moravě a ve Slezsku. V letech 1920 - 1937 a 1947 bez zahrnutí nezjištěného věku; v letech 1945 a 1946 bez Němců.

zdravotním postižením musím zmínit současný stav péče státu o osoby se zdravotním postižením v oblasti běžného života.

Lidé se zdravotním postižením jsou příjemci všech tří forem sociální ochrany, a to sociálního pojištění, státní sociální podpory a sociální pomoci.

Jedním ze zásadních problémů je však neexistence obecně platné a přijímané definice zdravotně postiženého jedince. Není to jen problém názvosloví, ale skutečného vymezení merita věci. Neexistence jednotné klasifikace vede k nejasnostem například v oblasti nároků na dávky sociální pomoci atd.

System sociálního pojištění je zajišťován státním rozpočtem a ideálně odvody zaměstnavatelů z mezd zaměstnanců a odvody osob samostatně výdělečně činných. Pokrývá nároky zdravotně postižených formou částečného či plného invalidního důchodu. Ten je konstruován v podstatě jako předčasný starobní důchod. Kompenzuje se jím ztráta schopnosti pracovat v běžném pracovním zařazení. V současné době, před chystanou reformou penzijního systému, se otevírá možnost zhodnotit současnou konstrukci invalidních důchodů a případně ji změnit. Změna by byla žádoucí zejména v případě, že by v konstrukci starobního důchodu převážil princip zásluhovosti nad principem solidárním. Koncepce invalidních důchodů by tento trend sledovat nemohla. Tím se otevírá možnost vázat dávky v invaliditě na zdravotní pojištění.

Vzhledem k omezeným možnostem pracovního příjmu, a tedy ohrožení chudobou jsou osoby se zdravotním postižením častými příjemci dávek **státní sociální podpory**. Tento systém je také zajišťován odvody zaměstnavatelů z mezd zaměstnanců a odvody osob samostatně výdělečně činných. Osoby se zdravotním postižením nejsou jeho příjemci z důvodu zdravotního postižení. Jsou jimi proto, že se jejich příjem, ať se již jedná o mzdu nebo příjem z titulu sociálního pojištění, často pohybuje okolo hranice životního minima. Dávkami státní sociální podpory se snaží stát skupinám obyvatel s nízkými příjmy, zejména rodinám se závislými dětmi, zvýšit jejich disponibilní příjmy. Většina těchto dávek je různým násobkem zákonem definovaného a průběžně valorizovaného životního minima. V tomto systému mají své místo i specifické dávky pro občany s těžkým zdravotním postižením. Vychází se z jejich handicapu a z potřeby prosazování principu vyrovnání příležitostí (sociální příplatek) [4].

Nejdůležitější pro občany se zdravotním postižením je poslední část ze systému sociální ochrany, **system sociální pomoci**. Jedná se rovněž o systém, který je zajišťován odvody zaměstnavatelů z mezd zaměstnanců a odvody osob samostatně výdělečně činných. O to nešťastnější je, že v systému sociální ochrany do dnešních dnů chybí ucelený zákon o sociální

pomoci, který by se komplexně zabýval touto důležitou oblastí. Problém je v tom, že tato oblast je v kompetenci několika ministerstev, ministerstva práce a sociálních věcí, ministerstva zdravotnictví, ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a ministerstva pro místní rozvoj. Dále jsou to ministerstvo vnitra jako garant fungování státní správy a ministerstvo financí. Zvláště spolupráce ministerstva práce a sociálních věcí a ministerstva zdravotnictví je pro fungování systému nezbytná.

5.6.1. Organizace sdružující osoby se zdravotním postižením

Důležitou roli v oblasti sociální pomoci zastávají nestátní neziskové organizace, které sdružují osoby se zdravotním postižením podle jednotlivých typů postižení. Činnost těchto organizací a jejich členů je příkladem vhodné praxe v začleňování osob se zdravotním postižením do společnosti.

Zdravotně postižená osoba je odborníkem na postižení. Její zkušenosti a znalosti jsou velmi cenné. Její názory jsou důležité [4].

Osoby se zdravotním postižením by měly navázat kontakt zejména s lidmi, kteří mají moc rozhodovat o záležitostech usnadňující jejich život ve společnosti, mají nejenom stejná práva, ale také závazky. Je jejich povinností účastnit se budování společnosti. Političtí představitelé mohou jednat a měnit pouze to, o čem vědí.

5.7. Sociální začlenění osob se zdravotním postižením

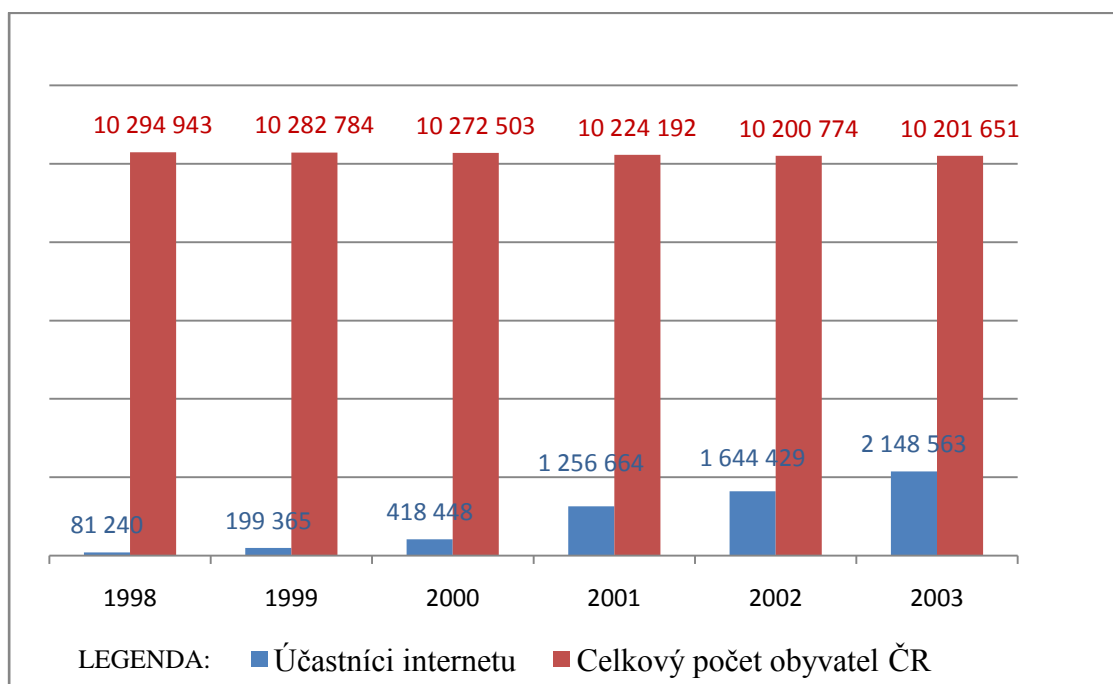
Pokud se podaří naší společnosti začlenit osoby se zdravotním postižením do struktur veřejného života, bude postupně mizet jejich anonymita a naše společnost prostě bude muset s těmito občany počítat.

Pojmem sociální začlenění do společnosti můžeme rozčlenit na přístup k informacím, uplatnění v zaměstnání a vzdělávání.

5.7.1. Přístup k informacím

Pro osoby se zdravotním postižením je jednou z možností přístupu k informacím internet. Představuje komunikační prostředek, který je schopen přenášet textové, obrazové a zvukové informace, pomáhá lidem při práci, v domácnosti, nabízí poučení i zábavu.

Po postupném využití v jiných oblastech se internet rozšiřuje do našich domácností. Jak je zobrazeno na obrázku 8, počet účastníků internetu¹⁴ stále stoupá. Vzhledem k zastoupení osob se zdravotním postižením v populaci stoupá počet účastníků internetu i v této skupině.



Obr. 8 Počet účastníků internetu k počtu obyvatel ČR

Způsoby využití internetu zdravotně postiženými:

- získávání informací – převážně dostupné na www stránkách,
- pracovní uplatnění – zvláště vhodné pro osoby s omezenou možností pohybu,
- poskytování počítačových programů – sloužící k usnadnění integrace okolního světa, podpoře a rozvoji vlastních schopností, ovládání zařízení zprostředkovávající komunikaci mezi uživatelem a počítačem,
- elektronická komunikace – prostřednictvím emailů lze komunikovat s okolím nebo například se státní správou,
- elektronické konference a diskusní skupiny – na specializovaných nebo obecných serverech lze komunikovat s prakticky kýmkoliv o čemkoliv,
- nákupy po internetu – pro zdravotně postižené je možnost nakupování po síti zvláště výhodné,

¹⁴ Účastník internetu je fyzická nebo právnická osoba napojená na komplexní počítačovou síť, která využívá služby přístupu k internetu na základě smlouvy s poskytovatelem této služby [22]

- elektronické bankovníctví – nabízí možnost ovládat pohodlně svůj bankovní účet z prostředí domova,
- seznámení – ideální pro osoby mající problém se seznamovat,
- chat – možnost popovídat si jen tak s někým, kdo je zrovna také připojen.

Výhody používání internetu jako prostředku pro komunikaci a získávání informací jsou nesporné. Úspora času, pohonných hmot, minimalizace orientačních, komunikačních potíží v prostředí mimo byt. Existuje snadnější přístup k informacím o postižení, jeho vzniku průběhu, léčbě, rehabilitaci.

Nevýhody v používání internetu jsou způsobeny právě jeho otevřeností a rozšířeností. Mohou se vyskytnout problémy ve všech způsobech využití internetu. Některými zvláště staršími občany je internet stále ještě neobjevený. Naopak při přehnané fixaci na tuto síť se může u uživatele projevit stav závislosti. Ten se projevuje nutkavým vysedáváním u počítače s pocitem, že od něj nelze odejít ze strachu, že uživatel přijde o něco důležitého. Fenomén internetu by neměl tvořit hlavní náplň života. Měl by zůstat pouze jeho součástí. Při dlouhodobém a přehnaném používání může vzniknout řada obtíží související s prací na počítači.

5.7.2. Uplatnění v zaměstnání

V oblasti zaměstnanosti u nás došlo od počátku 90. let k výrazným změnám, které se samozřejmě promítly i do postavení osob se zdravotním postižením na trhu práce. Tuto problematiku upravuje zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti v platném znění.

Fyzickým osobám se zdravotním postižením se poskytuje zvýšená ochrana na trhu práce podle § 67 zákona¹⁵

Osoby se zdravotním postižením mají právo na pracovní rehabilitaci. Pracovní rehabilitaci zabezpečuje úřad práce místně příslušný podle bydliště osoby se zdravotním postižením ve spolupráci s pracovně rehabilitačními středisky nebo může na základě písemné dohody pověřit zabezpečením pracovní rehabilitace jinou právnickou nebo fyzickou osobu [37].

Pracovní rehabilitace je souvislá činnost zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením, kterou na základě její žádosti zabezpečují úřady práce a hradí náklady s ní spojené. Úřad práce v součinnosti s osobou se zdravotním postižením sestaví individuální plán pracovní rehabilitace.

¹⁵ Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

Teoretická a praktická příprava pro zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost osob se zdravotním postižením zahrnuje:

- přípravu na budoucí povolání podle zvláštních právních předpisů¹⁶
- přípravu k práci,
- specializované rekvalifikační kurzy.

Příprava k práci je cílená činnost směřující k zapracování osoby se zdravotním postižením na vhodné pracovní místo a k získání znalostí, dovedností a návyků nutných pro výkon zvoleného zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti. Tato příprava trvá nejdéle 24 měsíců.

Specializované rekvalifikační kurzy jsou uskutečňovány za stejných podmínek jako ostatní rekvalifikace.

Zaměstnavatelé s více než 25 zaměstnanci v pracovním poměru jsou povinni zaměstnávat osoby se zdravotním postižením ve výši povinného podílu těchto osob na celkovém počtu zaměstnanců zaměstnavatele. Povinný podíl činí 4 % [41].

Tuto povinnost zaměstnavatelé plní:

- a) zaměstnáváním v pracovním poměru,
- b) odebíráním výrobků nebo služeb od zaměstnavatelů zaměstnávajících více než 50 % zaměstnanců, kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo zadáváním zakázek těmto zaměstnavatelům nebo odebíráním výrobků chráněných pracovních dílen provozovaných občanským sdružením, státem registrovanou církví nebo náboženskou společností nebo právnickou osobou evidovanou podle zákona upravujícího postavení církví a náboženských společností nebo obecně prospěšnou společností, nebo zadáváním zakázek těmto subjektům nebo odebíráním výrobků nebo služeb od osob se zdravotním postižením, které jsou osobami samostatně výdělečně činnými a nezaměstnávají žádné zaměstnance, nebo zadáváním zakázek těmto osobám,
- c) odvodem do státního rozpočtu,

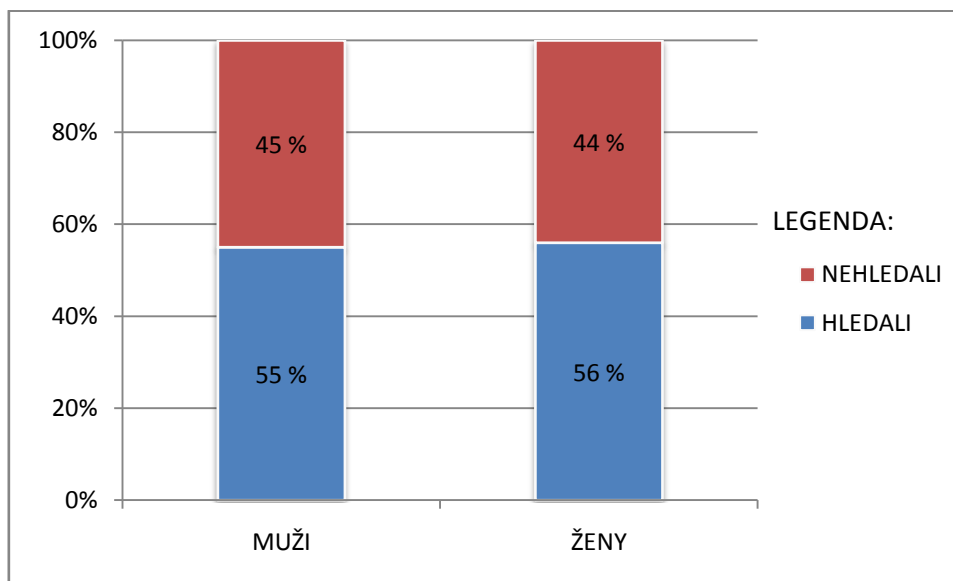
lze i vzájemnou kombinací způsobů uvedených způsobů.

V praxi se ovšem stává, že firmy záměrně obcházejí zákon¹⁷. Podle pana V. Krásy (předsedy Národní rady zdravotně postižených): „Problém nastává při náhradním plnění“.

¹⁶ Zákon č. 29/1984 Sb., o soustavě základních a středních škol (školský zákon).

¹⁷ Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

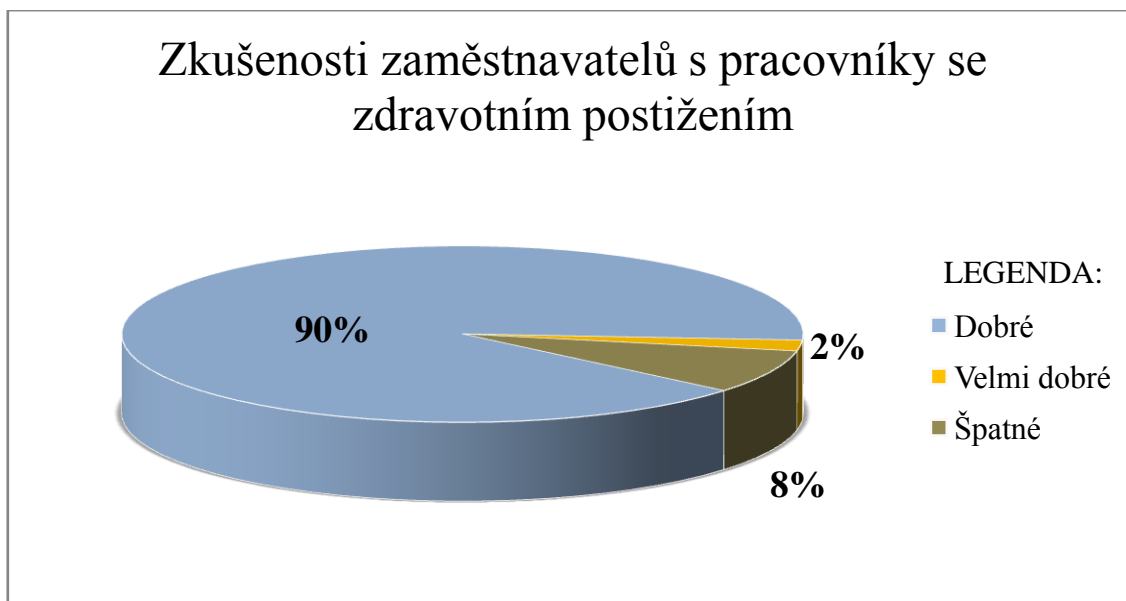
Zaměstnavatelé namísto vytvoření pracovních míst pro osoby se zdravotním postižením mohou odebírat jen jejich výrobky nebo služby. Proces probíhá tak, že firma prodá svoje zboží jiné firmě prostřednictvím chráněných dílen nebo dokonce účelově vytvořených chráněných dílen. Zaměstnavatel tedy splní svou zákonnou povinnost, přestože nakoupí výrobky, které rukama osob se zdravotním postižením vůbec neprošly. Vyhnou se tak odvodům do státního rozpočtu, které by jinak museli zaplatit. Jak je patrné z analýzy¹⁸, osoby se zdravotním postižením chtějí pracovat (obr. 9).



Obr. 9 Podíl zdravotně postižených, kteří mají zkušenosti s hledáním zaměstnání

Jak uvádějí samotné organizace zdravotně postižených, délka výkonu běžných každodenních činností je u osob se zdravotním postižením často delší a zabírá tedy větší část dne než u osob bez postižení. Významným momentem je pro osoby se zdravotním postižením zaměstnávání na částečný úvazek. S rostoucí mírou postižení roste počet ekonomicky neaktivních osob se zdravotním postižením. Zaměstnavatelé se k otázkám zaměstnávání osob se zdravotním postižením staví pozitivněji než veřejnost. Se zaměstnáváním mají většinou firmy/organizace dobré zkušenosti (Obr. 10). Osoby se zdravotním postižením vykonávají svoji práci dobře, nejsou s nimi problémy, váží si své práce.

¹⁸ Projekt HR137/05, Analýza příčin nízké zaměstnanosti zdravotně postižených žen.



Obr. 10 Zkušenosti firem/organizací se zaměstnáváním osob se zdravotním postižením

5.7.3. Vzdělávání

Kvalitní vzdělání je nezbytným předpokladem k plnohodnotnému způsobu života v dnešní společnosti. I v této oblasti je nutno neuplatňovat princip nediskriminace znevýhodněných skupin. Vzhledem k široké škále příčin a následků zdravotního postižení musí být v procesu vzdělávání přihlíženo k individuální situaci každého. Snahou přitom je integrovat zejména děti a mládež mezi žáky bez zdravotního postižení. V zahraničí je například uplatňován systém fungování asistentů z řad dobrovolníků, kteří pomáhají žákům a studentům se zdravotním postižením překonávat každodenní překážky. Integrace je prospěšná pro obě skupiny. Pomáhá pochopit problémy druhého a přispívá k toleranci a solidaritě. Měla by tedy u takto vedené mladší generace vyústit ve větší míru sociální soudružnosti, než tomu bylo dříve.

6. VE SVĚTĚ SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ

Sluch je naším druhým nejdůležitějším smyslem. Nejvíce informací o okolním světě získáváme zrakem. Sluch je z tohoto hlediska hned na druhém místě [5].

V České republice je zhruba půl miliónu sluchově postižených. Z nich naprosto rozhodující část tvoří starší lidé, jejichž sluch se zhoršil z důvodu věku [29].

Nejedná se tudíž o malou skupinu lidí. Z vlastní zkušenosti profesionálního hasiče vím, že při složitějších zásazích bývá někdy problém v komunikaci mezi záchranáři

a zachraňovanými. Ve většině případů se jedná o lidi bez sluchového postižení a i tehdy je vlivem strachu, stresu, paniky nebo šoku snížena schopnost porozumět příkazům, doporučením nebo dotazům od zachránců na místě zásahu. Jestliže se v pozici zachraňovaného ocitne osoba se sluchovým postižením, nastává problém. Jak postižený, který si je vědom svého „omezení“, tak i zachránci, kteří si uvědomí, že s osobou se sluchovým postižením nebudou schopni komunikovat běžným způsobem, jsou rázem vystaveni stresu nastalé situace. Konkrétně hasiči v současné době nejsou na komunikaci se sluchově postižením nijak školeni. Odvážím se tvrdit, že ani u policie není situace o moc lepší.

6.1. Ztráta sluchu

O sluch je možné přijít postupně i zcela náhle. **Postupná ztráta sluchu** je přirozený fyziologický jev. Změna je zpravidla pomalá a člověk si jí ani nevšimne. Většinou nedosáhne takového stupně, aby přinášela závažnější problémy. Naproti tomu **progresivní ztráta sluchu** postupuje rychleji a časem může vést až k úplnému ohluchnutí. Některé případy hovoří i o lidech, kteří přišli o sluch zcela náhle v rozmezí několika hodin či dní. Tyto případy jsou označeny jako **náhlá ztráta sluchu**.

Ztráta sluchu může nastat kdykoliv v životě člověka – ještě v době před narozením, či v průběhu dalšího života. V každém období má ztráta sluchu jiný dopad na další život. Důležitým mezníkem je stadium rozvoje řeči v okamžiku ztráty sluchu (Tabulka 2).

Tabulka 2 Primární formy komunikace osob se sluchovým postižením

Osoby se sluchovým postižením	primární způsob komunikace
Nedoslýchavé osoby	mluvená čeština + odezírání
Prelingválně neslyšící osoby se ztrátou sluchu před osvojením mluvené řeči	znakový jazyk
Postlingválně neslyšící osoby se ztrátou sluchu po osvojení mluvené řeči	mluvená čeština + odezírání + písemná forma komunikace
Později ohluchlé osoby	mluvená čeština + písemná forma komunikace

6.1.1. Prelingválně neslyšící

Dítě, které se hluché již narodilo nebo přišlo o sluch dříve, než se naučilo odposlechem a přirozenou nápodobou mluvenou řeč, bývá označováno jako prelingválně neslyšící. Pokud nemělo dítě možnost mluvenou řeč slyšet a napodobovat, tj. chybí-li mu slyšitelný vzor a sluchová kontrola vlastního hlasového projevu, nenaučí se mluvit ani spontánně. K nácvičce výslovnosti proto potřebuje dlouholetou pomoc speciálně zaměřených pedagogů a logopedů [21].

Velkým problémem je pro takové dítě nejen zjišťování významu slov v mluveném jazyku, ale i osvojování si jeho gramatických pravidel. Někdy se to nenaučí do konce života v takové míře jako jeho slyšící vrstevníci. Tato druhotná jazyková bariéra brání v průběžném získávání všeobecných informací. Tito neslyšící lidé obvykle dají přednost komunikaci formou znakového jazyka.

6.1.2. Postlingválně neslyšící

Postlingválně neslyšící, nebo také osoby ohluchlé, tito lidé ztratili sluch v době, kdy si již osvojili mluvenou řeč. V dětství má jedinec dobré předpoklady k rozvoji odezírání, pokud již zná mluvený jazyk. Snadno si osvojí i znakovou řeč, pokud s ní přijde do kontaktu [21].

6.1.3. Později ohluchlý

Za později ohluchlého je označován člověk, který přišel o sluch v adolescenci a v dospělosti. Takový člověk dál zůstává ve společnosti slyšících, do které patřil předtím, než ztratil sluch. Při dorozumívání dává přednost mluvené a písemné formě komunikace.

6.2. Komunikace osob se sluchovým postižením

Komunikace, její způsoby, komunikační prostředky a cesty jsou základem pro vytvoření efektivního lidského společenství [13].

6.2.1. Znakový jazyk

Terminologické vymezení znakové řeči, českého znakového jazyka a znakového českého jazyka.

Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby,

mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické¹⁹ [13].

Znakovaný český jazyk je umělý jazykový systém, který usnadňuje dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími. Znakovaný český jazyk využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány odpovídající znaky českého znakového jazyka. V případě potřeby upřesnění výrazu lze využít i znaky prstové abecedy.

Znaková řeč neslyšících je označení pro vizuálně-motorické symbolické komunikační systémy, českého znakového jazyka a znakovaného českého jazyka.

O znakovém jazyku je mezi slyšícími rozšířeno mnoho mýtů, některé jsou uvedeny níže v tabulce.

Tabulka 3 Mýty o znakovém jazyku

TVRZENÍ O ZNAKOVÉM JAZYKU		Odpověď	
1.	Znakový jazyk je univerzální (všechny znakové jazyky na celém světě jsou podobné).	ANO	NE
2.	Znakový jazyk je instinktivní. Vyvine se z primitivních gest bez naučení a napodobování.	ANO	NE
3.	Slyšící se mohou naučit snáze znakový jazyk než mluvené cizí jazyky.	ANO	NE
4.	Znakové jazyky nemají gramatiku.	ANO	NE
5.	Znakové jazyky přenášejí informace mnohem rychleji než mluvené jazyky.	ANO	NE
6.	Znakové jazyky jsou konkrétní (mohou pouze myšlenky, které lze nakreslit rukama).	ANO	NE
7.	Znakové jazyky přenášejí informace mnohem pomaleji než mluvené jazyky.	ANO	NE
8.	Znakové jazyky nemohou vyjádřit jemné významové odstíny.	ANO	NE
9.	Bude-li dítě používat znakový jazyk, zabrání se tím rozvoji mluveného jazyka.	ANO	NE

¹⁹ Zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči.

6.2.2. Orální řeč

Orální řeč (ústní řeč, zvuková řeč, mluvená řeč), její snížená kvalita, problémy v obousměrné komunikaci, nižší srozumitelnost, omezené doba užívání²⁰ a mnohé jiné související okruhy problémů. Na jedné straně je odmítání populací osob s těžkým sluchovým postižením, pro které je orální řeč příliš těžká, nepřirozená a má omezené možnosti využití. A na druhé straně u nás téměř výhradně slyšící odborníci věnující se výchově a vzdělávání, péči nebo sociální rehabilitaci sluchově postižených, akcentují potřebu artikulačního mluvení. Toto odůvodňují jako nezbytný předpoklad pochopení významu slov národního jazyka a zvládnutí jeho psané podoby.

6.2.3. Odezírání

Odezírání je vnímání orální mluvy zrakem a její chápání podle pohybů úst, mimiky tváře, výrazu očí, gestikulace rukou i celého těla [13].

Nejrozšířenější omyl, na který mnoho neslyšících doplácí je, že všichni umí odezírat. Ztráta sluchu sama o sobě neznamená, že člověk neslyšící bude schopen odezírat. Pro lidi, kteří mohou řeč alespoň částečně slyšet, je odezíráni velmi úspěšným doplňujícím prostředkem v komunikaci. Když si chybějící sluchové vjemy doplní vjemy zrakovými, mají poměrně velkou šanci k porozumění řeči. Ovšem spolehnout pouze na odezíráni bez sebemenší pomoci sluchu je obtížné.

Při odezíráni bychom se měli vyvarovat:

- pohybů rukou před obličejem,
- nečekaných pohybů hlavou,
- chůze,
- otáčení se do profilu,
- mluvit se žvýkačkou, či cigaretou v ústech.

Odezírání dále znesnadňuje nevhodné osvětlení, sluneční brýle, nebo například vousy. Například únava nebo stres mohou mít negativní dopady na úspěšnost odezíráni.

Odezírání nepřeje extrémům. Jak při velkém zrychlení, tak i při velkém zpomalení mluvy klesá možnost úspěšného odezíráni řeči. V praxi často dochází k dvěma krajnostem.

²⁰ Těžce sluchově postižený člověk preferuje mluvenou řeč v době školní docházky a ve styku s odborníky.

Někdo začne mluvit příliš rychle a po výzvě ke zpomalení téměř slabikuje. Oba extrémy odezírání ztěžují. Odezírající člověk příliš rychlou řeč nestačí sledovat a příliš pomalá mluva narušuje obvyklý rytmus řeči, který je při odezírání důležitým vodítkem. Volnější, avšak přirozený způsob řeči odezírání velmi usnadní [20].

6.2.4. Psaná forma komunikace

Osvojit si psanou formu komunikace znamená naučit se porozumět psanému textu a získat dovednost vyjadřovat svoje myšlenky písemnou formou. K osvojení psané podoby jazyka nestačí jenom technika čtení a psaní. Psaná podoba jazyka je zvláštní řečová funkce, která se od ústní mluvené formy liší svou stavbou i způsobem fungování. Osvojení si psanou podobu řeči je pro neslyšícího poměrně obtížné. Náročnost je dána tím, že sama stavba (syntax) psané řeči, je jiná, mnohem rozvinutější a střízlivější, než je tomu u stavby mluvené řeči. Psaná podoba jazyka je mnohem abstraktnější než mluvená řeč. Při jejím vnímání není možné se opírat o situaci, mimiku, posunky a gesta mluvícího, což napomáhá pro pochopení obsahu mluvené výpovědi.

Psaná podoba jazyka plní v komunikačním systému sluchově postižených významnou úlohu.

Různé funkce psané podoby jazyka odpovídají věkovým obdobím:

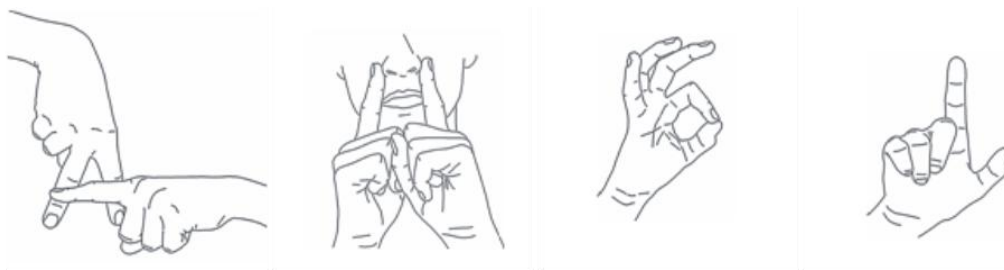
- osvojování si psané podoby jazyka v předškolním období globálním čtením,
- analyticko-systematické čtení a psaní ve výukovém procesu osob se sluchovým postižením,
- problematika čtení sluchově postižených z hlediska celoživotního vzdělávání a možnost vizuální komunikace.

6.2.5. Slovní a symbolické komunikační systémy sluchově postižených

Mezi **slovní komunikační systémy** patří prstová abeceda, nazývá se též daktylní²¹ abeceda, daktylní řeč, daktilotika²² prstnice, je slovní vizuálně-motorická forma, při které se užívá různých poloh a postavení prstů k vyjádření písmen [13].

Prstová abeceda vyjadřuje jednotlivá písmena polohami a tvarem prstů, z nichž se tvoří slova stejně, jako se spojují hlásky do slov v mluvené řeči. Prstová řeč je vizuální formou doslovného, přesného, až absolutního tlumočení z textu z hlediska formálního. Prstová abeceda je základ pro prstovou řeč.

V současnosti se prstová abeceda používá hlavně v předškolním věku a částečně v mladším školním věku u těžce sluchově postižených v období tvoření, fixace a automatizace mluvních stereotypů. Z hlediska používání dělíme prstové abecedy na jednoruční, obouruční a smíšené.



Obr. 11 Slovo AHOJ vyjádřené pomocí české obouruční prstové abecedy [32]

Prstová abeceda je snadno naučitelná a snadno použitelná vizuální řečová forma. V naší české prstové abecedě je 27 základních znaků pro hlásky, které jsou doplněny o znaky pro háčky a čárky. Pro produkci prstové abecedy není zapotřebí papíru, tužky a je jí možno používat prakticky kdekoliv. Umožňuje vyjadřovat slova pomocí jednotlivých písmen gramaticky naprosto přesně. Pouhou artikulací a odezíráním si neslyšící osvojují gramatické slovní tvary často nepřesně.



Obr. 12 Slovo AHOJ vyjádřené pomocí české jednoruční abecedy [32]

²¹ Slovo daktylos pochází z řečtiny a znamená prst.

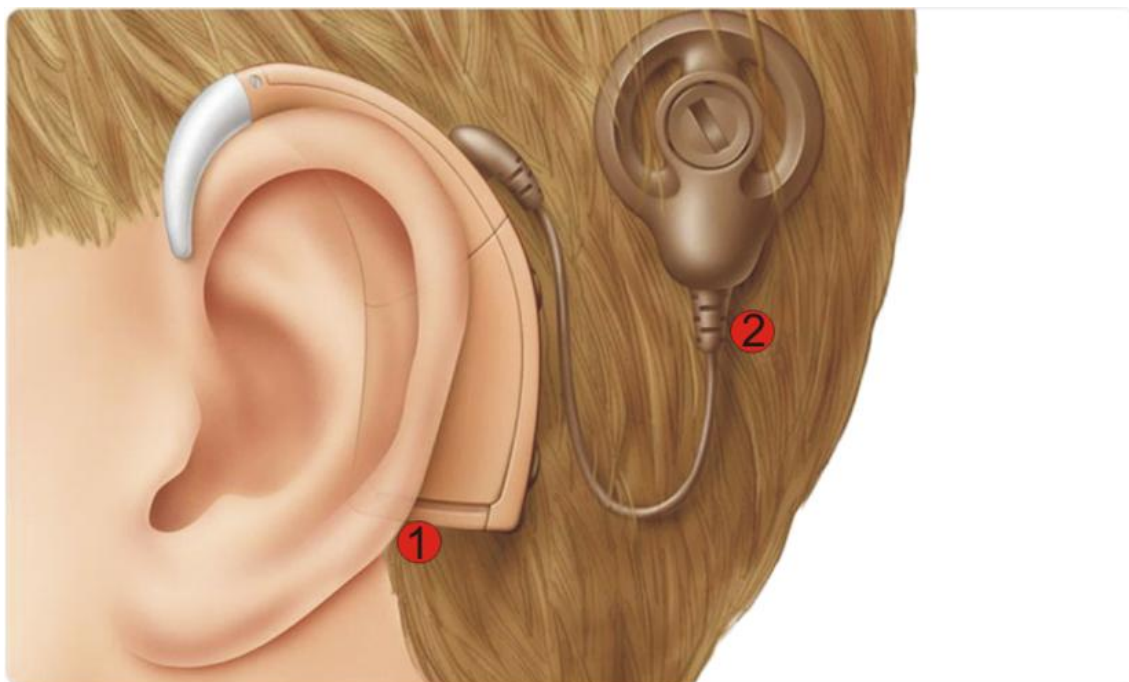
²² Daktylos + logos = slovo.

Neslyšící se vyjadřuje prstovou abecedou sice pomaleji než znakovým jazykem, ale rychleji než písmem [13].

Jednoduché **symbolické komunikační systémy** jsou určeny pro neslyšící, kteří nemluví vůbec, nejsou schopni zvládnout ani orální, ani vizuálně-motorické formy jazyka, nebo se nelze spolehnout na to, co říkají (ukazují), je vyjádřením toho, co si skutečně myslí, a pak pro ty, kteří nemohou samostatně spolehlivě ukazovat, co chtějí říci. Souhrnně lze říci, že jsou určeny pro velmi těžká postižení a postižení kombinovaná nebo vícenásobná. Velká variabilita stupňů a typů postižení pak předurčuje i velkou variabilitu jednoduchých komunikačních systémů.

6.2.6. Kochleární implantát

Kochleární implantát je sluchová protéza (elektronická smyslová funkční náhrada), umožňující osobám prakticky nebo zcela neslyšícím vnímat zvuk a sluchovou cestou realizovat komunikaci v prostředí.



Obr. 13 Zevní součásti kochleárního implantátu [43]

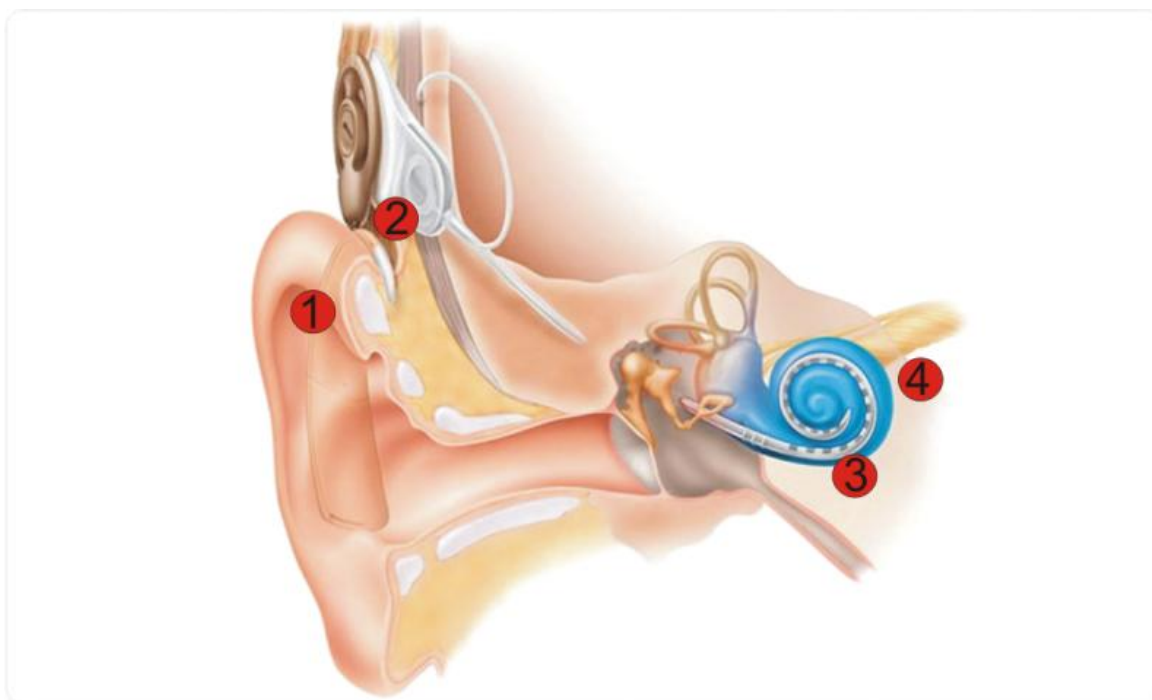
V České republice se každý rok narodí asi 80 neslyšících dětí a zároveň ohluchne přibližně 30 dospělých. V současnosti implantát používá přibližně 300 dětí a necelá stovka dospělých [28].

Aplikace implantátu dětem se jeví jako nejvhodnější. Děti jsou schopny implantát přijmout mnohem snadněji, než dospělí. Vjemy přivedené do mozku pomocí kochleárního implantátu se značně liší od vjemů, na které byli lidé zvyklí před ohluchnutím.

Kochleární implantát se skládá ze dvou základních částí – z vnitřního implantátu (obr. 14) a zevních součástí (obr. 13), které tvoří mikrofon, řečový procesor **1**, vysílací cívka **2** a kabely.

Princip všech implantátů na trhu je prakticky stejný. Pacient nosí nad uchem směrový mikrofon, vysílací cívka **2** je umístěna na kůži přímo nad implantovanou cívku přijímače. Mikrofon zachytí zvuk a převede energii akustickou na energii elektrickou. Digitalizované zakódované signály jsou posílány do vysílače. Rádiovými vlnami jsou neporušenou kůží přenášeny zakódované informace o zvucích a mimo to i energie nutná k napájení vnitřních částí zařízení.

Vnitřní část implantátu je voperována do bradavkovitého výběžku spánkové kosti a svazek elektrod **3** je zaveden do hlemýždě **4**. Vnitřní část implantátu převede kód na elektrické signály a ty jsou vysílány do elektrod proto, aby stimulovaly zachovalá nervová vlákna. Z nervových vláken putují signály do mozku, kde jsou rozpoznávány jako sluchové vjemy.



Obr. 14 Vnitřní součásti kochleárního implantátu [42]

7. ZÁCHRANA OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Jak již bylo zmíněno v kapitole 4.2, záchrana osob patří k nejnáročnějším činnostem, které hasiči při zásahu provádí. Nejinak je tomu i u ostatních složek IZS.

7.1. Nahlášení vzniku krizové situace, operační střediska

Záchrana začíná již nahlášením vzniku krizové situace na operační středisko. Od volajícího musí obsluha zjistit maximum informací, a to zejména:

- adresu události,
- druh události (požár, živelní pohroma nebo jiná mimořádná událost), telefonní číslo a adresu (místo) odkud je voláno,
- bližší údaje o události potřebné pro jednotku,
- nejvhodnější příjezdovou trasu k místu události,
- jméno osoby podávající zprávu o události, její telefonní číslo a adresu (místo), odkud je voláno,
- v případě pochybností o podané zprávě musí obsluha ohlašovny provést zpětný dotaz na osobu podávající zprávu o události.

V těchto případech již nastávají první komplikace. Osoby se sluchovým postižením zpravidla nejsou schopny komunikovat běžným způsobem. Přitom právě kvalitní vytěžení informací od ohlašovatele je podmínkou pro včasnou, dostatečnou a kvalitní záchranu.

Mým původním záměrem bylo oslovit všechna operační střediska ZZS, Policie ČR a HZS ČR. Připravil jsem jednoduchý dotazník s 9 otázkami. Vyplnění dotazníku mohlo zabrat člověku informovanému o stavu připravenosti operačního střediska maximálně 10 minut. Můj původní záměr jsem bohužel nebyl schopen naplnit. V následujících odstavcích jsou popsány moje zkušenosti s oslovením jednotlivých základních složek IZS.

Zdravotnická záchranná služba

Zvolil jsem jednoduchý postup, který jsem pokládal za vhodný. Oslovil jsem ministerstvo zdravotnictví. Během následujícího dne mi přišla odpověď s potvrzením o přijetí zprávy, jako součást potvrzení mi bylo sděleno i číslo jednacích. Bohužel tento první e-mail byl i e-mailem posledním.

Zvolil jsem alternativní řešení: na www.zachrannasluzba.cz jsem našel e-mailové adresy ředitelů krajských záchranných služeb. Na tyto adresy jsem rozeslal dotazník s průvodním dopisem, pro jistotu jsem obeslal i všechna stanoviště ZZS, jejichž adresy jsem na zmíněných stránkách našel. Celkem jsem rozeslal dotazník na 53 adres ZZS. Z těchto e-mailů se mi 4 vrátily jako nedoručitelné. Z ostatních 49 doručených jsem dostal 3 odpovědi. Několik pracovníků ZZS mě kontaktovalo telefonicky s dotazem: „Máme dotazník vyplnit, i když všude napíšeme NE?“.

Z důvodu nízkého počtu odpovědí jsem se rozhodl stav připravenosti operačních středisek ZZS na příjem zpráv od osob se sluchovým postižením a osob s řečovým postižením do své bakalářské práce nezařazovat.

Policie České republiky

S oslovením policie jsem postupoval stejně jako v případě oslovení ZZS. Kontaktoval jsem policii prostřednictvím oficiální e-mailové adresy. Během několika dní mě kontaktovala slečna Romana Jabourová, která byla pověřena vyřízením méjí žádosti. Odkázala mě na dvě operační střediska policie OS Policie ČR Správy hlavního města Prahy a IOS Brno (konkrétně Brno-město), kde s uvedenou problematikou mají největší zkušenosti.

Operační středisko Správy hlavního města Prahy jsem osobně navštívil. Vedoucí operačního střediska plk. JUDr. Milan Zapletal mě osobně provedl po celém operačním středisku. Detailně mě vysvětlil historii vzniku linky pro neslyšící a podrobně popsal zkušenosti s tímto systémem.

JUDr. Milan Zapletal byl počátkem roku 2006 pověřen Preventivně informační skupinou hlavního města Prahy Policie ČR vypracováním návrhu na zpřístupnění linky tísňového volání pro občany se sluchovým postižením. Do této doby byla jediná alternativa ke klasickému telefonování na tísňovou linku pouze možnost zaslání faxu. Neslyšící však tuto službu nevyužívali. JUDr. Milan Zapletal zpracoval tři varianty možného řešení:

1. posílání zpráv pomocí pagingu v síti WAP,
2. posílání zpráv pomocí emailů,
3. posílání SMS zpráv v síti GSM.

Pražští policisté následně oslovili Českou unii neslyšících a sešli se přímo s osobami se sluchovým postižením. Po představení třech možných řešení si sami neslyšící vybrali možnost komunikovat s linkou tísňového volání prostřednictvím SMS. Firmou T-Mobile bylo jako sponzorským darem poskytnuto zlaté číslo **+420 603 111150** s vhodným tarifem. Toto číslo

bylo začleněno do stávajícího systému MAJÁK, kterým je operační středisko vybaveno. Na pracovišti vedoucího směny je v případě zaslání nouzové SMS zobrazeno varování, že se jedná o tísňovou zprávu od osoby se sluchovým postižením. Systém automaticky odešle potvrzující zprávu o doručení SMS na operační středisko Policie ČR. Mezitím je už standardním způsobem postupováno v odbavení tísňového volání. Aby osoby se sluchovým postižením uměly správně komunikovat s operačním střediskem, sestavili pražští policisté jednoduchý manuál. Tento manuál je v současné době rozšiřován do organizací sdružující osoby se sluchovým postižením a do speciálních škol.

	TÍSŇOVÁ LINKA POLICIE ČR 603 111 158	
••T••Mobile••		
Příjmení	<input type="text"/>	
	<i>15 znaků/ 1 - mezera</i>	
Místo události	<input type="text"/>	
	<i>15 znaků/ 1 - mezera</i>	
Ulice (číslo sloupu veřejného osvětlení)	<input type="text"/>	
	<i>20 znaků/ 1 - mezera</i>	
Co se stalo	<input type="text"/>	
	<i>90 znaků/ 1 - mezera</i>	
Zranění (jaké)	ANO NE	<input type="text"/>
		<i>19 znaků/ 1 - mezera</i>

Obr. 15 Formulář pro neslyšící

Mezi přednosti tohoto systému patří otevřenost. Systém není primárně určen pouze pražským osobám se sluchovým postižením. Na tuto linku může poslat nouzovou SMS člověk z každého místa ČR. Operátoři pražského operačního střediska tísňovou zprávu zpracují a poté předají příslušnému místnímu útvaru Policie ČR, případně složce IZS, pro kterou je určena. V systému také není nutná registrace. To znamená, že i člověk, který si neuvědomuje rizika svého postižení, v případě vzniku krizové situace má možnosti přivolat si pomoc pomocí SMS zasláné na číslo **+420 603 111150**. Tato otevřenost ale také linku omezuje. Při absenci registrace odpadá obrana proti zneužití nahlášení fiktivní události. Linka

bez registrace také znemožňuje komunikaci operační středisko → osoby se sluchovým postižením. Tato možnost by mohla být využita například při vyhlášení plošné evakuace při povodních.

Pro mě zajímavou a novou informací byla možnost nahlášení místa události pomocí čísla sloupu veřejného osvětlení, případně názvu zastávky MHD. Tuto „vymoženost“ mohou však využívat pouze pražští ohlašovatelé nebo spíše mimopražští ohlašovatelé pobývající ve hlavním městě.

Hasičský záchranný sbor České republiky

V případě průzkumu stavu připravenosti HZS ČR na příjem zpráv jiným způsobem než klasickým telefonním voláním jsem postupoval současně dvěma způsoby:

1. Přes oficiální e-mailovou adresu jsem kontaktoval Generální ředitelství HZS ČR. Během několika dní mi byla sdělena plk. Ing. Luděk Prudilem, ředitelem odboru operačního řízení MV-generální ředitelství HZS ČR, základní strategie v této oblasti.

Telefonní služby pro zdravotně postižené občany (zejména pak pro sluchově postižené) jsou dle zákona o elektronických komunikacích „univerzální službou“, proto jsou této kategorii občanů za zvláštní ceny distribuovány speciální telefonní přístroje (obr. 16).



Obr. 16 Psací telefon Polytel 200X/CZ a Telefax Philips PPF531 Magic3 Primo

Univerzální službu provozuje Telefonica O₂ a ta pro tuto kategorii občanů provozuje speciální call centrum. To se nachází ve Zlíně. S tímto call centrem jsme navázali spolupráci. Sluchově postižení by měli v případě nouze komunikovat s tímto call centrem, které následně předá údaje na TCTV 112 ve Zlíně, které již standardním způsobem událost předá na příslušné operační středisko s informací, že se jedná o sluchově postiženou osobu, aby to bylo vzato v potaz při případném zpětném volání. Jakékoli další aktivity na úrovni

krajů jsou považovány za doplňkové. Po dohodě s organizacemi sluchově postižených byla na úrovni některých krajů vytvořena možnost zasílat na určený fax KOPIS „tísňové faxy“, Fax je jedinou garantovanou službou, kde je potvrzen příjem a současně není službou zdarma, kterou by mohl zdarma kdekdo zneužívat.

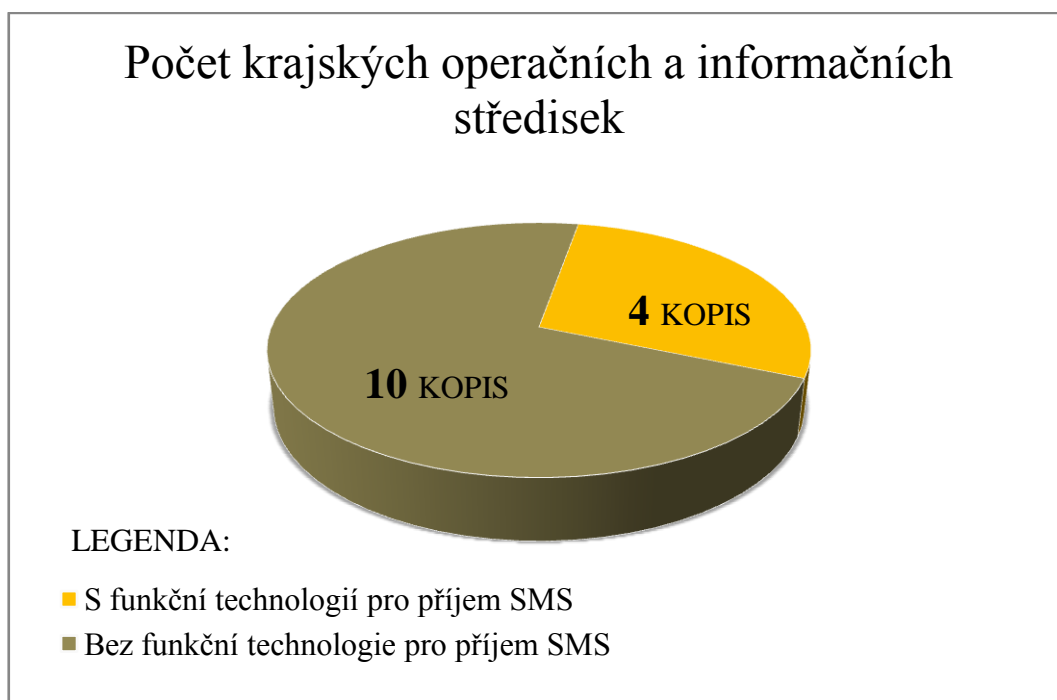
Právní řád EK i ČR nestanoví povinnost provozovat jiné tísňové služby než tísňové telefonické volání. Jako státní orgán můžeme dělat pouze to, co nám stanoví zákon. Za určitého výkladu lze pak dovést, že výdaje na tuto oblast by byly neoprávněným výdajem státního rozpočtu. Z uvedených důvodů není zavedena žádná systémová služba tísňového volání pro sluchově postižené, i když se to původně předpokládalo.

2. V průběhu jednoho měsíce byla oslovena všechna KOPIS. V první fázi pomocí e-mailu rozeslaného z KOPIS Karlovarského kraje. Tento postup jsem zvolil z důvodu vážnosti zprávy. Jinak se přistupuje k odpovědi na dotaz kolegy než na e-mail poslaný z veřejného emailu. Podle očekávání operační střediska, kde funguje systém přijetí SMS zpráv nebo faxů, s odpovědí neotálela a ochotně se o svoje poznatky podělila. Naproti tomu operační střediska, ve kterých nebyla dosud zprovozněna technologie pro příjem zpráv jinou cestou než standardním telefonním hovorem, na e-mail většinou neodpověděla. Tato střediska jsem kontaktoval telefonicky. Všichni mi ochotně na mé dotazy odpověděli.

7.1.1. Přípravenost KOPIS na příjem zpráv od neslyšících občanů

OTÁZKA 1.: *Je na Vašem operačním středisku v provozu technologie pro přijetí zprávy tísňového volání formou SMS? Případně odkdy?*

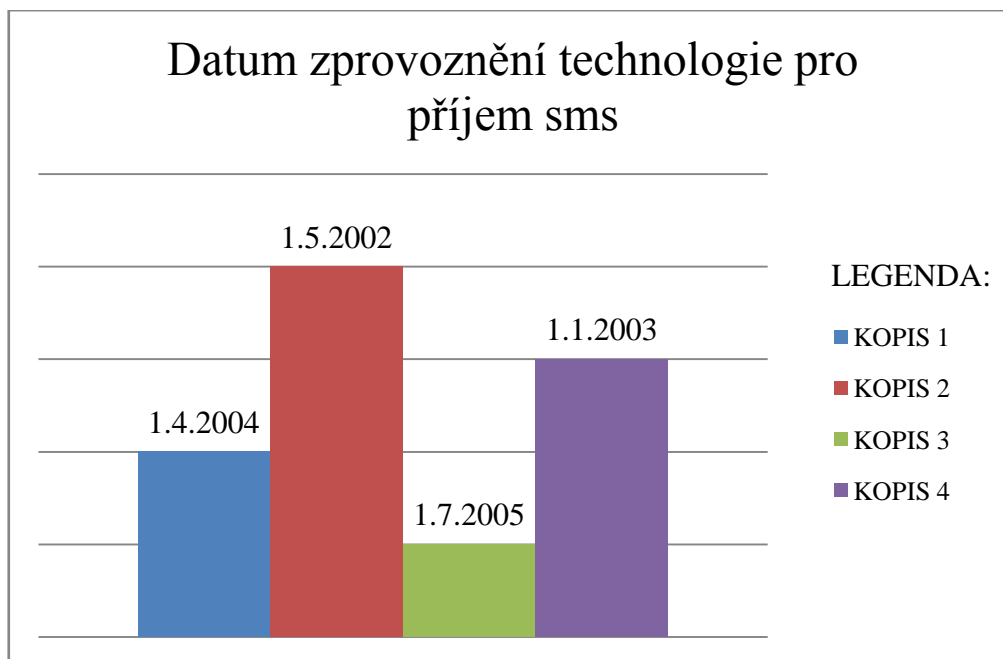
Uvedenou otázkou šlo o prosté zjištění situace na operačním středisku. Myslím si, že právě tato otázka byla rozhodující pro neodeslání dotazníku zpět.



Obr. 17 Přípravenost KOPIS na příjem SMS

Z uvedených odpovědí vyplývá, že z celkového počtu 14 KOPIS je technologie určená pro příjem zpráv od občanů se sluchovým postižením, případně občanů s postižením řeči ve funkčním provozu na 4 KOPIS.

V případě kladné odpovědi bylo požadováno doplnění data, ke kterému byla technologie zprovozněna.



Obr. 18 Datum spuštění technologie

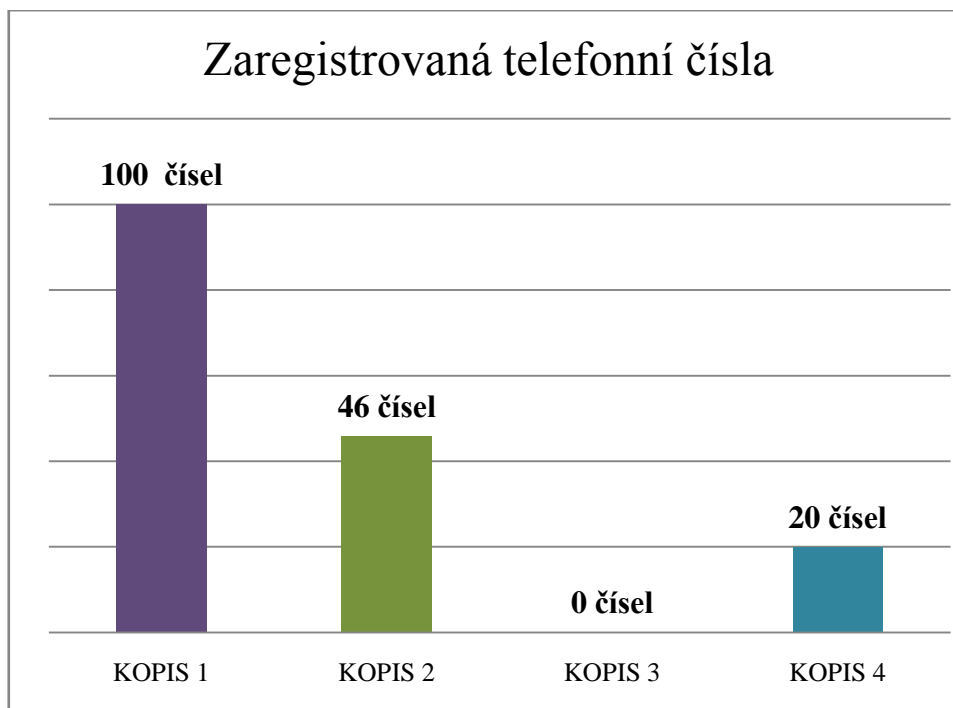
OTÁZKA 2.: *Máte k dispozici statistické údaje o počtu občanů se sluchovým postižením ve Vašem kraji? Případně od koho?*

Tato otázka vzhledem k mému zjištění o nefungujících statistikách o počtech osob se zdravotním postižením byla skoro zbytečná, přesto jsem se pokusil zjistit stav i v této oblasti.

Na uvedenou otázku odpovědělo 13 KOPIS záporně. Pouze v jednom případě mělo operační středisko k dispozici údaje o počtu neslyšících. Na doplňující část otázky mi ovšem nebylo odpovězeno. Později jsem dospěl ke zjištění, že tyto informace byly posunuty organizacemi sluchově postižených. Toto zjištění jen dokázalo, že v uvedeném kraji je spolupráce mezi KOPIS a organizacemi sdružující osoby se zdravotním postižením na dobré úrovni.

OTÁZKA 3.: *Kolik osob se sluchovým postižením máte v systému zaevidováno, respektive kolik telefonních čísel máte k dispozici?*

Cílem tohoto dotazu bylo zjistit, kolik osob by bylo možno obeslat zprávou s varováním v případě vzniku mimořádné události. Dovedu si představit, že v případě hrozby blížícího se orkánu, nebo například mimořádného sněžení by mohla být rozeslána informace s varováním a poučením, jak se s blížící situací vypořádat.

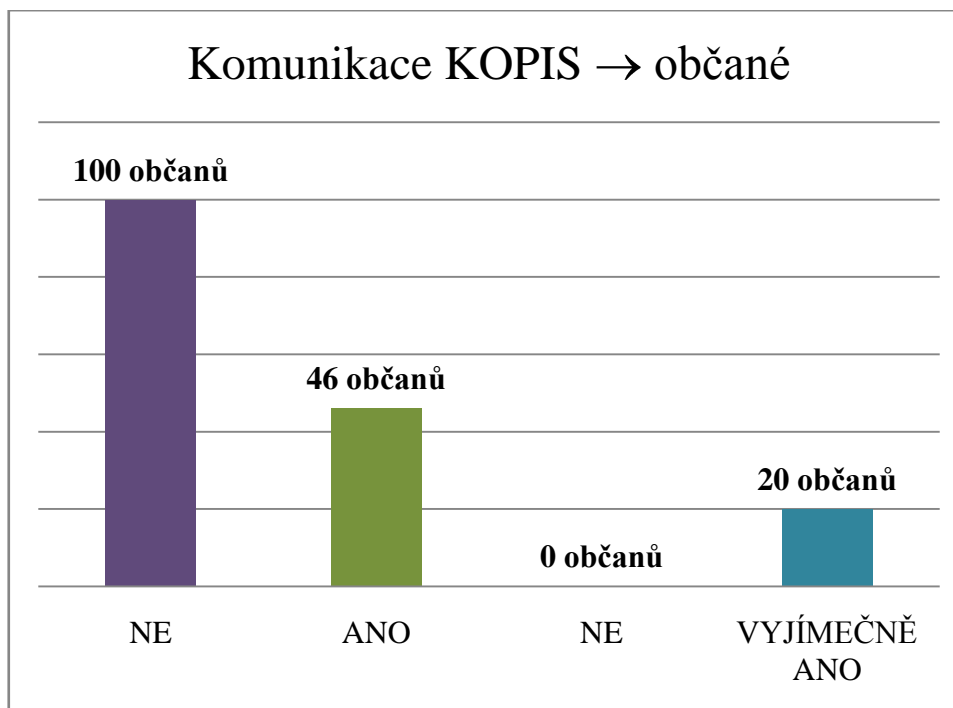


Obr. 19 Počet telefonních čísel na KOPIS

Výsledek tohoto zjištění není povzbudivý. Jedná se pouze o malý zlomek skutečného použitelného množství. Celkový počet telefonních čísel občanů se sluchovým postižením zaevidovaných v KOPIS je 166. Operační středisko č. 3 nepřistoupilo k zaregistrování telefonních čísel do své vlastní databáze z důvodu různorodosti systémů mezi jednotlivými kraji a složkami.

OTÁZKA 4.: Jste schopni v případě vyhlášení plošné evakuace určité oblasti prostřednictvím zaevidovaných telefonních čísel rozeslat varovné SMS?

Tato otázka upřesňuje a navazuje na otázku předchozí. Jak je patrné z obr. 2 tak v tomto roce byl extrémní nárůst počtu evakuovaných osob. V roce 2002 zasáhly totiž území České republiky mimořádné povodně. Právě v takovýchto případech by se osvědčil systém varování provozovaný hasiči, který by byl schopen rozšířit varování občanům se zdravotním postižením a nejen jim. Současný stav, kdy je ze zákona povinná o nebezpečí informovat obec, je nešťastný. Právě v roce 2002 se nezdálo, že se v panice a chaosu zapomínalo na vyznění a evakuaci právě starších osob a osob se zdravotním postižením.



Obr. 20 Možnost rozesílat varování

V případě prvního operačního střediska s odpovědí NE nejsou v databázi u jednotlivých občanů uvedeny adresy. Adresa se zobrazí pouze v případě přijetí SMS od občana se sluchovým postižením. V dalším operačním středisku, které odpovědělo NE, je nulový počet registrovaných telefonních čísel.

OTÁZKA 5.: *S kterou organizací sdružující občany se sluchovým postižením spolupracujete?*

OTÁZKA 6.: *Jak tuto spolupráci hodnotíte (známku 1-5 jako ve škole)?*

Pomocí těchto dvou otázek jsem se pokusil zmapovat rozsah spolupráce KOPIS s organizacemi sdružující občany se sluchovým postižením. Konkrétně v Karlovarském kraji zkrachovalo zavádění systému na příjem SMS zpráv na absolutním nezájmu oslovené organizace. Na začátku byla zástupkyně této organizace nadšená možností přijímání SMS zpráv od lidí v nouzi, ovšem po nějaké době došlo k úplnému přerušení komunikace. Přitom právě nestátní neziskové organizace by měly být převodníkem a koordinátorem postupného začlenění lidí s postižením do společnosti viz kapitola 5.6.1.

Tabulka 4 Organizace spolupracující s KOPIS

SPOLUPRACUJÍCÍ ORGANIZACE	HODNOCENÍ
Svaz neslyšících a nedoslýchavých v jednotlivých okresech	3
Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR	2
Osloveny byly 3 organizace, dvě odpověděly	2
Odbor sociálních věcí města, který zprostředkovává kontakt s organizacemi	nelze hodnotit

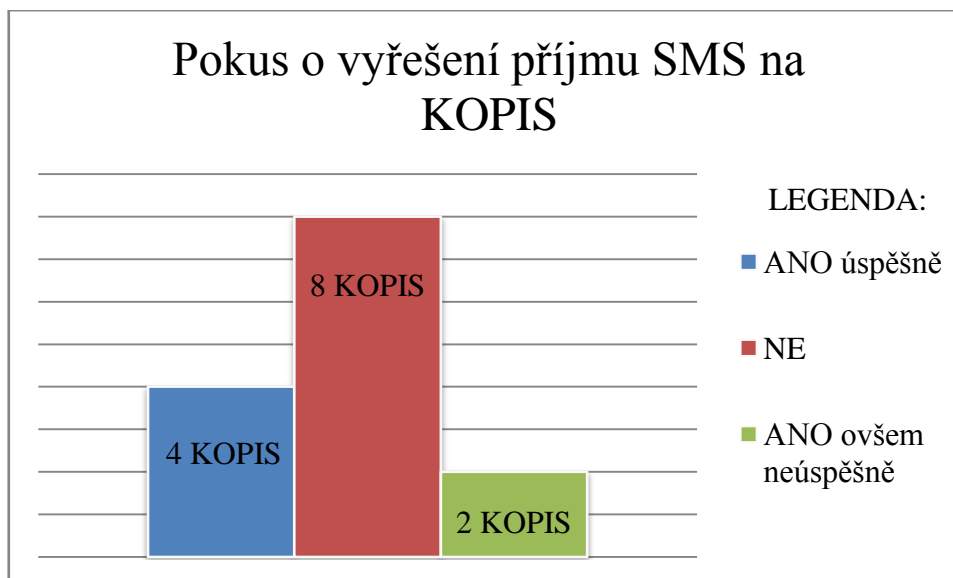
OTÁZKA 7.: Zkoušeli jste kontaktovat osoby se sluchovým postižením jiným způsobem než prostřednictvím sdružující organizace (např. pomocí tisku, reklamní akce apod.)?

Touto otázkou jsem chtěl zjistit, jak daleko zašla operační střediska v šíření informací o provozované technologii a možnostech pro občany s postižením. Není nic nešťastnějšího než to, když jsou vynaloženy prostředky a energie zbytečně jen proto, že se o systému nedozví ti, pro které je určen. Oslovení osob se sluchovým postižením přes sdružující organizace není vždy vhodné řešení. Ne ve všech krajích jsou organizace aktivní. Ze své vlastní zkušenosti musím vyzdvihnout organizaci ČUN ve Zlíně a na druhé straně odsoudit přístup organizací v Karlovarském kraji, ve kterém žiji. Jako další negativum, které je třeba vzít v úvahu při oslovení postižených prostřednictvím organizací je to, že velká část osob se sluchovým postižením není členy žádné organizace.

Z odpovědí všech 14 KOPIS vyplynulo, že jiný způsob oslovení byl použit pouze v jediném případě. Jednalo se o informační kampaň o zřízení služby tísňových faxů.

OTÁZKA 8.: Pokusili jste se tuto problematiku na Vašem pracovišti již někdy řešit?

Z otázky je patrné, že se jedná o zjištění, zda se KOPIS touto problematikou alespoň zabývala. Z grafu je zřejmé, že se tuto problematikou neúspěšně pokusila řešit dvě KOPIS.



Obr. 21 Výsledky pokusu zprovoznění technologie pro příjem SMS na KOPIS

OTÁZKA 9.: Máte nějaký návrh, jak vyřešit nebo vylepšit problematiku komunikace s osobami se sluchovým postižením?

Ze zasláných návrhů od odborníků orientujících se v problematice nahlašování vzniku krizových situací a komunikací s ohlašovatelí například uvádím:

- je nezbytné před spuštěním systému zajistit proškolení sluchově postižených osob, jak se v SMS vyjádřit, jinak může být doručena „zmatená“ zpráva,
- jednotlivé organizace sluchově postižených osob mezi sebou nespolupracují a spíše si snaží navzájem konkurovat,
- mezi kraji i složkami je velká různorodost systémů,
- ve vztahu k neslyšícím se nám jeví jako nejlepší osobní kontakt přes jejich sdružení.

Ze zasláných návrhů a názorů mě nejvíce zaujal návrh na centralizaci služby do TCTV (nebo jinam) jako zpracování datové věty včetně identifikace polohy místa, odkud byla SMS odeslána. S tímto názorem se plně ztotožňuji, takovéto systémové řešení by bylo vhodné.

7.2. Nahlášení vzniku krizové situace, osoby se sluchovým postižením

Přemýšlel jsem, jak oslovit osoby se sluchovým postižením a položit jim několik otázek týkajících se možnosti přivolání pomoci. Ve svém okolí neznám nikoho se sluchovým postižením a neumím ani minimum ze znakového jazyka, proto jsem zavrhl možnost osobních setkání. Jako ideální způsob, jak získat informace od co možná největšího počtu

osob se sluchovým postižením, se mi jevílo použití internetu. Jak již bylo zmíněno v kapitole 5.7.1 počet účastníků internetu i mezi osobami s postižením neustále stoupá. Navštívil jsem několik diskusních fór, které jsou určeny převážně pro osoby se sluchovým postižením. Založil jsem několik témat s cílem zjistit potřebné informace. Na <http://www.kochlear.cz/forum/> mě po krátké době kontaktoval administrátor a zároveň autor tohoto fóra pan Ladislav Kratochvíl. Byla mi jím nabídnuta spolupráce na zveřejnění jednoduchého dotazníku na stránkách www.kochlear.cz. Pan Ladislav Kratochvíl dokonce podal inzerát v tištěném periodiku upozorňující na existenci elektronické podoby dotazníku. Tento dotazník jsem sestavil s pomocí paní Mgr. Věry Strnadové²³.

Protože jsem nechtěl zůstat jen u kontaktování osob se sluchovým postižením pomocí internetu, rozeslal jsem písemnou podobu dotazníku na všechny adresy pedagogických zařízení, které jsem měl k dispozici. Od paní Mgr. Věry Strnadové jsem získal kontakty na řadu organizací sdružující osoby se sluchovým postižením. Na adresy elektronické jsem poslal elektronickou a na adresy poštovní písemnou podobu dotazníku s průvodním dopisem. Celkem se jednalo asi o 60 dopisů a 35 e-mailů.

Celkově hodnotím přístup organizací, pedagogických zařízení i samotných osob se sluchovým postižením velmi pozitivně. Některé organizace spolupracovaly naprosto ukázkově, např. ČUN Zlín představená paní M. Egyedovou během krátké doby zorganizovala vyplnění dotazníku více než 30 osobami se sluchovým postižením. Naopak někdy se mi dostalo i takových odpovědí jako: v pracovní době na tyto věci nemáme čas nebo na jakékoli dotazníky zásadně neodpovídáme. Některé organizace mě dokonce ignorovaly úplně. Myslím si, že jsem udělal chybu i já sám. V průvodním dopise jsem nezdůraznil, že osoby se sluchovým postižením vyplněním dotazníku týkajícího se možnosti nahlášení vzniku krizové situace jiným způsobem než klasickým telefonním hovorem nepomáhají nějakému studentovi, který píše bakalářskou práci na toto téma, ale především sami sobě. Mají možnost na tento problém upozornit a tím se pokusit tento stav změnit k lepšímu.

7.2.1. Dotazník Záchrana osob se zdravotním postižením

Dotazník se skládal z devíti jednoduchých otázek. Ve většině případů je osoby se sluchovým postižením pochopili správně a bez větších obtíží. V případě mladších postižených se ukázala jako správná myšlenka oslovit postižené prostřednictvím sdružujících organizací a

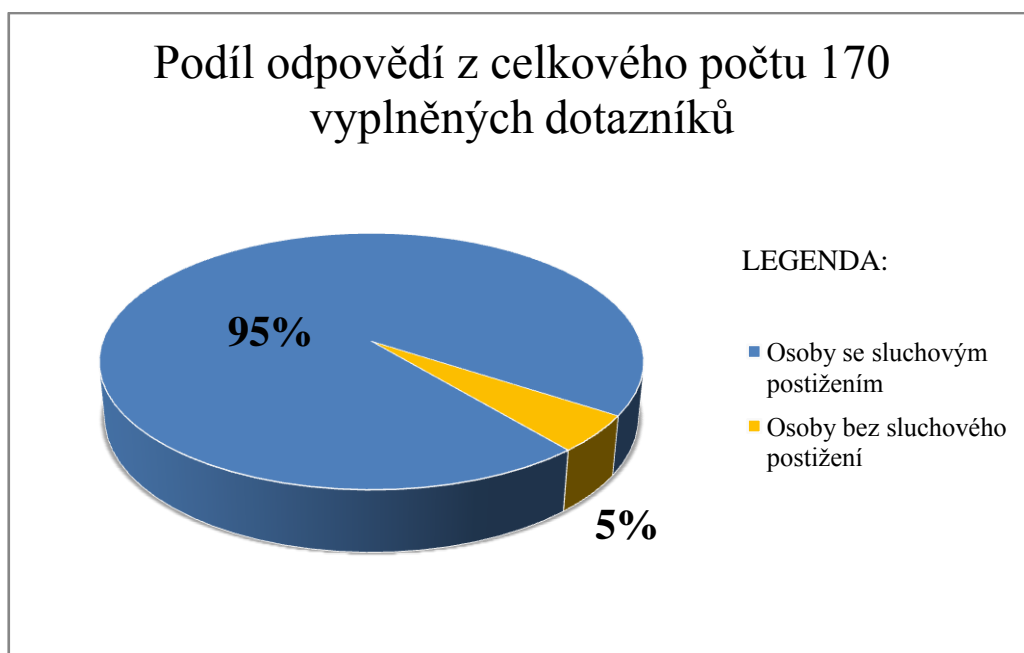
²³ Mgr. Věra Strnadová je autorkou řady knih týkajících problematiky života osob se sluchovým postižením.

pedagogických center. Učitelé a pracovníci organizací pomohli respondentům v případě nejasností, s vyplněním příslušných otázek.

Celkem jsem obdržel 170 vyplněných dotazníků. Z toho 41 ks elektronicky z www.kochlear.cz, 12 ks elektronickou poštou a 117 ks běžnou poštou.

OTÁZKA 1.: Máte sluchové postižení? (ANO/NE)

Otázka je zřejmá, šlo mi o to, jestli se jedná o osobu se sluchovým postižením. Původně jsem dotazník sestavil pouze pro osoby se sluchovým postižením, ale v průběhu průzkumu mě kontaktoval člověk po operaci hlasivek. Tento člověk je němý a komunikuje pomocí „elektrolarynxu“. Je to elektronický přístroj, váleček rozměrech 3x12 cm, který se přiloží ke krku. Po stisknutí tlačítka je možno mluvit. V řeči je však slyšet vrčení strojku a připomíná to trochu monotónní umělou řeč robota. Jeho zkušenosti s telefonováním byly takové, že častokrát volaný neodpověděl a položil sluchátko, pokládal tento rozhovor za žert, poruchu nebo hru dětí. Naštěstí se tento člověk doposud nikdy nedostal do situace, kdy by si musel přivolat pomoc. Z tohoto příkladu je zřejmé, že dotazník by byl použitelný i pro osoby s řečovým postižením.

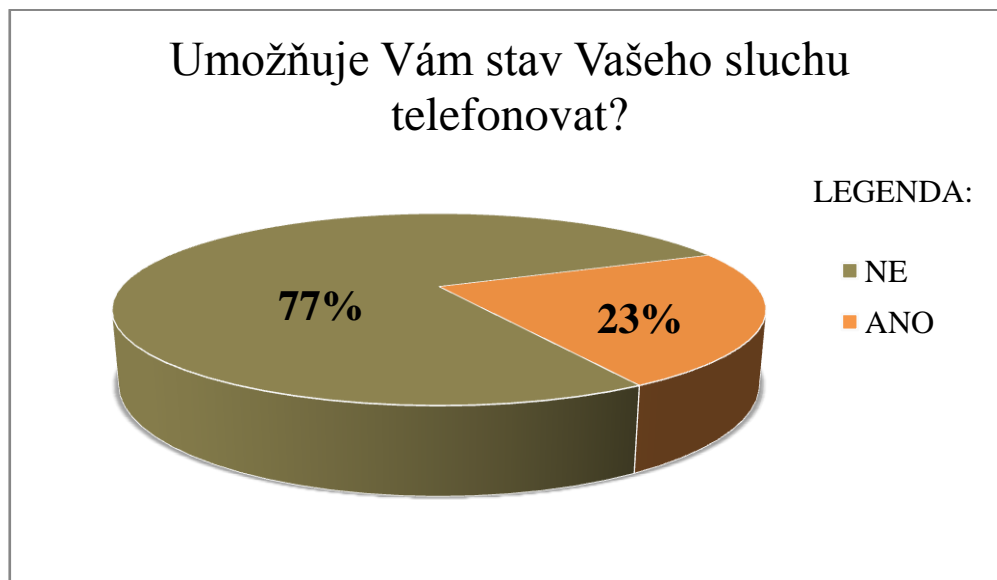


Obr. 22 Vytřídění obdržených dotazníků

Osm dotazníků, ve kterých se respondenti označili jako osoby bez sluchového postižení, jsem vyřadil. Pro další zpracování jsem používal základní soubor 162 dotazníků.

OTÁZKA 2.: Pokud máte sluchové postižení, umožňuje Vám stav Vašeho sluchu zatelefonovat na linku tísňového volání a přivolat si pomoc? (ANO/NE)

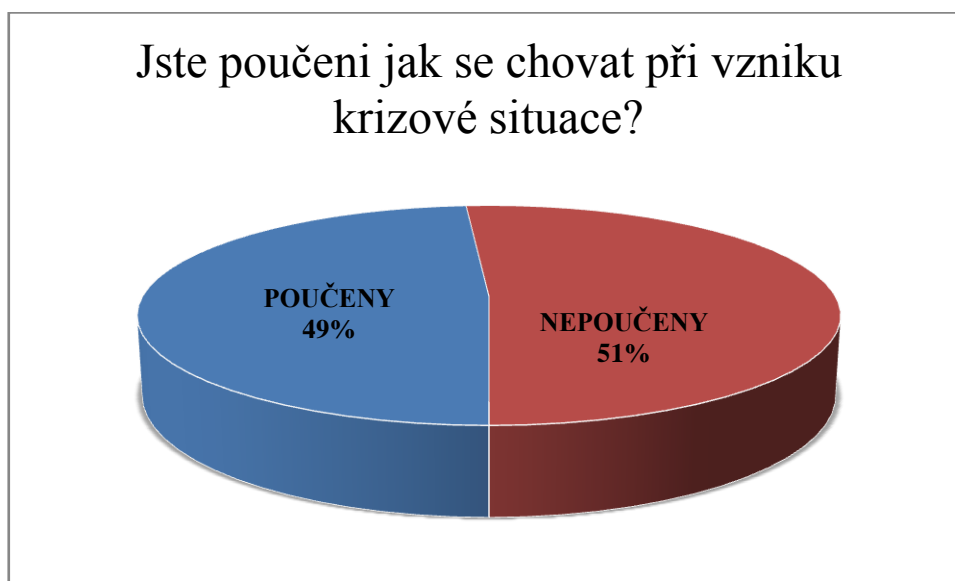
Odpověď na tuto otázku vyseparovala již skutečný počet lidí ze skupiny osob se sluchovým postižením, kteří by v případě nezavolali pomoc klasickým telefonním hovorem.



Obr. 23 Schopnost respondentů telefonovat

Záporně na tuto otázku například odpovídali i lidé, kteří komunikují pomocí mluveného českého jazyka a odezírají. To znamená, že se záchranáři na místě zásahu, byť s možnými problémy domluví, ovšem komunikace s operačním střediskem je nemožná.

OTÁZKA 3.: Byli jste někdy poučeni, jak se chovat v případě vzniku krizové situace (přivolání pomoci, chování do příjezdu záchranářů apod.)? (ANO/NE)

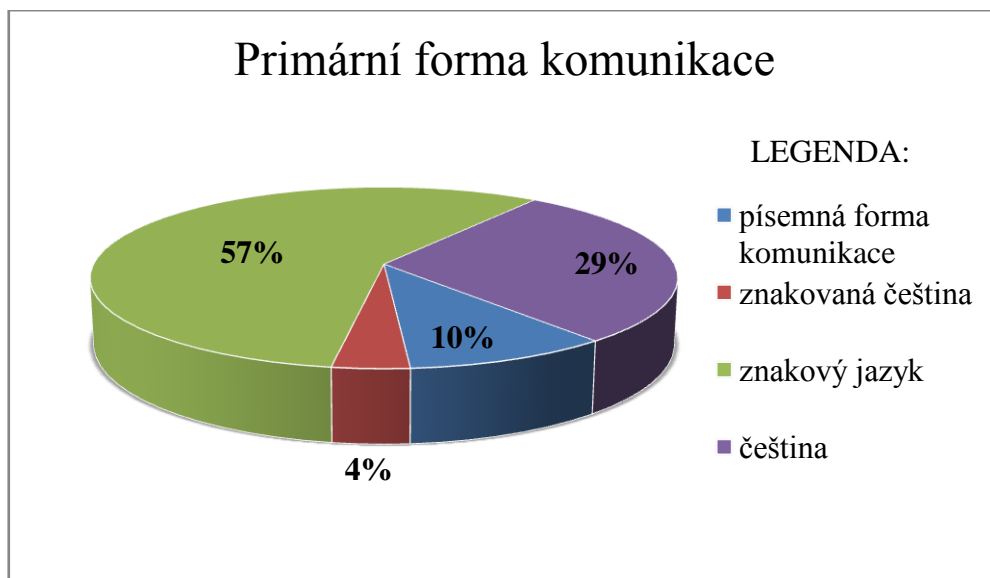


Obr. 24 Příprava na vznik krizové situace

Z tohoto podílu odpovědí vyplývá, že téměř polovina občanů se sluchovým postižením je poučena, jak se chovat v případě vzniku krizové situace. Dle mého názoru by se však jen zlomek odpovídajících respondentů choval v případě vzniku skutečné krizové situace adekvátně situaci. Díky této otázce lze však konstatovat, že existuje snaha poučit obyvatelstvo, jak se chovat v případě vzniku krizové situace.

OTÁZKA 4.: Kterou formu dorozumívání upřednostňujete?

Touto otázkou jsem chtěl zjistit podíl forem komunikace osob se sluchovým postižením. V některých odpovědích bylo uvedeno víc forem komunikace. Pro potřeby zpracování dat jsem postupoval v přiřazení primární formy v pořadí čeština, znakový jazyk, znakovaná čeština, písemná forma komunikace. Ostatní označené formy dorozumění se tedy nebyly nezapočteny.

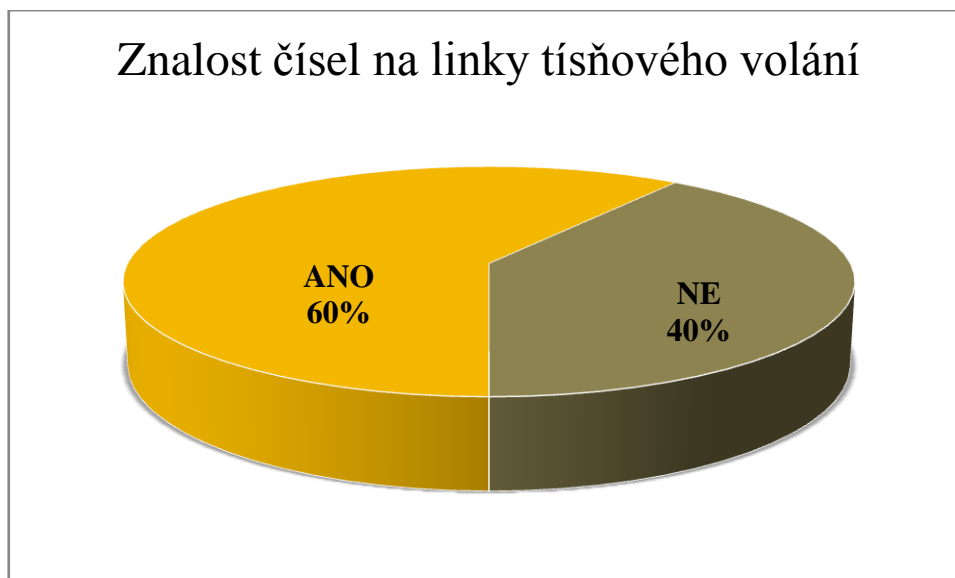


Obr. 25 Komunikační formy osob se sluchovým postižením

OTÁZKA 5.: Znáte zpaměti tel. čísla na operační střediska hasičů, policie, zdravotní záchranné služby a jednotné telefonní číslo tísňového volání? (ANO/NE)

U mnoha lidí se stává, že sice znají obecně známá telefonní čísla na operační střediska. Neumí ovšem rozlišit operační střediska pod jednotlivými čísly. Nabízí se i další otázka, zda například při dopravní nehodě vědí občané, na jaké operační středisko telefonovat.

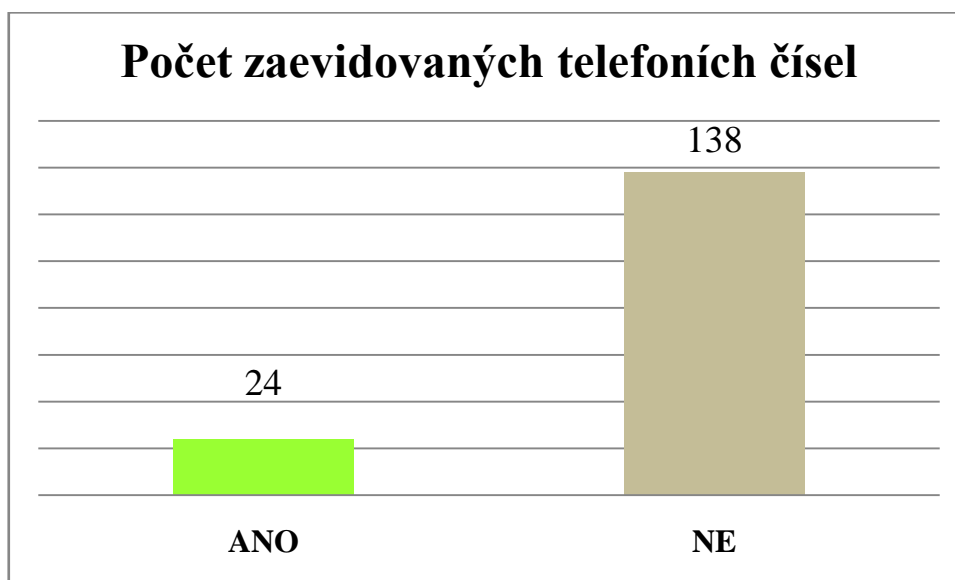
V poslední době probíhá v médiích přestřelka mezi hasiči, kteří provozují TCTV linku 112 a ZZS (155). Od pracovníků TCTV vím, že se stávají případy, kdy občan telefonuje na linku 112 s žádostí o poskytnutí zdravotní pomoci, je přepojen na operační středisko ZZS a tam mu operátorka sdělí, ať hovor ukončí a zatelefonuje přímo na telefonní číslo 155.



Obr. 26 Obecná znalost čísel tísňového volání

OTÁZKA 6.: Máte číslo Vašeho mobilního telefonu zaevidováno na některém operačním středisku (případně doplňte)?

Z průzkumu mezi operačními středisky hasičů (kap. 7.1.1) jsem věděl, že určitý počet telefonních čísel osob se sluchovým postižením je v těchto střediscích zaregistrován. Z tohoto důvodu jsem k otázce přidal kolonku pro doplnění operačního střediska, na kterém je číslo telefonu zaevidováno.



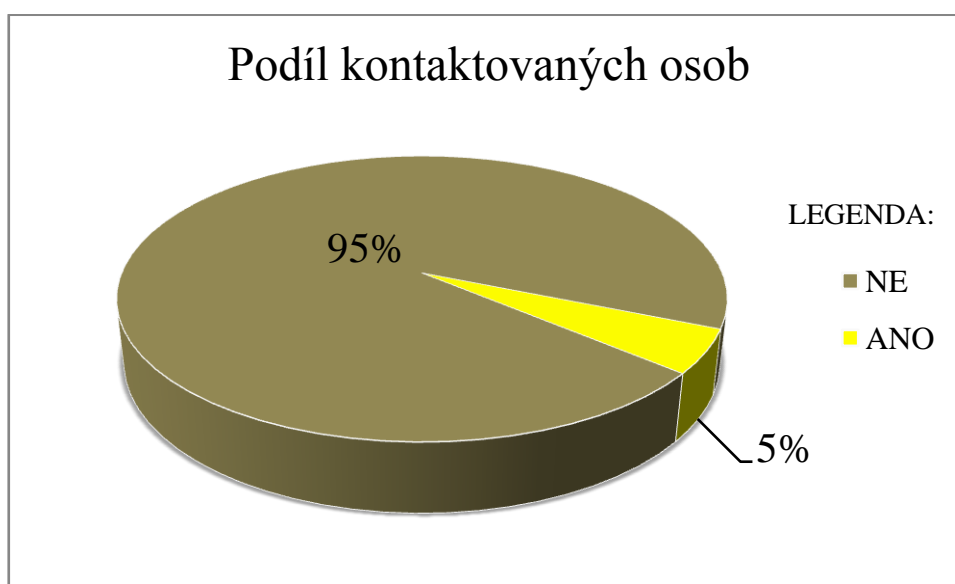
Obr. 27 Zaevidovaná telefonní čísla pro možnost kontaktu KOPIS → sluchově postižený(á)

K uvedené otázce mi několik respondentů připsalo sdělení. Týkalo se pokusu o kontaktování příslušného střediska. Ve všech třech popsanych případech dopadl tento pokus

neúspěšně. Pro úplnost dodám, že se jednalo o dvě operační střediska ZZS a jedno operační středisko městské policie.

OTÁZKA 7.: Byli jste již někdy kontaktováni z důvodu přiřazení čísla Vašeho mobilního telefonu k Vaší osobě (adrese) na centru tísňového volání (případně doplňte kým)?

Jak je patrné z ankety mezi KOPIS (kap. 7.1.1. OTÁZKA 7), prakticky všechna operační střediska neprojevila žádnou výraznější snahu o rozšíření informace o provozované technologii.

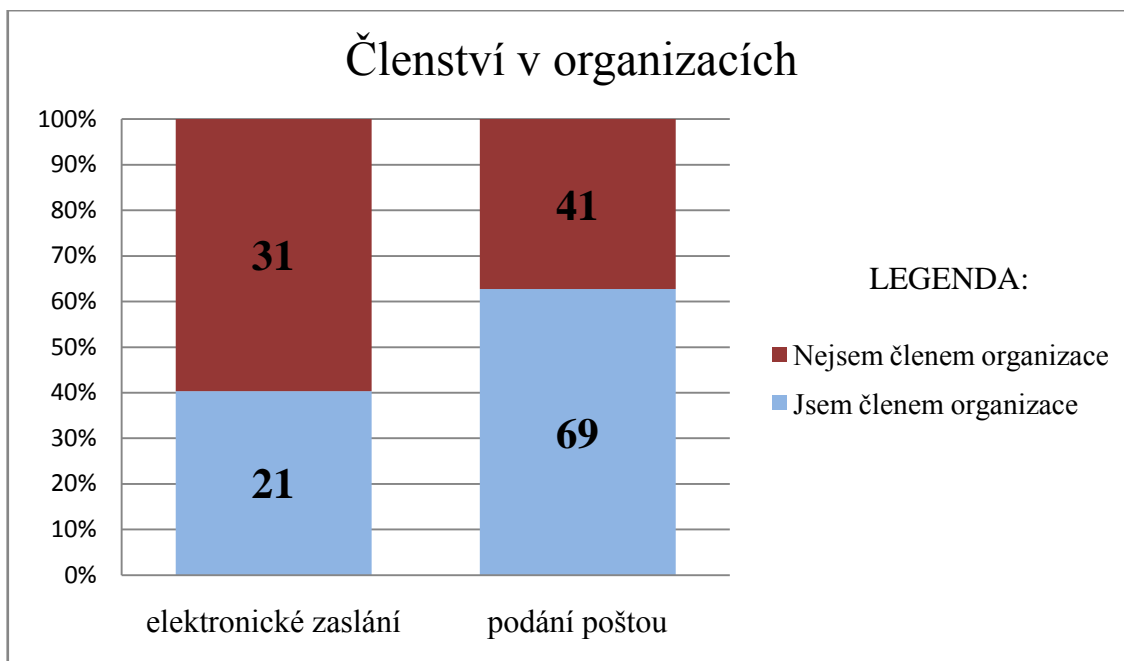


Obr. 28 Procento oslovených občanů

Uvedené odpovědi potvrdily, že chyba není v neochotě osob se sluchovým postižením, ale v neaktivitě státní správy. Pouze v jednom dotazníku uvedl respondent, že si výslovně nepřeje, aby jeho telefonní číslo bylo někde registrováno.

OTÁZKA 8.: Jste členem (členkou) nějaké organizace sluchově postižených? (ANO/NE)

U této otázky jsou odpovědi rozděleny do dvou skupin. V první skupině jsou respondenti, kteří odpovídali na dotazník zveřejněný na www.kochlear.cz v druhé potom 12 dotazníků, které jsem obdržel e-mailem. Členové první skupiny jsou prokazatelní uživatelé internetu. Do druhé skupiny odpovědí jsou zařazeny odpovědi ostatních respondentů, kteří mi poslali vyplněný dotazník poštou.



Obr. 29 Členové sdružujících organizací

Z odpovědí je patrné, že osoby se sluchovým postižením, které odpovídaly elektronickou poštou, nejsou z většiny členy žádné sdružující organizace. Naproti tomu respondenti, kteří zaslali dotazník poštou, jsou z většiny členy sdružující organizace, nebo školského zařízení a právě tady se dozvěděli o dotazníku týkajícího se možnosti nahlašování krizových situací na linku tísňového volání.

OTÁZKA 9.: Máte nějaký návrh, který by řešil problém nahlášení krizové situace osobami se sluchovým postižením, nebo komunikaci příslušného operačního střediska se sluchově postiženými občany v případě nebezpečí (například vyhlášení evakuace při povodních)?

V 5.6.1 bylo již zmíněno, že zdravotně postižená osoba je odborníkem na postižení. Její zkušenosti a znalosti jsou velmi cenné. Její názory jsou důležité. V této části se mohly osoby se zdravotním postižením vyjádřit k dané problematice. Většina dotazníků však byla v těchto místech nevyplněná. V 15 dotaznicích bylo navrženo zřízení speciálního čísla pro osoby se sluchovým postižením pro kontakt pomocí SMS. Také bylo navrženo kontaktování operačního střediska e-mailem. Pro případ plošné evakuace jeden respondent navrhol instalovat do některých lamp veřejného osvětlení barevnou žárovku, která by v případě evakuace přerušovaně svítila.

7.3. Komunikace osob se sluchovým postižením a záchranářů

S použitím předchozích kapitol se pokusím navrhnout řešení nahlašování vzniku krizových situací na linky tísňového volání. Jako součást tohoto řešení bude i popsání některých problémů.

7.3.1. Návrh řešení nahlášení vzniku krizové situace jiným způsobem než je klasický telefonát

Dotazník mezi občany se sluchovým postižením, ale i anketa mezi KOPIS prokázaly značné mezery a nedostatky v současném stavu.

Vhodným způsobem řešení tohoto stavu by mohlo být zřízení speciálního operačního střediska na úrovni linek 112. Mělo by se jednat o řešení systémové a komplexní v rámci celé republiky. Věřím, že by nebylo technologicky složité oddělit SMS zprávu poslanou na telefonní číslo 112 od běžných telefonních středisek a směřovat ji na již zmíněné speciální středisko. Středisko může být umístěno kdekoliv v republice. Hlavní náplní operačního střediska by bylo soustředit se na možnosti alternativních způsobů nahlašování zpráv a rozesílání varování.

Za tyto alternativní způsoby bych označil v současné době především krátké textové zprávy. Mobilní telefony už dávno nejsou jen výsadou podnikatelů. Ovládání telefonu nedělá větší problémy ani seniorům. Například moji prarodiče nemají problém SMS posílat ani ve věku 85 let. Výhledově by se daly mezi možné alternativní způsoby komunikace zařadit například emaily, MMS nebo video přenosy.

V náplni činnosti tohoto operačního střediska by měla být i činnost spojená se zaregistrováním telefonních čísel. Pro usnadnění identifikace občana komunikujícího s operačním střediskem by byla vhodná registrace telefonního čísla. Systém by ovšem neměl být pouze pro registrovaná telefonní čísla. Systém by musel pracovat se všemi telefonními čísly, včetně čísel zahraničních operátorů, která se toho času nachází na území ČR.

Rozesílání varování, tedy komunikace operační středisko → občané by byla vhodná zvláště v případech plošného varování, nebo plošné evakuace. Jako vhodný příklad pro rozeslání varování bych uvedl lednový orkán Kyrill. Všichni lidé zaevidovaní v systému mohli obdržet SMS s informací o přicházející orkánu a s tím spojenou radu, jak se chovat. Součástí této zprávy by mohlo být i uklidnění, že IZS je na nadcházející události připraven.

Jak je zřejmé z obrázku 30, operační středisko TCTV 112 SMS by obdrženou informací přeposlalo v podobě datové věty na příslušné operační středisko HZS ČR, Policie ČR nebo ZZS.

Pro správnou funkci tohoto navrhovaného systému, ale i systému současného je třeba dořešit zneužívání linky tísňového volání. Zneužíváním mám na mysli zlomyslné volání od anonymů. Jedná se především o děti, které si neuvědomují závažnost svého chování. V okamžiku, kdy blokují tísňovou linku, se může zrovna někdo, kdo bojuje o život, nedovolat. V současné době není tento nešvar úspěšně řešen. Případný postih člověka zneužívajícího svými telefonáty linku tísňového volání je značně administrativně náročný. V zahraničí přistupují k telefonátům na linku tísňového volání trochu jiným způsobem. Např. ve Spojených státech je běžné, že i neověřený telefonát je důvodem k výjezdu záchranářů.

Podobným způsobem by měl fungovat i systém na mnou navrhovaném operačním středisku TCTV 112 SMS (obr.31). Podkladem pro výjezd složek IZS by měla být i neúplná, nebo prázdná SMS zpráva. Osoba s tělesným postižením, která je v krizové situaci vlivem stresu

a strachu, nemusí vždy správně zformulovat syntaxi zprávy. Úplně bez problému by bylo obdržení takovéto zprávy od registrovaného účastníka systému. V případě příjmu SMS z cizího čísla by byla situace složitější. Ovšem je lepší vyjet zbytečně nežli nechat občana bez pomoci.

Důležitá věc při provozu tohoto operačního střediska by měla být informovanost veřejnosti a propagace tohoto systému. Vhodná propagace celého systému tísňového volání by byla více než potřebná. Kampaň na propagaci systému by měla být svěřena profesionální reklamní agentuře. Jako součást propagace by bylo vhodné přiřadit lince tísňového volání výrazné logo a spojující slogan. Cílovou skupinou k oslovení by měla být celá společnost. Jako příklad možného způsobu oslovení mě napadá využití zadní strany obalu běžného trvanlivého krabicového mléka. Toto místo by mohlo být využito pro informace: jak a kam nahlašovat vznik krizové situace, rady, jak se chovat do příjezdu záchranářů, jak se chovat po příjezdu záchranářů, jak správně poskytnout první pomoc. Podoba by mohla být ztvárněna ve formě seriálového komiksu jako na obrázku 30.

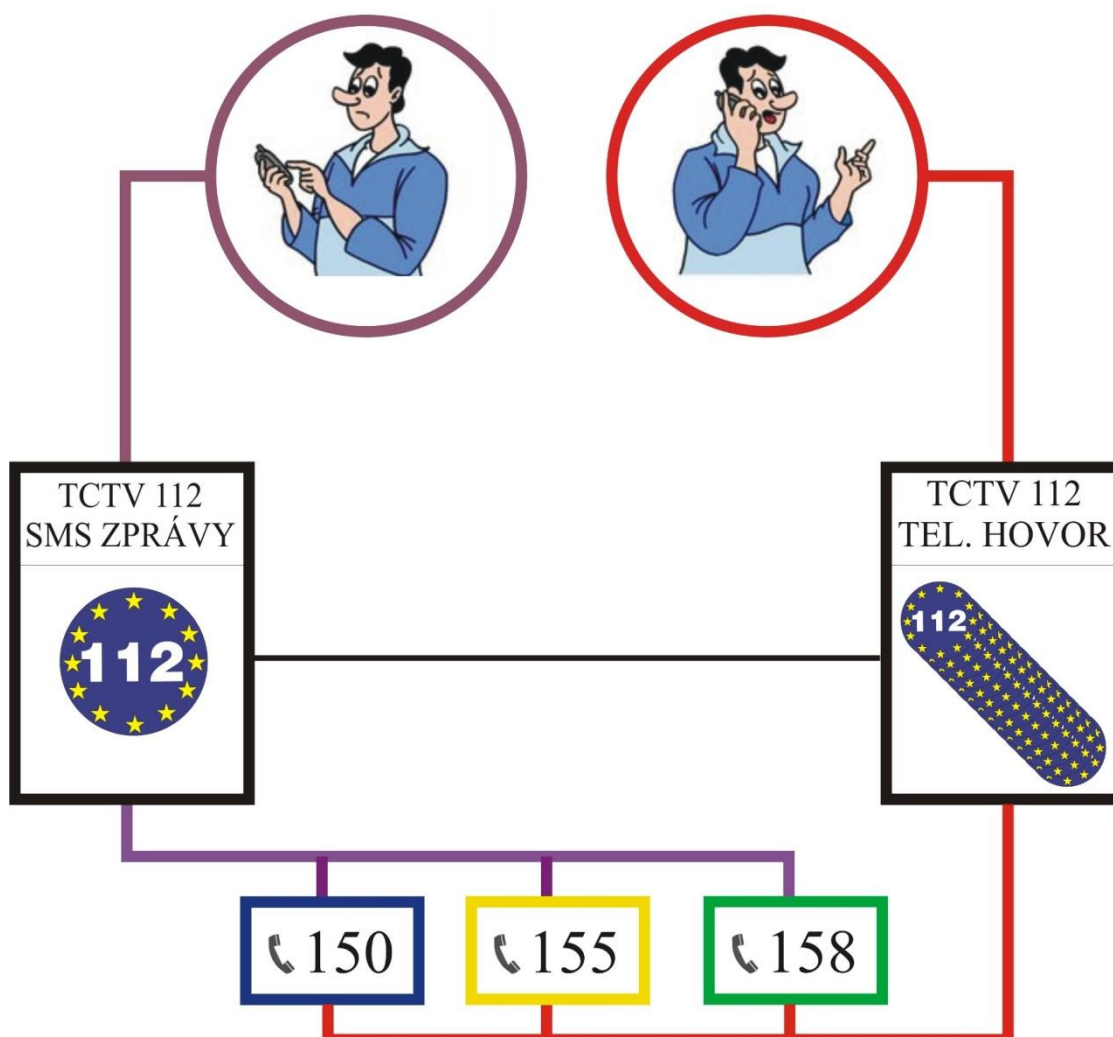


Obr. 30 Ukázka poučného komiksu

V případě registrace uživatelů se zdravotním postižením by mohly být tyto informace použity pro potřeby HZS ČR. Na operačních střediscích hasičů by mohla být vytvořena speciální vrstva²⁴ s informacemi o bydlišti osob se zdravotním postižením. Použití by bylo vhodné například při požáru v bytovém domě. Operační důstojník by na svém monitoru po zobrazení této vrstvy měl ihned k dispozici informace, že v hořícím objektu bydlí například

²⁴ Operační důstojník na KOPIS má k dispozici několik informačních vrstev. Například v případě zobrazení vrstvy s radioaktivními zářiči ví, zda se v zasahovaném objektu tento zářič nachází.

osoba se sluchovým postižením. O této skutečnosti by mohl informovat zasahující jednotku ještě před příjezdem na místo zásahu. Jednotka by se již během jízdy k zásahu mohla na tuto skutečnost připravit.



Obr. 31 Schéma začlenění centra TCTV 112 SMS

7.3.2. Komunikace na místě zásahu

V této kapitole se budu zabývat pohledem na problematiku komunikace osob se sluchovým postižením na místě zásahu z pohledu profese mě nejbližší, tedy hasičů.

Jestliže by se jednalo o naléhavý zásah, u kterého je potřeba především co nejrychleji zachránit osobu se zdravotním postižením, není čas na kontaktování tlumočníka. V takovémto případě již samotný člověk v ohrožení pochopí, že hasiči přišli pomoci. V případě situace, kdy by nebylo možné zachraňovaného přimět ke spolupráci, by bylo nutné zasáhnout s patřičnou razancí účelově směřovanou k záchraně života ohroženého.

U zásahu složitějšího nebo dlouhodobého charakteru, například vyproštění osoby se zdravotním postižením ze stísněného prostoru, si může velitel zásahu přes operační středisko vyžádat odbornou pomoc. Do doby, než dorazí pomoc, například v podobě osoby ovládající znakový jazyk, by se měli zasahující hasiči pokusit s postiženou osobou komunikovat.

S ohledem na předchozí kapitoly jsou v tabulce 5 popsány způsoby komunikace a pomůcky pro usnadnění dorozumění se záchranářů a záchraňovaných.

Tabulka 5 Způsoby komunikace osob se sluchovým postižením a záchranářů

Osoby se sluchovým postižením	Primární způsob komunikace	Znalosti, nebo prostředky záchranářů pro usnadnění komunikace
Nedoslýchavé osoby	mluvená čeština + odezírání	znalost správných podmínek pro odezírání
Prelingválně neslyšící osoby se ztrátou sluchu před osvojením mluvené řeči	znakový jazyk	minimální znalost znakového jazyka
Postlingválně neslyšící osoby se ztrátou sluchu po osvojení mluvené řeči	mluvená čeština + odezírání + písemná forma komunikace	znalost správných podmínek pro odezírání + plastová tabulka s fixem pro psaní
Později ohluchlé osoby	mluvená čeština + písemná forma komunikace	plastová tabulka s fixem pro psaní

Dále bych zmínil vhodný doplněk pro usnadnění komunikace záchranářů a osob se sluchovým postižením. Jednalo by se o jednoduché obrázky s nakreslenými činnostmi doplněné heslovitým textem. Jako příklad využití bych uvedl záchranu osoby se sluchovým postižením ze zakouřeného objektu v noci. Jedná se o případ uvedený v druhém odstavci této kapitoly, naléhavý a neodkladný zásah. V situaci by mohl posloužit Obr. osob vycházejících z hořícího baráku za doprovodu hasičů. Tento Obr. by mohl být součástí obalu každé vyváděcí evakuační soupravy užívané u HZS ČR. Mimo jiné tento Obr. by byl použitelný, nejenom pro komunikaci s osobami se sluchovým postižením, ale i pro komunikaci s cizinci. Cizinec může být osoba bez sluchového postižení, ale vlivem jazykové bariéry stejně neporozumí uklidňujícím slovům záchranářů.

7.4. Štěstí přeje připraveným

Je faktem, praxí již mnohokrát prokázaným, že pokud má člověk zvládnout fyzicky a psychicky náročnou činnost, pak musí být dostatečně připraven [25].

7.4.1. Příprava zachraňovaných

Je především úkolem základních složek IZS, aby šířily osvětu o chování v krizových situacích do všech vrstev společnosti. Jako vhodný příklad bych uvedl akci „Den s IZS“. Na této akci se může veřejnost seznámit s věcnými prostředky používanými záchranným systémem. Dále může na vlastní oči vidět ukázkové akce předváděné profesionály, ale i amatéry z řad hasičů, policie a zdravotníků. Například v našem městě je tato akce veřejností vnímána velice pozitivně za vysoké účasti. Ovšem jen takovéto akce, kdy je na samotných občanech rozhodnutí, zda se půjdou na danou akci podívat či nikoliv nestačí. Je třeba aktivně docházet do organizací, škol, ale i pracovišť. Každý zaměstnavatel, každá škola, nebo sdružující organizace by měla mít zájem o proškolení svých zaměstnanců, žáků nebo členů.

Například na naší stanici Sokolov provádíme školní exkurze poměrně často. Žáci jsou seznámeni s činností hasičů, jsou jim ukázány věcné prostředky a jsou poučeni o chování v případě vzniku krizové situace. Takovéto seznámení s činností hasičů by bylo vhodné i pro občany se zdravotním postižením. Mimo běžnou exkurzi na stanici by také bylo vhodné seznámit tyto občany s činností KOPIS a TCTV.

Pro zaměstnance, kteří pracují v budově, ve které je prováděno pravidelné cvičení v opuštění objektu, by bylo vhodné spojit toto cvičení s ukázkou techniky HZS ČR. Součástí této ukázky by mohlo být menší školení o chování v případě vzniku krizové situace, chování do příjezdu záchranářů a základy první pomoci.

Při všech těchto ukázkách, exkurzích a školeních by nebylo na škodu rozdat zúčastněným občanům propagační materiály. Na kalendářích, pohlednicích, taškách nebo tričkách by mohly být uvedeny jednoduchou formou instrukce a doporučení pro chování v krizové situaci.

7.4.2. Příprava hasičů na záchranu osob se sluchovým postižením

Je nezbytně nutné přípravu na zásah s účastí osob se zdravotním postižením zapojit do odborné přípravy školení pro tyto situace.

Jak již bylo popsáno v předchozích kapitolách, největším problémem při těchto typech zásahů bude problém v komunikaci mezi osobami se sluchovým postižením a zasahujícími hasiči. Nejlepší pro pochopení situace druhého jedince je pokusit se vžít a pochopit jeho situaci. Ovšem ne každý takovou věc dovede. Já osobně takovéto pochopení druhého člověka

nazývám lidským přístupem. Z vlastní zkušenosti vím, že naprostá většina hasičů v mém okolí tento lidský přístup má.

V rámci školení na útvaru by bylo vhodné:

1. obecně rozdělit osoby se sluchovým postižením,
2. popsat život se sluchovým postižením,
3. rozdělit způsoby komunikace osob se sluchovým postižením,
4. popsat podmínky vhodné pro dobré odezírání,
5. naučit se a poté pravidelně připomínat několik základních znaků znakového jazyka a znakované češtiny.

Na tuto základní přípravu by měla navazovat příprava v terénu. Terénem myslím navštívit přímo nějakou organizaci sdružující osoby se sluchovým postižením. V rámci tohoto setkání by si hasiči mohli na vlastní kůži ověřit naučené znalosti. Toto setkání by bylo prospěšné pro obě strany. Mohlo by se uskutečnit jako ukázka techniky a vybavení HZS ČR. Dále by mohlo následovat malé školení o tom, jak se chovat při vzniku krizové situace. Navazovat by mohlo přímo vyzkoušení si záchranných prostředků používaných HZS ČR, jako jsou vzduchové dýchací přístroje, vyváděcí soupravy, automobilový žebřík, záchranný rukáv apod. Je přitom vcelku jedno, zda by hasiči přijeli na předem určené místo, nebo jestli by si sami postižení našli cestu na stanici hasičského záchranného sboru. Výsledek tohoto setkání by byl jistě přínosem pro všechny. Není nic nešťastnějšího než setkat se s něčím poprvé až přímo při řešení krizové situace.

8. ZÁVĚR

Říká se, že občané se zdravotním postižením jsou nejpočetnější menšinou. Každý z nás se během zlomku sekundy může stát členem této skupiny. Do skupiny občanů se zdravotním postižením nás může zařadit například těžký úraz, vážná nemoc nebo „pouze“ zestárnutí. Takový člověk si na svoji novou situaci zvyká mnohem hůř oproti lidem postiženým od narození a mládí. Tito lidé jsou na takovou situaci zvyklí. Nikdy život bez zdravotního postižení nežili nebo si na něj nepamatují.

Je naší neodmyslitelnou povinností pomáhat občanům se zdravotním postižením v integraci do všech struktur společnosti. Nejlepší cesta je poskytnout osobám se zdravotním postižením příležitost vést samostatný život bez závislosti na ostatních. To znamená poskytnout jim takové individuální zdroje a sociální služby umožňující přístup ke stejným sociálním, politickým a kulturním příležitostem jako občanům bez zdravotního postižení.

Analýzou připravenosti základních složek IZS jsem došel k těmto závěrům:

ZZS – navzdory tomu, že má z principu mít k osobám se zdravotním postižením nejbližší, nemá v provozu žádný systém umožňující osobám se sluchovým postižením nahlásit tísňovou situaci jiným způsobem než klasickým telefonním hovorem. Navíc spolupráci s ZZS hodnotím jako neuspokojivou.

Policie ČR – jako příklad správného přístupu k řešení problému nahlašování krizových situací pomocí SMS zpráv lze uvést zprovoznění Linky tísňového volání pro neslyšící spoluobčany. Systém, který je v provozu na operačním středisku správy hlavního města Prahy Policie ČR, je v současné době, podle mého názoru, tím nejlepším, co je pro osoby se sluchovým postižením v oblasti přivolání pomoci k dispozici. Spolupráci se složkami policie hodnotím jako dobrou.

HZS ČR – ze čtrnácti KOPIS je v provozu technologie pro příjem zpráv od občanů se sluchovým postižením pouze ve čtyřech krajích. Tento počet se mi zdá malý. Tato střediska provozují technologii pro příjem zpráv z vlastního rozhodnutí. U takovéto činnosti by se ale mělo jednat o systémové a komplexní řešení v rámci celé ČR. Hlavní iniciativa k řešení tohoto problému by měla vycházet z činnosti Generálního ředitelství HZS ČR. Při zřizování TCTV 112 v roce 2001 bylo s řešením příjmu SMS zpráv od občanů se sluchovým postižením počítáno. Je škoda, že se během šesti let změnil přístup k tomuto problému do současného stavu. Spolupráci s HZS ČR hodnotím jako dobrou.

Dotazník mezi osobami se sluchovým postižením ukázal, že v případě přivolání pomoci by většina postižených byla postavena před obtížně řešitelný problém. Proto je aktuální ze strany profesionálních záchranářů umět se sluchově postiženými komunikovat a v případě nouze jim pomoci.

Výhledově se bude pravděpodobně zvyšovat počet nedoslýchavých mladší generace, a to nejen v ČR. Velký vliv na to má poslech příliš hlasité hudby na diskotékách, techno-party apod. Také příliš hlasité nastavení hudby jdoucí do sluchátek MP3 přehrávačů apod. Z mnoha seriózních zahraničních studií např. studie amerického audiologa Deana Garsteckeho ze Severozápadní univerzity vyplývá stejný závěr, hlasitá hudba poškozuje sluch okamžitě. Při příliš vysoké hladině dB můžete dokonce zcela ohluchnout a to jednak postupně, od nenápadného zhoršení až k hluchotě, kdy se ztráta může projevit až v pozdějším věku. Vlivem popsaným v kapitole 5.5 civilizační problém se bude zvyšovat i počet osob se stařeckou hluchotou.

Je tudíž povinností naší společnosti přijmout adekvátní opatření k tomuto v současné době ne zrovna úspěšně řešenému problému.

Řešení bych rozdělil na dvě části. Za prvé zprovoznit systém pro nahlašování krizových situací způsobu alternativními klasickým telefonním hovorům. Za druhé připravovat záchranáře na zásahy s účastí osob se sluchovým postižením výukou znakového jazyka, znakované češtiny a podmínek pro správné odezírání.

Druhou polovinou řešení tohoto problému bych se chtěl zabývat později v navazujícím studiu při zpracování diplomové práce.

Seznam použité literatury

- [1] BLAŽEK, B. a OLMROVÁ, J. *Světy postižených*. Praha : Avicentrum, 1988. ISBN 08-083-88.
- [2] BOHATÁ, M a spol. *Statistická ročenka České republiky 2000*. Praha : Scientia, spol. s r.o., 2000.
- [3] BROWN, E. *Nezávislý způsob života teorie a praxe*. Praha : Sbor zástupců organizací zdravotně postižených, 1994.
- [4] ČABANOVÁ, B. Sociální politika ve vztahu ke zdravotně postiženým - principy EU a česká realita. *Fakulta sociálních věd*. [Online] [Citace: 2. Únor 2007.]
- [5] ĎOUBAL, S. Stárnutí a sluch. *Farmaceutická fakulta: Web Gerontologie*. [Online] [Citace: 5. 3 2007.]
<http://www.faf.cuni.cz/Gerontology/mechanisms/physiology/sluch.asp>.
- [6] DRAŠAR, P. *Survival*. Ostrava : SPBI, 1997. Sv. 5. ISBN: 80-902001-8-0.
- [7] FENCLOVÁ, J. *Ve světě sluchového postižení*. Praha : Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 2005. ISBN: 80-86792-27-7.
- [8] FISCHER, J a spol. *Statistická ročenka České republiky 2004*. Praha : Scientia, spol. s r.o., 2004. ISBN: 80-250-0853-3.
- [9] FREEMAN, R, GARBIN, C a BOESE, J. *Tvé dítě neslyší?* Praha : Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1992.
- [10] HOLMANOVÁ, J. *Raná péče o dítě se sluchovým postižením*. Praha : Septima, spol. s r.o., 2005. ISBN: 80-7216-213-6.
- [11] JESENSKÝ, J. *Andragogika a gerontagogika handicapovaných*. Praha : Karolinium, 2000. ISBN: 80-7184-823-9.
- [12] JESENSKÝ, J. *Kontrapunktů integrace zdravotně postižených*. Praha : Karolinium, 1995. ISBN: 80-7184-030-0.
- [13] KRAHULCOVÁ, B. *Komunikace sluchově postižených*. Praha : Karolinium, 2003. ISBN: 80-246-0329-2.
- [14] KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologická rehabilitace zdravotně postižených*. Praha : Avicentrum, zdravotnické nakladatelství, n. p., 1985. ISBN: 08-032-85.
- [15] LACINA, J, GROCH, J a JANOUCHE, F. *Ze Sydney do Atén*. Praha : Epocha s.r.o., 2004. ISBN: 80-86328-61-9.
- [16] NOVÁK, J. Zmizí další bílé místo naší statistiky. [Online] Leden 2005. [Citace: 27. Únor 2007.] <http://panda.hyperlink.cz/cestapdf/pdf05c1/novak.pdf>.
- [17] OŠŤÁDALOVÁ, T. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava : Edice SPBI Spektrum, 2005. Sv. 41. ISBN: 80-86634-69-8.
- [18] RABUŠIC, L. *Česká společnost stárne*. Brno : Masarikova univerzita v Brně - Filozofická fakulta, 1995. ISBN: 55-998-95.
- [19] SCHWALBE, H. *Praktická reklama*. Praha : Grada, 1994. ISBN: 80-7169-112-7.
- [20] STRNADOVÁ, V. *Hádej co říkám, aneb Odezírání je nejisté umění*. Praha : ASNEP, 2001. ISBN: 80-903035-0-1.
- [21] STRNADOVÁ, V. *Jak se úspěšně vyrovnat se ztrátou sluchu*. Praha : ASNEP, 2001. ISBN: 80-903035-2-8.
- [22] ŠENOVSKÝ, M., ADAMEC, V a HANUŠKA, Z. *Integrovaný záchranný systém*. Ostrava : EDICE SPBI Spektrum, 2005. Sv. 40. ISBN: 80-86634-65-5.

- [23] ŠTĚTINA, J. *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. Praha : Grada Publishing, spol. s r.o., 2000. ISBN: 80-7169-688-9.
- [24] VYSEKALOVÁ, J a MIKEŠ, J. *Jak dělat reklamu*. Praha : Grada, 2003. ISBN: 80-247-0557-5.
- [25] WOLF, O. *Záchrana osob obecně - aspekty provázející záchranu*. Ostrava : SPBI, 1999. ISBN: 80-86111-46-6.
- [26] Analýza příčin nízké zaměstnanosti zdravotně postižených žen. *Ministerstvo práce a sociálních věcí*. [Online] [Citace: 26. Únor 2007.] http://www.mpsv.cz/files/clanky/2716/050199_Zaverecna_zprava.pdf.
- [27] *Encyklopedický slovník*. Praha : Odeon, 1993. ISBN: 80-207-0438-8.
- [28] *Kochleární implantát - naděje nebo prokletí? (1)*. ZOUZALÍK, M. Praha : ASNEP, 2006, Sv. 10. ISSN: 0323-0732.
- [29] Kolik je v České republice sluchově postižených? *Časopis GONG*. [Online] [Citace: 5. Března 2007.] <http://www.gong.cz/onas.php>.
- [30] *Podporuje veřejnost Vaše cíle?* Praha : Sbor zástupců organizací zdravotně postižených, 1993. ISBN: 1-898037-02-7.
- [31] *Proč je důležité mít vliv?* Praha : Sbor zástupců organizací zdravotně postižených, 1994. ISBN: 1-898037-01-9.
- [32] Prstová abeceda, česká prstová abeceda. *ruce*. [Online] [Citace: 10. Březen 2007.] <http://ruce.cz/clanky/3/1>.
- [33] Vyhláška č. 207/1995 Sb., kterou se stanoví stupně zdravotního postižení a způsob jejich posuzování pro účely dávek státní sociální podpory.
- [34] Vysvětlivky a definice k ukazatelům zjišťovaným v rámci regionální telekomunikační statistiky ČR. *Ministerstvo informatiky České republiky*. [Online] [Citace: 26. Únor 2007.] http://www.micr.cz/files/1135/Vysvetlivky_a_definice_2005.pdf.
- [35] *Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání v České republice*. PRUDIL, L. Praha : MV - generální ředitelství HZS ČR, 7 2006, 112. ISSN: 1213-7057.
- [36] Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
- [37] Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů.
- [38] Zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů.
- [39] Zákon č. 238/2000 Sb., o hasičském záchranném sboru ČR, ve znění pozdějších předpisů.
- [40] Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, ve znění pozdějších předpisů.
- [41] Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.
- [42] How Nucleus Freedom™ works. *cochlear*. [Online] [Citace: 5. Března 2007.] <http://www.cochlearamericas.com/Products/2136.asp>
- [43] Nucleus Freedom speech processing. *cochlear*. [Online] [Citace: 5. Března 2007.] <http://www.cochlearamericas.com/Products/2132.asp>.