

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta



**„Komunikace neslyšících osob s Integrovaným
záchranným systémem Olomouckého kraje v případě jejich
ohrožení“**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Doc. Mgr. Jiří Langer, Ph.D.

Vypracovala:

Bc. Jana Menšová

Olomouc 2015

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem závěrečnou diplomovou práci vypracovala samostatně s odbornou pomocí Doc. Mgr. Jiřího Langer, Ph.D., uvedla veškeré použité literární a odborné zdroje dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů a řídila se zásadami vědecké etiky.

V Olomouci dne 21. dubna 2015

Bc. Jana Menšová

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji Doc. Mgr. Jiřímu Langerovi, Ph.D. za cenné připomínky, odborné rady a vedení při vypracování diplomové práce. Poděkování patří osloveným respondentům za laskavou a otevřenou spolupráci, bez níž by tato diplomová práce nemohla vzniknout, a právě tak patří můj velký dík jednotlivým složkám Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje za poskytnutí cenných informací a spolupráci.

Jana Menšová

„V úplné tmě a tichu, které mne odděluje od světa, mi ze všeho nejvíc chybí přátelský zvuk lidského hlasu. Slepota odděluje člověka od věcí - hluchota od lidí.“

„Sami toho zvládneme tak málo, ale když se spojíme, zvládneme cokoli“.

Helena Kellerová

OBSAH

ÚVOD	8
1 SLUCHOVÉ POSTIŽENÍ	10
1.1 Význam sluchu.....	10
1.2 Druhy sluchových vad a poruch.....	11
1.2.1 Dělení sluchových vad podle doby vzniku.....	11
1.2.2 Dělení sluchových vad podle stupně postižení.....	12
1.2.3 Dělení sluchových vad podle místa vzniku	12
2 KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM.....	13
2.1 Charakteristika komunikace.....	13
2.2 Specifika komunikace osob se sluchovým postižením.....	14
2.3 Komunikační systémy osob se sluchovým postižením	14
2.4 Komunikační bariéra	18
2.5 Tlumočení znakového jazyka	19
2.6 Rehabilitační a kompenzační pomůcky.....	19
2.6.1 Sluchadla	19
2.6.2 Kochleární implantát	21
3 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM.....	23
3.1 Právní úprava související s IZS.....	23
3.2 Členění složek IZS	25
3.3 Základní složky IZS Olomouckého kraje	26
3.3.1 Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje	26
3.3.2 Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje	27
3.3.3 Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje.....	28
3.4 Operační středisko	29
3.4.1 Operační středisko Hasičského záchranného sboru OK.....	30
3.4.2 Operační středisko Policie Olomouckého kraje	31

3.4.3	Operační středisko Zdravotnické záchranné služby OK	31
3.5	Tísňové volání	32
3.5.1	Pravidla pro zpracování tísňových SMS	33
3.5.2	Legislativa související se zdravotně postiženými	34
4	CÍLE A METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	38
4.1	Cíle	38
4.2	Metodika.....	39
5	REALIZACE VÝZKUMNÝCH ŠETŘENÍ	42
5.1	Informační sonda ke zjištění úrovně znalostí tísňových SMS neslyšícími osobami	42
5.1.1	Charakteristika respondentů informační sondy	42
5.1.2	Organizace a průběh informační sondy	43
5.2	Polostrukturovaný rozhovor s neslyšícími osobami.....	44
5.2.1	Charakteristika respondentů polostrukturovaného rozhovoru	45
5.2.2	Průběh polostrukturovaných rozhovorů s neslyšícími osobami.....	46
5.3	Rozhovory s operačními středisky Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje.....	47
5.3.1	Rozhovor s příslušníkem HZS Olomouckého kraje.....	47
5.3.2	Rozhovor s operátorem Krajského ředitelství policie OK	49
5.3.3	Rozhovor s příslušníkem ZZS Olomouckého kraje	52
6	INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	53
6.1	Vyhodnocení informační sondy.....	53
6.2	Vyhodnocení rozhovorů s neslyšícími respondenty	54
6.3	Vyhodnocení rozhovoru z HZS Olomouckého kraje.....	64
6.4	Vyhodnocení rozhovoru s operátorem z Krajského ředitelství policie OK	66
6.5	Vyhodnocení rozhovoru se zástupcem ZZS Olomouckého kraje.....	67
6.6	Vyhodnocení výzkumných otázek	68

7 DISKUZE.....	70
ZÁVĚR.....	72
SOUHRN.....	73
SUMMARY.....	73
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	74
INTERNETOVÉ ZDROJE	78
PRÁVNÍ PŘEDPISY	80
SEZNAM ZKRATEK.....	81
SEZNAM TABULEK	82
SEZNAM GRAFŮ.....	82
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	82
SEZNAM PŘÍLOH	83

ÚVOD

Sluch umožňuje přijímání informací, které nám pomáhají orientovat se všude tam, kde se běžně dostáváme do interakce se slyšící populací. Narušení schopnosti vnímat zvuky má za následek vznik překážek tvořících se mezi lidmi se sluchovým postižením a slyšící majoritou. Zvláště pro skupinu neslyšících osob je charakteristická značná izolovanost od ostatních lidí, neboť komunikace s těmito lidmi je poměrně náročná a vyžadující podstatnou dávku specifických dovedností, jako empatii, toleranci a snahu ze strany většinové slyšící populace.

Jakožto každé zdravotní postižení s sebou přináší určitá omezení, tak i ztráta sluchu velkou měrou limituje a ovlivňuje možnosti sluchově postižených osob. Významným omezením je v tomto případě špatná percepce sluchu a s tím související problematická komunikace se slyšícími lidmi, což má za následek vznik komunikačních bariér jak v běžném životě, tak především v případě nečekávaných a vážných situacích, kdy si potřebují přivolat jednu ze záchranných složek integrovaného systému.

Rozdílnost ve způsobu komunikace a v možnosti získání informací si žádá specifický přístup v poskytnutí pomoci. Diplomová práce zjišťuje u minoritní skupiny neslyšících osob způsob komunikace se záchrannými složkami Integrovaného systému Olomouckého kraje a získaných poznatků využívá k informovanosti osob s postižením sluchu. Dále se zaměřuje na čísla tísňových linek určených neslyšícím osobám a zpracování tísňového hovoru operačním střediskem. Cílem výzkumné studie je kromě získání přehledu tísňových linek, způsobu a úrovně komunikace neslyšících osob se záchrannými složkami Olomouckého kraje také návrh možností nejsnadnějšího spojení neslyšící osoby se záchranným systémem. Součástí práce je rozhovor s neslyšícími osobami a složkami Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje, jehož cílem je zhodnocení stavu vzájemné komunikace v případě potřeby přivolání pomoci a dále identifikování a posouzení problematických oblastí.

Teoretická část práce je zaměřena na klasifikaci sluchových vad a poruch, dále definuje komunikaci, popisuje jednotlivé komunikační systémy osob se sluchovým

postižením a charakterizuje jejich specifika. Závěrečná kapitola teoretické části představuje Integrovaný záchranný systém Olomouckého kraje.

Praktická část diplomové práce se zaměřuje na zhodnocení kvalitativního výzkumu provedeného formou polostrukturovaného rozhovoru s jedinci se sluchovým postižením a s operátory záchranných složek Integrovaného systému Olomouckého kraje.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SLUCHOVÉ POSTIŽENÍ

Kapitola v úvodu popisuje význam sluchu pro život člověka. Dále definuje jednotlivé druhy sluchových vad a poruch sluchového ústrojí.

1.1 Význam sluchu

Sluchové vnímání má pro člověka obrovský význam. Houdková (2005, s. 14) uvádí, že „zvuk z vnějšího prostředí začíná plod zaznamenávat v 5. měsíci nitroděložního života“. I Potměšil (2012) zmiňuje, že sluch se vyvíjí jako distanční smysl již v prenatální fázi.

Na základě toho může matka ovlivňovat své dítě vlastním hlasem nebo poslouchanou hudbou ještě před porodem. Po narození nabývá sluch stále většího významu, neboť jeho prostřednictvím dítě poznává vlastní rodiče a blízké okolí. Pomocí sluchu dítě vnímá i své vlastní projevy, což je nepostradatelné pro sebepoznávání a pro vytvoření hlasového projevu. Mimo to je sluchová percepce významná pro získávání informací, vzdělávání a pro orientaci v prostoru. Slouží ke správnému budování řeči a rozvoji myšlení. Sluch je také důležitý pro rozvoj sociálních kontaktů. Pro socializaci je řeč zásadní složkou (Vyštejn, 1995).

Podle Skákalové (2011) sluch usnadňuje prostorovou orientaci, dále vnímání polohy, vnímání pohybů vlastního těla a mimo jiné zachycení varovných zvukových signálů. Sluchové ústrojí může rozpoznat zvuky, přestože zdroj zvuku není vidět či boltec není otočen po směru zvuku. Člověk si pomocí sluchu také vytváří vnitřní řeč a rozvíjí své abstraktní myšlení. Jak autorka uvádí, sluch je dokonce jediný smyslový orgán, který pracuje, i když člověk spí.

Houdková (2005) ve své práci zmiňuje, že lidské ucho zaznamenává zvuky o kmitočtu 16-20 000 Hz. Ganong (2005) uvádí frekvenci zvuku slyšitelného pro člověka, která se pohybuje v rozmezí od 20 Hz do 20 000 Hz.

Řečová frekvence, která je nejvýznamnější pro komunikaci, se pohybuje ve slyšitelném frekvenčním rozsahu přibližně v pásmu 500 – 2000 Hz (Lejska, 2003).

Porucha sluchového vnímání na těchto frekvencích způsobuje člověku problémy s mluveným projevem.

1.2 Druhy sluchových vad a poruch

Podle Horákové (2012, s. 12) jsou „kritéria určující dělení sluchových poruch mnohočetná. Tomu odpovídá bezpočet různých klasifikací“. Podle Jedličky (2003) lze sluchovou poruchu léčbou příznivě ovlivnit, avšak trvalé postižení sluchu znamená, že se jedná o sluchovou vadu.

Sluchové vady je možné dělit z hlediska stupně postižení, dle doby vzniku a na základě místa vzniku sluchové vady.

1.2.1 Dělení sluchových vad podle doby vzniku

Lejska (2003) rozděluje sluchové vady podle období, kdy vznikly, následovně:

- **vrozené**
 - geneticky podmíněné,
 - kongenitálně získané,
 - prenatálně,
 - perinatálně,
- **získané**
 - prelingválně (před fixací řeči),
 - postlingválně (po fixaci řeči).

Worrall, Hickson (2003) uvádí, že snížení sluchu může být také jedním z obvyklých projevů stárnutí – zhoršení sluchu se objevuje v průměru u každé třetí osoby nad 60 let. Rovněž Langer a Suralová (2006, s. 11) se zmiňují o permanentním snižování kvality sluchového vnímání, které se objevuje často jako „*důsledek presbyakuzie – stařecké nedoslýchavosti zapříčiněné odumíráním sluchových buněk v rámci celkového stárnutí organismu.*“

1.2.2 Dělení sluchových vad podle stupně postižení

Na základě velikosti ztráty sluchu stanovila Světová zdravotnická organizace (WHO = World Health Organization) následující klasifikaci sluchových poruch:

- lehké poškození sluchu 26–40 dB
 - střední poškození sluchu 41–60 dB
 - těžké poškození sluchu 61–80 dB
 - velmi těžké poškození sluchu 81 a více dB
- (World Health Organization, 2014).

1.2.3 Dělení sluchových vad podle místa vzniku

Hrubý (1998) rozděluje vady dle místa vzniku na:

- **převodní** (conductiva, konduktivní porucha) – zahrnuje poruchy v oblasti zevního zvukovodu a středního ucha. Dle Šupáčka (1982) patří mezi nejčastější příčiny poruchy převodní záněty nosohltanu, Eustachovy trubice a středního ucha.
- **percepční** (perceptiva, senzorineurální porucha) - vznikají, pokud dojde k porušení funkce vnitřního ucha nebo sluchového nervu. Percepční porucha způsobuje všechny druhy ztráty sluchu od lehké nedoslýchavosti až po úplnou hluchotu. Světlík (2000) uvádí, že mezi percepční poruchy patří i stařecká nedoslýchavost neboli presbyakuzie.
- **kombinované** (smíšené, mixta) – vznikají kombinací percepční a převodní sluchové vady. V některých případech se ke sluchovému postižení přidruží jiná vada. Mezi přidružené vady patří mozková obrna, zarděnkový syndrom, afázie, dysfázie, centrální poruchy řeči a psychiatrické poruchy. Do přidružených postižení patří i např. srdeční vada, epilepsie, ortopedické vady, rozštěp patra aj. (Freeman, 1992).

2 KOMUNIKACE OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Komunikace je podstatná k rozvoji osobnosti jedince a pro vzájemné mezilidské vztahy. Jedná se o složitý proces výměny informací a Klenková (2006) uvádí čtyři základní prvky komunikace: komunikátor (osoba sdělující informaci), komunikant (příjemce sdělení), komunikační kanál (podstatná podmínka pro úspěšnou výměnu informací) a komuniké (nová informace).

2.1 Charakteristika komunikace

Význam pojmu komunikace (z latinského slova „communicare“) znamená někomu něco dát, sdílet něco s někým, vyměňovat si informace (Šenková, 2002).

Většina autorů shodně charakterizuje komunikaci jako proces výměny informací mezi dvěma či více jedinci za účelem dorozumění. „*Komunikace je procesem tvorby společného chápání a interpretování myšlenek, názorů a pocitů mezi dvěma a více jednotlivci.*“ (Palmer, Weaver, 2000, s. 80) Dle Křivohlavého (1988) je každá sociální komunikace obousměrným procesem. Klenková (2006, s. 23) uvádí, že „*cílem komunikativního chování člověka je vzájemné dorozumívání a sdělování informací, vytváření, udržování a pěstování mezilidských vztahů*“. Lejska (2003) popisuje schopnost komunikace jako jednu z hlavních charakteristik života. Jedná se o vrozenou schopnost a o čím vyšší vývojový stupeň života se jedná, tím jsou podoby komunikace přesnější a dokonalejší. Langer (2013, s. 7) mluví o komunikačních kompetencích jako o „*souboru všech znalostí, které umožňují mluvčímu, aby mohl komunikovat v určitém prostředí*“. Mezi jazykové a komunikační kompetence řadí Hoffmannová (1997):

- jazykové kompetence, kterými jsou gramatika a lexikální zásoba určitého jazyka,
- věcné znalosti, zejména encyklopedické,
- interakční znalosti, mezi které přiřazuje znalost komunikačních norem, globálních textových struktur a metakomunikační schopnosti,
- strategické znalosti, jako je schopnost vybírat a používat jazykové prostředky,
- speciální znalosti.

Nakonečný (2009) popisuje následující formy komunikace:

- **verbální** – mluvený a psaný jazyk,
- **paralingvistické znaky**, mezi které patří hlasová intonace, ironické zabarvení hlasu, jeho akcent,
- **nonverbální** – mezi neverbální komunikaci patří: mimika (typická pro oblast obličejového svalstva), gesta (charakteristická pro pohyby celého těla), proxemika (příznačné pro blízkost či vzdálenost komunikujících partnerů v určitém prostoru), posturologie (celkový pohled na naši postavu = skloněná hlava, skleslá ramena,...), haptika (pohlazení, dotek, stisk ruky).

2.2 Specifika komunikace osob se sluchovým postižením

Porucha sluchu je jedním z nejzávažnějších zdravotních postižení. Hlavním důsledkem této poruchy je narušení mezilidské komunikace (Světlík, 2000). Ze všech postižení způsobuje ztráta sluchu nejvíce zmatků a nedorozumění v souvislosti s vytvořením adekvátního komunikačního systému (Freeman, 1992). Podle Strnadové (1998) je pro většinu neslyšících představa komunikace se slyšícími velmi nepříjemná. Osoba, která nemá poškozený sluch, slyší vše kolem sebe i za rohem, ve tmě i při zavřených očích. Sluch zaznamenává zvuky i ve spánku. Kvalita mezilidských vztahů je právě určována neporušeným informačním zvukovým kanálem, každé sluchové postižení směřuje k narušení mezilidské komunikace, a tím dochází k poruše potřeby vlastní seberealizace (Lejska, 2003). Langer (2013, s. 8) popisuje jazyková specifika osob se sluchovým postižením, která jsou „*příčinou určité kulturní odlišnosti této menšiny a ztěžují její socializaci do majoritní společnosti.*“

2.3 Komunikační systémy osob se sluchovým postižením

Horáková (2012) rozlišuje v komunikaci dva základní komunikační systémy, a to audio-orální a vizuálně-motorický. Audio-orální komunikační systém je zastoupený především mluvenou řečí jako jazykem majoritní společnosti, tedy například v naší zemi českým jazykem. Do vizuálně-motorického systému se řadí znakový jazyk. Nemožnost sluchového vnímání ovlivňuje nejen porozumění mluvené řeči, ale také její tvorbu. Jedinec se sluchovým postižením nemá možnost zpětné kontroly produkce

hlasu, které často vede k jeho deformaci a více či méně znatelné odlišnosti od řečového projevu slyšících osob. K takovému narušení pak dochází ve všech fázích verbální produkce, tedy při respiraci, fonaci i artikulaci. Přestože jsou neslyšící děti za asistence logopeda cíleně vedeny k vyvozování hlásek a tvorbě slov, na základě nemožnosti sluchové kontroly dochází časem k jejich opětovné deformaci. Insuficientní vývoj řeči a nízká verbální zkušenost se projevuje častým používáním nadbytečných slov, neschopností odlišit slovní druhy, nesprávným chápáním a tvořením vět a špatnými gramatickými koncovkami. Slyšící lidé si mnohdy neuvědomují, že zachycení významu mluvené řeči je závislé nejen na porozumění jednotlivým slovům, ale i na významu pochopení daného propojení slov ve větách.

Dle Horákové (2012) je psaná podoba jazyka mnohem abstraktnější než mluvená řeč. Při jejím vnímání se není možné opírat o situaci, mimiku, posunky ani gesta komunikačního partnera, což jsou prvky, které nám za normálních podmínek pomáhají porozumět obsahu mluveného sdělení. Problémy s porozuměním psanému textu nevyplývají z nezvládnutí techniky čtení, nýbrž z několika různých oblastí. Z pohledu lexikálního mají osoby se sluchovým postižením u psaného textu problémy způsobené zejména menší slovní zásobou, nepřesným vymezením obsahu některých pojmů a morfologií. Problematická je také oblast syntaktická, a to ve smyslu nedokonalé znalosti jazykových prostředků, jimiž vyjadřujeme vztahy mezi slovy a větami. Ke správnému pochopení textu je důležitá znalost a zkušenost příjemce, tedy určitá kompetence, jejíž součástí jsou znalosti jazykové, znalosti slovní zásoby, gramatiky, frazeologie, a celkové věcné znalosti příjemce.

Oficiální systémy sluchově postižených osob definuje zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob (novela zákona č. 155/1998 Sb. o znakové řeči). Dle § 6 tohoto zákona se mezi komunikační systémy, které vycházejí z českého jazyka, považují: znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny a písemný záznam mluvené řeči.

- **Český znakový jazyk**

Český znakový jazyk je dle § 4 výše uvedeného zákona uznán jako „základní komunikační systém těch neslyšících osob v ČR, které jej samy považují za hlavní formu

své komunikace.“ Jedná se o přirozený a plnohodnotný komunikační systém, který je tvořený specifickými vizuálně pohybovými prostředky.

Langer a Kučera (In Ludíková, Kozáková a kol., 2012), rozlišují u znakového jazyka tři druhy výrazových prostředků:

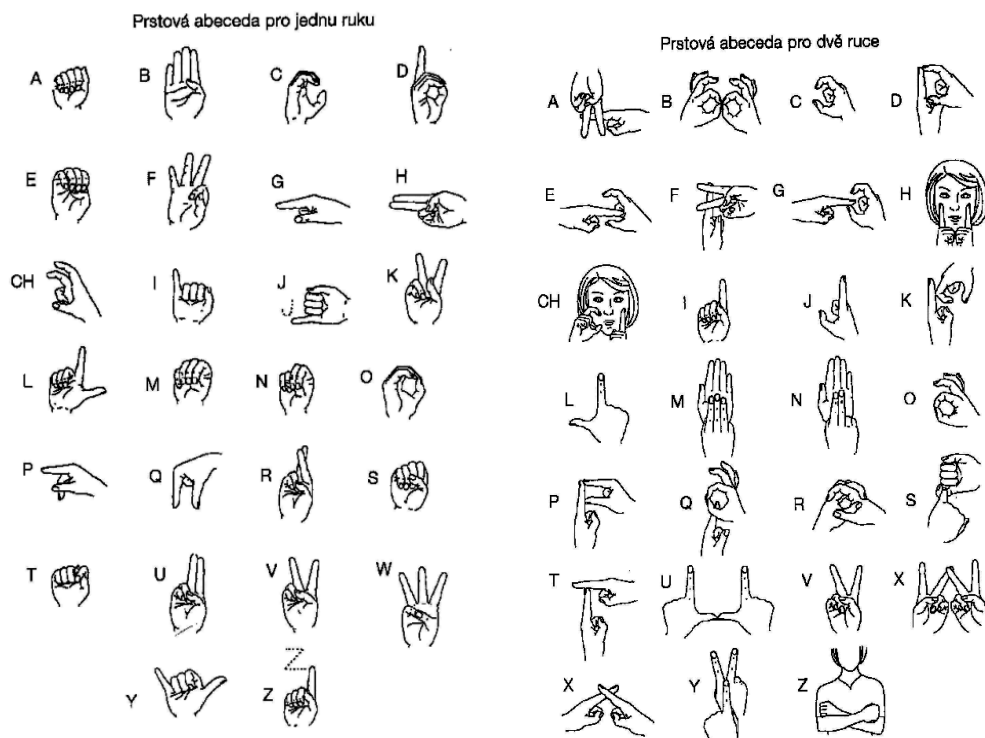
- složku verbálně-nevokální, kterou tvoří znaky vytvořené použitím určité pozice ruky, pohybu těla nebo obličeje,
- složku neverbálně-nevokální, do které se řadí gesta a mimika,
- složku neverbálně-vokální, kam patří mluvené a orální součásti doprovázející znakování.

- **Znakovaná čeština**

Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky českého jazyka, které jsou současně artikulovány. Společně s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka.

- **Prstová abeceda**

Dle zákona zákon č. 384/2008 Sb. prstová abeceda „*využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné ruky (Obrázek 1) nebo prstů a dlaní obou rukou (Obrázek 2) k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy.*“ Prstová abeceda se využívá převážně k odhláskování cizích slov a odborných výrazů.



Obrázek 1 Jednoruční prstová abeceda

Obrázek 2 Dvouruční prstová abeceda

(Společnost pro hluchoslepé Lorm, 2014).

Langer (2013, s. 43) vysvětluje, že k využití prstové abecedy „přistupují uživatelé znakových jazyků zvláště v případech, kdy potřebují sdělit informaci, pro kterou nemají příslušný znak“, jako jsou například vlastní jména a příjmení, cizí slova, zeměpisné názvy a odborné termíny.

- **Vizualizace mluvené češtiny**

Vizualizací mluvené češtiny se dle výše uvedeného zákona rozumí „zřetelná artikulace jednotlivých českých slov k usnadnění odezírání mluveného projevu osobami, které upřednostňují odezírání jako prostředek své komunikace.“

- **Odezírání**

Pro zcela neslyšícího člověka je odezírání velice náročné a vyčerpávající. Strnadová (1998, s. 7) to dokládá slovy, že slyšící lidé většinou považují odezírání za naprostou samozřejmost, ale málokdo z nich ví, že odezírání je „nepohodlný, velmi pracný a přitom málo spolehlivý způsob vnímání mluvené řeči.“

- **Písemný záznam mluvené řeči**

Písemný záznam mluvené řeči je definován jako „*převod mluvené řeči do písemné formy v reálném čase.*“ (zákon č. 384/2008 Sb.)

2.4 Komunikační bariéra

Český jazyk je pro většinu sluchově postižených cizím jazykem a klade překážky v pravidelném získávání plnohodnotných informací. Dle Slowíka (2010, s. 80) komunikační bariéry osob se sluchovým postižením „*závisejí nejen na hloubce a typu konkrétní sluchové vady, ale také na jejich osobnosti a ochotě dorozumět se s okolím.*“

Jak dále Slowík (2010) popisuje, člověk se závažným sluchovým postižením komunikující běžnou řečí je prakticky závislý na odezírání z úst komunikačního partnera. Strnadová i Slowík (2010) shodně uvádí, že ačkoli nám to tak nemusí připadat, jde o velice náročnou aktivitu. Nejenom odezírání, ale i běžná mluva je pro člověka s těžkým sluchovým postižením náročná. Jazykové kompetence těchto osob nebývají kvůli značně omezenému sluchovému vnímání na takové úrovni, aby se mohly vyrovnat schopnostem nepostiženého člověka. Disponují totiž obvykle menší slovní zásobou, v řečovém projevu nedokáží správně využívat modulační faktory, přetrvává u nich nedokonalá výslovnost hlásek, obtížně zvládají gramatická pravidla a někdy vůbec neporozumí obsahu složitějších sdělení.

Robb a Barret (2004) dodávají, že někteří neslyšící odmítají kochleární implantáty a moderní komunikační technologie nebo pomůcky, které by jim usnadňovaly využít běžnou řeč při dorozumívání se širším okolím, protože v nich vidí jakési umělé vetřelce útočící na jejich subkulturu.

Pokud se potřebujeme při náhodném setkání dorozumět s člověkem, který preferuje znakový jazyk, můžeme zkusit běžná, obecně srozumitelná gesta. Další možností je písemná komunikace. I neslyšící umějí psát, ovšem – jak už bylo naznačeno – forma jejich vyjadřování bývá jednodušší a gramaticky poněkud odlišná. Máme-li při jednání s neslyšícím člověkem k dispozici tlumočnicka, je situace snazší (Slowík, 2010).

2.5 Tlumočení znakového jazyka

Podle Vysučka (2008) zajišťuje tlumočení dorozumívání mezi dvěma a více osobami, jejichž vzájemná komunikace by jinak nebyla možná. Dingová (2008) popisuje tlumočení jako specializovanou odbornou činnost, vykonávanou podle zákona o znalcích a tlumočnících pro potřebu toho, jenž si tuto službu objednal.

Tlumočnická služba se v § 56 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, řadí mezi služby sociální prevence. Na poskytování tlumočnické služby přiděluje finanční prostředky Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR registrovanému poskytovateli (organizaci) na základě žádosti. Pro neslyšícího klienta je tlumočnická služba bezplatná (zákon č.108/2006 Sb.).

Tlumočnick se při vykonávání své profese musí vždy řídit etickým kodexem, který zahrnuje zachování mlčenlivosti. Za nepravdivé křivé tlumočení (zejména u soudu) hrozí tlumočnickovi peněžité sankce či dokonce trest odnětí svobody (Toráčová, 2008).

2.6 Rehabilitační a kompenzační pomůcky

Rehabilitační a kompenzační pomůcky zásadním způsobem ovlivňují volbu komunikačního systému. Mezi hlavní kompenzační pomůcky patří zejména sluchadla a kochleární implantáty.

2.6.1 Sluchadla

Dle Horákové (2012, s. 94) jsou sluchadla „základní kompenzační pomůckou, kterou lidé se sluchovým postižením používají nejčastěji.“

Sluchadlo je miniaturní elektroakustický přístroj, jehož úkolem je zesílení a modulace zvukového vjemu. Základní součástí sluchadel jsou: mikrofon, zesilovač, reproduktor, regulátor hlasitosti, přepínač programů, indukční cívka, případně přímý audiovstup (Horáková, 2012).

V případě komunikačních potíží klienta je sluchadlo přidělováno odborným lékařem (foniatrem) a nastavováno na základě audiologického vyšetření. Zdravotní

pojišťovna hradí sluchadla v základním provedení v závislosti na míře a závažnosti sluchového postižení (Souralová, 2007).

Dělení sluchadel podle konstrukčního provedení

- **Kapesní sluchadla** - jsou v dnešní době již zastaralá a téměř se nepoužívají. Důvodem je jejich velikost a zbytečné zesílení nežádoucích zvuků.
- **Brýlová sluchadla** - veškerý systém je uložen v nožičkách brýlí. V současné době se také příliš nepoužívají.
- **Závěsná sluchadla** - v současnosti nejčastěji užívaný typ, který se nosí za uchem. Ze sluchadla vede plastová hadička s ušní tvarovkou přímo do zvukovodu. Hlavní výhodou těchto sluchadel je absence rušivých zvuků.
- **Sluchadla boltcová** - malá sluchadla, vyráběná přímo na míru klientovi, která se umísťují do vnější části zvukovodu.
- **Sluchadla zvukovodová** - velmi malá elektronická zařízení, zavádějící se do chrupavčité části zvukovodu. Tyto typy sluchadel se vyrábějí na míru přímo pro konkrétní osobu (Hrubý, 1998).

Dělení sluchadel podle zpracování akustického signálu

Havlík (2007, s. 43) užívá nejčastější dělení sluchadel na **analogová** a **digitální**. Autor dále uvádí, že „*analogová sluchadla v dnešní době tvoří kategorii nejlevnějších a nejjednodušších modelů*“. Některé firmy produkci těchto typů sluchadel již zcela ukončily a svou pozornost věnují rozvoji sluchadel digitálních, která podle Havlíka v současné době zauímají jednoznačně dominantní postavení na světovém trhu.

Mezi analogová sluchadla patří již uvedená kapesní, boltcová, brýlová, závěsná a zvukovodová. To znamená, že sluchadlem přijatý signál se po celou dobu průchodu sluchadlem nemění. Oproti tomu digitální sluchadla pracují na jiném principu, jsou programovatelná a umí omezit okolní šum i rušivé zvuky na minimum (Hrubý, 1998).

Langer a Suralová (2006) udávají, že v současnosti jsou digitální sluchadla nejmodernější a nejkomfortnější volbou při výběru sluchadla. Faktem zůstává, že jsou finančně náročnější, a z toho důvodu jsou pro většinu jedinců s postižením sluchu nedostupnými. Ovšem jak dokládá Suralová (2002), ani nejdokonalejší sluchadlo nepomůže, pokud dojde k velmi těžké ztrátě sluchu. Důležitá je logopedická péče, která se zaměřuje na kvalitu výslovnosti, výcvik síly hlasu a nácvik odezírání.

2.6.2 Kochleární implantát

Kochleární implantát představuje nitroušní elektronickou smyslovou náhradu, která je určena lidem s těžkým sluchovým postižením nebo lidem zcela neslyšícím. Kochleární implantáty jsou do jisté míry schopny zastoupit funkci nefunkční kochley (hlemýžďe), který je uložen ve vnitřním uchu. Princip funkce spočívá ve stimulaci sluchového nervu v hlemýždi vnitřního ucha (srov. Horáková, 2012, Hrubý, 1999).

Hroboň (1998, s. 80) dodává, že *„výběr kandidátů na kochleární implantaci je složitý a pacient se musí podrobit mnoha vyšetřením, z nichž nejdůležitější je právě test, zda dráždění sluchového nervu elektrickým proudem vyvolá sluchový vjem.“* Tento přístroj je určený jen neslyšícím lidem, u nichž je poškozeno vnitřní ucho, ale zachován sluchový nerv.

Jak dále popisuje Horáková (2012), kochleární implantát se skládá ze dvou částí – vnitřní a vnější. Vnější část je tvořena mikrofonem, řečovým procesorem a vysílací cívkou. Vnitřní část obsahuje přijímač a svazek 22 elektrod implantovaných do hlemýžďe (kochley- odtud název kochleární implantát).

Lidé s mírnou nebo středně těžkou percepční ztrátou sluchu nejsou obecně vhodnými kandidáty na kochleární implantaci. U kandidáta by se také neměly vyskytovat žádné malformace a vývojové odchylky hlemýžďe. (srov. Christiansen, 2010; Heyning, Kleine Punte, 2010). Kochleární implantáty umožňují prelingválně neslyšícím dětem osvojit si jazyk s pozoruhodným úspěchem, pokud se implantace provede během prvních 2 - 4 let života dítěte (Kral a O'Donoghue, 2010).

Sluchadla zesilují zvukový vjem, avšak kochleární implantát zprostředkovává sluchové vjemy neslyšící osobě přímou elektrickou stimulací sluchového nervu prostřednictvím svazku elektrod, který je implantován do vnitřního ucha (hlemýžďe).

Umožňuje tak obejít nefunkční buňky v hlemýždi. Avšak ani úroveň zvukové percepce pomocí implantátu se nemůže vyrovnat kvalitě sluchu zdravého jedince (Murphy a Dodd, 2006).

Kapitola věnována komunikaci se v úvodu zabývá obecným vymezením pojmu. Kromě základní charakteristiky a specifikací komunikace osob sluchově postižených je značná část kapitoly věnována popisu jednotlivých komunikačních systémů sluchově postižených osob, dále možným komunikačním bariérám a tlumočení znakového jazyka. Závěrečná část kapitoly představuje nejvýznamnější kompenzační pomůcky, tedy sluchadla a kochleární implantáty, které značným způsobem ovlivňují kvalitu života mnoha neslyšících.

3 INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Integrovaný záchranný systém (dále jen IZS) vznikl v 90. letech minulého století jako nástroj k zajištění ochrany života, zdraví a majetku občanů i životního prostředí. Klíčovým pojmem vymezení IZS je koordinovaný postup. Koordinací postupu složek IZS při společném zásahu se rozumí koordinace záchranných a likvidačních prací včetně řízení jejich součinnosti (Lukáš a kol., 2011).

Dle Loška (2013) je IZS efektivní systém vazeb, pravidel, spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na mimořádné události.

Jak uvádí Hanuška (2003), může IZS při záchranných a likvidačních pracích integrovat ke spolupráci i odborníky z řad fyzických nebo právnických osob, dále může využít občanských sdružení se záchranným nebo humanitárním působením. Integrace tedy spočívá v propojení jednotlivých zdrojů – materiálních, lidských, i právních k cílenému provedení likvidace nebo záchrany s co nejúčinnějším a nejehospodárnějším využitím těchto zdrojů.

3.1 Právní úprava související s IZS

Problematice tvorby legislativy v oblasti IZS byla věnována významná pozornost v průběhu celých devadesátých let 20. století. Na základě pozitivních zkušeností z jeho použití se na přelomu tisíciletí postupně dotvářelo úsilí o novou koncepci zajištění ochrany obyvatelstva a krizového řízení (Lukáš a kol., 2011).

Definici pojmu „integrováný záchranný systém“ uvádí zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, jako: *„koordinovaný postup všech jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.“* (Svoboda, Vičar, 2012, s. 30)

Jak dále vysvětlují Martínek a Tvrdek (2010, s. 50), z definice IZS vyplývá, že *„integrováný záchranný systém jako takový není žádnou institucí či úřadem, nemá žádné budovy, razítka a rozpočty. Teprve při vzniklé mimořádné události a při použití*

alespoň dvou složek integrovaného záchranného systému se osoby, které působí samostatně, resp. řídí nějakou složku či její prvek, stávají velitelem zásahu.“

Nejdůležitější zákony a vyhlášky, dotýkající se činnosti IZS jsou uvedeny v následující tabulce:

Dokumenty související s IZS
Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů
Vyhláška č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb.
Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 430/2010 Sb.
Zákon č. 238/2000 Sb., o hasičském záchranném sboru ČR a o změně některých zákonů
Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění zákona č. 64/2014 Sb.,
Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR
Vyhláška č. 434/1992 Sb., o zdravotnické záchranné službě, ve znění zákona č. 374/2011 Sb.

Tabulka 1 Přehled dokumentů vztahující se k IZS

(na základě právních dokumentů ČR zpracováno autorkou)

Uvedené zákony a vyhlášky představují základní legislativní akty, týkající se činností IZS. Jeho náplň však souvisí s řadou dalších, které ovlivňují jeho činnost zprostředkovaně, a proto zde nejsou uvedeny (Lukáš a kol., 2011).

3.2 Členění složek IZS

Garantem celého IZS je Ministerstvo vnitra ČR. Činnost všech zásahových skupin je koordinována operačním střediskem Hasičského záchranného sboru (dále jen HZS), které přijímá tísňové výzvy a hodnotí je. Na místo události pak vysílá potřebné síly a prostředky (Štětina, 2000).

Dle § 4 zákona č. 239/2000 Sb., o Integrovaném záchranném systému, je IZS tvořen základními a ostatními složkami:

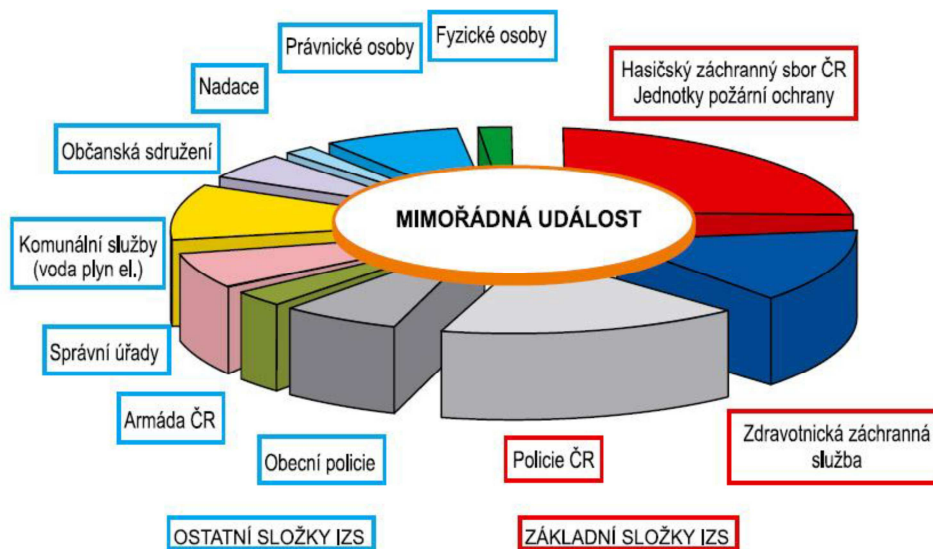
a) Základní složky – zabezpečují neustálou pohotovost pro přijímání oznámení o vzniku mimořádných událostí, jsou schopny ihned zasáhnout a situaci na místě řešit. Mezi základní složky řadíme:

- hasičský záchranný sbor ČR,
- jednotky požární ochrany,
- zdravotní záchrannou službu,
- policii České republiky.

b) Ostatní složky – povolají se na pomoc v případě, že základní složky nemají dostatek potřebných sil a prostředků (např. nedostatek personálu, techniky, odborné pomoci). Jejich pomoc je vázána na předem dohodnuté plánované pomoci na vyžádání.

Ostatními složkami IZS podle § 4 odst. 2 zákona č. 239/2000 Sb. jsou:

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- ostatní ozbrojené bezpečnosti sbory,
- ostatní záchranné sbory,
- orgány ochrany veřejného zdraví,
- havarijní, pohotovostí, odborné a jiné služby,
- zařízení civilní ochrany,
- neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.



Graf 1 Složky Integrovaného záchranného systému

(Magazín o životě ve Zlínském kraji - Integrovaný záchranný systém a jeho význam, 2006).

3.3 Základní složky IZS Olomouckého kraje

- Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje – sídlí na Schweitzerově 91, Olomouc,
- Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje - sídlí na Tř. Kosmonautů 189/10 v Olomouci,
- Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje – sídlí na ulici Aksamitova 8, Olomouc.

3.3.1 Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje

Organizační členění Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje (dále jen HZS OK) je následující:

- ředitelství HZS kraje (dále jen „krajské ředitelství“),
- územní odbory HZS kraje (dále jen „územní odbory“),
- jednotky HZS kraje.

- **Organizační členění krajského ředitelství**

Ve vedení HZS kraje stojí ředitel HZS kraje (dále jen „krajský ředitel“). Krajské ředitelství se vnitřně člení na úseky, na kancelář krajského ředitele, na pracoviště interního auditu a pracoviště kontroly.

- **Organizační členění územního odboru**

V čele územního odboru je ředitel. Územní odbor se vnitřně člení na oddělení a stanice. Oddělení jsou řízena vedoucími, stanice veliteli. Ředitele územního odboru zastupuje určený vedoucí oddělení nebo velitel stanice. Organizační struktura územního odboru je následující:

- a. oddělení prevence,
- b. oddělení (pracoviště) ochrany obyvatelstva a krizového a havarijního plánování,
- c. pracoviště IZS a služeb,
- d. pracoviště komunikačních a informačních systémů,
- e. pracoviště provozní,
- f. stanice HZS kraje.

Územní odbor je zřízen pro zabezpečení výkonu státní správy na úseku požární ochrany, IZS, ochrany obyvatelstva a k plnění stanovených úkolů na úseku krizového řízení. V sídle kraje se územní odbor nezřizuje.

- **Územními odbory HZS Olomouckého kraje jsou:**

- územní odbor Šumperk,
- územní odbor Jeseník,
- územní odbor Prostějov,
- územní odbor Přerov.

(Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje, 2015).

3.3.2 Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje

Dle zákona o Policii ČR 273/2008 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je Policie ČR podřízena Ministerstvu vnitra, které tvoří policejní prezidium, útvary s celostátní působností, krajská ředitelství policie a útvary zřízené v rámci krajských ředitelství.

Zákon zřizuje 14 krajských ředitelství policie. Jejich územní obvody se shodují s územními obvody 14 krajů České republiky.

V lednu 2010 vznikla nová organizační složka Policie České republiky Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje, které v současnosti zahrnuje pět územních odborů. Územní odbor Jeseník, Olomouc, Prostějov, Přerov a Šumperk.

Hlavní úlohou výše uvedených policejních sil je chránit bezpečnost osob a majetku, zabezpečovat veřejný pořádek a preventivně předcházet vzniku trestné činnosti na celém území Olomouckého kraje (Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje, 2015).

Smetana a Kratochvílová (2007, s. 17) uvádí, že „ačkoli je Policie ČR jednou ze základních složek IZS, neprovádí, vzhledem ke svému hlavnímu poslání, záchranné a likvidační práce. Jejím úkolem je zejména zajištění veřejného pořádku a bezpečnosti dopravy k podpoře provádění záchranných a likvidačních prací.“ Stejně tak činnosti v případě mimořádné události a zásahy ze strany Policie ČR prezentují Svoboda a Vičar (2012, s. 35) tvrzením, že „jde spíše o poskytnutí podpory pro záchranné a likvidační práce.“

3.3.3 Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje

Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje (dále jen ZZS OK), příspěvková organizace, je organizací přímo zřízenou Olomouckým krajem. ZZS OK tvoří jednotný funkční, organizační a hospodářský celek.

Hlavním účelem a předmětem činnosti ZZS Olomouckého kraje je:

1. Poskytování zdravotních služeb v rámci zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 374/2011 Sb. o zdravotnické záchranné službě, a to:

- a) poskytování zdravotnické záchranné služby, zejména poskytování přednemocniční neodkladné péče osobám se závažným postižením zdraví nebo v přímém ohrožení a poskytování činností dle § 4 zákona č. 374/2011 Sb.,
- b) přeprava pacientů neodkladné péče,

c) zajišťování lékařské pohotovostní služby v rozsahu dle pokynu zřizovatele,

d) nakládání s tělem zemřelého v rozsahu zajišťování prohlídek těl zemřelých, v případě, kdy k úmrtí došlo při poskytování přednemocniční neodkladné péče, a dále zajišťování prohlídek těl zemřelých podle smlouvy uzavřené se zřizovatelem.

2. Výkon činností poskytovatele zdravotnické záchranné služby k připravenosti na řešení mimořádných událostí a krizových situací v souladu s § 20 zákona č.374/2011 Sb., včetně činností podle § 16 zákona č. 374/2011 Sb. (Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje, 2007).

Svoboda a Vičar (2012, s. 35) uvádí, že „výkonné složky ZZS tvoří výjezdové skupiny, které se podle složení a povahy činností člení na výjezdové skupiny rychlé lékařské pomoci, jejichž členem je lékař, dále na výjezdové skupiny rychlé pomoci, jejichž členy jsou zdravotničtí pracovníci nelékařského zdravotního povolání. Podle typu dopravních prostředků, které využívají ke své činnosti, se výjezdové skupiny člení na pozemní, letecké a vodní.“

3.4 Operační středisko

Stálé orgány pro koordinaci složek IZS jsou stanoveny v §5 zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, a jsou jimi operační a informační střediska hasičského záchranného sboru kraje a operační a informační středisko generálního ředitelství hasičského záchranného sboru (Martínek, Tvrdek, 2010).

Jak dále uvádí Martínek a Tvrdek (2010), operační středisko základní složky integrovaného záchranného systému vyhodnotí tísňové volání, které je mu doručeno a posoudí, zda řešení mimořádné události náleží či nenáleží do jeho působnosti:

a) pokud řešení mimořádné události **náleží** do jeho věcné působnosti, řeší ji samostatně, případně si vyžádá spolupráci další základní složky prostřednictvím jejího operačního střediska,

- b) pokud řešení mimořádné události **nenáleží** do jeho působnosti, předá informace příslušnému operačnímu středisku nebo oznamovatele na toto operační středisko přepojí,
- c) pokud mimořádná událost vyžaduje **součinnost** složek integrovaného záchranného systému, předá přijaté informace také příslušnému operačnímu středisku, jehož prostřednictvím se vyžaduje součinnost těchto složek.

Čepická a Šimek (2008, s. 84-85) popisují operační středisko jako „*subjekt, který rozhoduje, koho vyšle, nebo nevyšle, koho povolá, kam se pacient poveze, koho čím pověří, jak zkoordinuje všechny zásahové jednotky, má-li jich být na jednom místě více apod.*“ Výše uvedení autoři dále vysvětlují, že operátorka je ze své pozice největší „foť“, přičemž má k dispozici velmi omezené množství informací. Čím více správných informací dokáže svou profesionalitou získat, tím kvalitnější rozhodnutí udělá. Dále by měla mít alespoň základní znalosti o lidské psychice a jejich projevech v náročných situacích, měla by ze své pozice umět dobře zvládat rozhovor s volajícími, kteří si z mnoha důvodů se situacemi nevědí rady. Práce operátorek je velmi náročná a navíc zodpovědná.

3.4.1 Operační středisko Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje

Oddělení Krajského operačního a informačního střediska (KOPIS) odpovídá za:

- příjem tísňových volání na Evropské tísňové číslo 112 a národní tísňové číslo 150,
- vyhodnocení zpráv o požárech a jiných mimořádných událostech,
- vysílání stanovených sil a prostředků jednotek požární ochrany a jednotek IZS, právnických a fyzických osob ve prospěch záchranných a likvidačních prací,
- varování a vyrozumění obyvatelstva,
- spolupráci s bezpečnostní radou kraje při řešení mimořádných událostí,
- plnění dalších úkolů stanovených legislativními a ostatními předpisy (Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje – oddělení KOPIS, 2015).

3.4.2 Operační středisko Policie Olomouckého kraje

Policisté Olomouckého kraje začali 30. května 2014 využívat nové krajské operační středisko. Nahradilo původní střediska v pěti bývalých okresech kraje a veškerou práci tak nyní soustřeďuje na jedno místo. Policisté si od toho slibují úspory v nákladech, ale například i v čase při dojezdech. Projekt se plánoval od roku 2005. *"Součástí střediska je pracoviště vyřizující linku 158, pracoviště dopravy řídící dopravní hlídky v celém kraji a pracoviště řídící policisty na jednotlivých územních odborech,"* řekl novinářům vedoucí operačního odboru Robert Hanzl (Česká tisková kancelář, 2015).

V Olomouckém kraji původně působilo operační středisko v Olomouci, Šumperku, Prostějově, Jeseníku a v Přerově a pracoviště krajského operačního důstojníka. *„Všechny pracoviště jsme sestěhovali do jednoho místa a všechny policejní síly řídíme odtud,"* doplnil Hanzl. Lidé volající na linku 158 se tak nyní dovolají už pokaždé na olomouckou krajskou centrálu. Denně centrála vyřídí až 200 hovorů.

Jednotlivá centrální operační střediska se budují v každých krajích, policie na jejich zřízení má celkem 586 milionů korun. Část prostředků je z evropských dotací (Česká tisková kancelář, 2015).

3.4.3 Operační středisko Zdravotnické záchranné služby Olomouckého kraje

Součástí Zdravotnické záchranné služby Olomouckého kraje je zdravotnické operační středisko, které je mj. centrálním místem příjmu a vyhodnocení tísňové výzvy a operačního řízení výjezdových skupin ZZS OK. Centralizace operačního řízení na jedno místo umožňuje efektivní využívání techniky a její maximální rozvoj a podporu.

Zdravotnické operační středisko (ZOS) je samostatným úsekem v čele s vedoucím lékařem. Příjem a vyhodnocení tísňové výzvy je realizováno na základě platných doporučení a pokynů. Operátorem zdravotnického operačního střediska je určena vhodná klasifikace, indikace k výjezdu a příslušný stupeň naléhavosti tísňového volání v souladu s platnou legislativou. Operátoři ZOS poskytují v indikovaných případech telefonicky asistovanou první pomoc a telefonicky asistovanou neodkladnou resuscitaci do doby dosažení místa události výjezdovou skupinou, mezi které patří:

- Rychlá zdravotnická pomoc – RZP (dvoučlenný tým – zdravotník, řidič = záchranář),
- Rychlá lékařská pomoc – RLP (dvoučlenný tým – lékař, řidič nebo záchranář),
- Letecká záchranná služba – LZS (tříčlenný tým – pilot, lékař, zdravotník),
- Doprava raněných, nemocných a rodiček – zajišťuje neakutní převozy – řidič).

Provoz ZOS, které pracuje v nepřetržitém provozu, je zajišťován 3 zaměstnanci v denní směně a 3 zaměstnanci v noční směně. Počet přijatých hovorů na tísňových linkách za rok 2013 byl celkem 179 546 hovorů. Na základě tísňové výzvy je denně realizováno asi 100 – 150 výjezdů (Zdravotnická záchranná služba - Operační středisko, 2007).

3.5 Tísňové volání

Tísňové volání je jedním ze způsobů oznámení mimořádné události a vyžádání si pomoci složek IZS. Jde o službu, kterou je zabezpečována ochrana základních lidských práv, tj. ochrana života, zdraví, majetku a životního prostředí (Wikipedie – Tísňové volání, 2013).

Jedná se o veřejně přístupnou službu, jejíž podmínky jsou stanoveny v zákoně o elektronických komunikacích (Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění zákona č. 214/2013 Sb.).

Zákon stanoví:

- bezplatný a nepřetržitý přístup k číslům tísňového volání,
- bezodkladné zpřístupnění lokalizace a jiných údajů potřebných k identifikaci volajícího, za podmínek vyhlášky č. 238/2007 Sb.,
- zajištění informovanosti veřejnosti o existenci podmínkách využívání čísel tísňového volání,
- oprávnění Českého telekomunikačního úřadu (dále ČTÚ) rozhodovat o opatřeních ve vztahu k tísňovému volání,
- sankce při zneužití tísňového volání (Ošťádalová, 2005).

Tísňové volání funguje:

- nepřetržitě,
- pro všechny obyvatele,
- takřka ve všech oblastí státu (v souvislosti na pokrytí signálu mobilní sítě),
- bezplatně,
- ve všech telefonních sítích,
- ze všech koncových hlasových zařízení telefonních sítí (Wikipedie – Tísňové volání, 2013).

Čísla tísňového volání pro celé území ČR

150 – Hasičský záchranný sbor ČR;

155 – Zdravotnická záchranná služba;

156 – Obecní (městská) policie;

158 – Policie ČR;

112 – Jednotné evropské číslo tísňového volání.

K výše uvedeným číslům je zaručen bezplatný a nepřetržitý přístup z pevných telefonních linek, mobilních telefonů a veřejných telefonních automatů i bez použití mincí či karet. Kterýkoli poskytovatel veřejné telefonní služby je povinen svým uživatelům umožnit bezplatný přístup k určeným číslům tísňového volání (Wikipedie – Tísňové volání, 2013).

3.5.1 Pravidla pro zpracování tísňových SMS

Za dobu používání tísňových čísel SMS se vytvořilo několik následujících pravidel:

- a) do textové zprávy je nutné napsat místo, kde k události došlo, co se stalo a jméno oznamující osoby,
- b) po zaslání SMS zprávy je vždy oznamovateli z operačního střediska zasláno potvrzení o přijetí zprávy a o řešení události,

- c) v některých případech je SMS číslo pokládáno za neveřejné a dotyčná osoba ho získá pouze při registraci do databáze u dané složky integrovaného záchranného systému,
- d) registraci nevyžaduje Policie ČR,
- e) registrací čísla svého mobilu u příslušného orgánu má jedinec možnost, že i když zašle prázdnou SMS zprávu, přijede jedna ze složek IZS do místa jeho bydliště (Novák, 2010).

3.5.2 Legislativa související se zdravotně postiženými

Krahulcová (2014, s. 341) uvádí, že *„jednotlivé dokumenty týkající se lidských práv, které vznikaly a byly přijímány v průběhu dějin, představují milníky ve vývoji lidstva. Každý z nich byl důležitý pro uvědomění hodnoty a důstojnosti každé lidské bytosti.“*

O tísňovém volání se zmiňuje jeden z nejdůležitějších mezinárodních dokumentů „Úmluva o právech osob se zdravotním postižením“, kde se v článku 11, nazvaném Rizikové situace a humanitární krize uvádí: *„Státy, které jsou smluvní stranou této úmluvy, přijmou, v souladu se svými závazky podle mezinárodního práva, včetně mezinárodního humanitárního práva a mezinárodního práva v oblasti lidských práv, veškerá nezbytná opatření k zajištění ochrany a bezpečnosti osob se zdravotním postižením v rizikových situacích, včetně ozbrojených konfliktů, humanitárních krizí a přírodních katastrof.“*

Listina základních práv Evropské unie ve svém článku 21 (Ochrana před diskriminací) stanovuje *„zákaz jakékoliv diskriminace, založené zejména na pohlaví, rase, barvě pleti, etnickém nebo sociálním původu, genetických rysech, jazyku, náboženském vyznání nebo přesvědčení, politických názorech či jakýchkoli jiných názorech, příslušnosti k národnostní menšině, majetku, narození, zdravotním postižení, věku nebo sexuální orientaci.“* Oba vyznačené znaky jsou společné pro osoby se sluchovým postižením a měly by zvláště tuto minoritní skupinu chránit.

V zákoně č. 214/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů se v § 33 o přístupu k jednotnému evropskému číslu tísňového

volání a národním číslem tísňových volání, v odstavci 1 upozorňuje na to, že „podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu je povinen umožnit všem svým koncovým uživatelům, včetně uživatelů veřejných telefonních automatů, bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání „112“ a na národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu.“ Ve výše uvedeném odstavci však nenajdeme, v jaké formě by mělo být volání umožněno. Přestože v tomto zákoně není přímo uvedeno v jaké podobě, tradiční formou je jistě míněna podoba zvuková. Pokud bychom tedy vycházeli z předpokladu, že kterýkoli občan má právo se na tísňovou linku dovolat, právě osobám se sluchovým postižením toto umožněno není.

Linku tísňového volání na Policii ČR mohli až do roku 2006 plně využívat pouze slyšící občané. Nový projekt tísňové linky pro neslyšící se připravoval ve spolupráci s osobami s poruchou sluchu. Po vzájemné domluvě bylo určeno, že komunikace mezi policisty a neslyšícími bude probíhat formou textových SMS zpráv.

Z důvodu rizika možných omylů a nedorozumění nebo případného eventuálního zneužití tísňové linky, připravili policisté jednoduchý návod, jak si správně počínat při zasílání textové zprávy na tísňovou linku Policie ČR.

The image shows a text message form for the Czech Police emergency line (112) for hearing-impaired users. The form is titled "TÍSŇOVÁ LINKA POLICIE ČR" and includes the phone number "603 111 158". The form is designed for use on a mobile phone, as indicated by the "T-Mobile" logo. The form consists of several text input fields, each with a label and a character limit:

- Příjmení**: 15 znaků / 1 - mezera
- Místo události**: 15 znaků / 1 - mezera
- Ulice (číslo sloupu veřejného osvětlení)**: 20 znaků / 1 - mezera
- Co se stalo**: 90 znaků / 1 - mezera
- Zranění (jaké)**: ANO NE, 19 znaků / 1 - mezera

At the bottom right of the form is a blue button with a white arrow pointing right, labeled "Odeslat" (Send).

Obrázek 3 Formulář pro neslyšící (Policie ČR – Projekt tísňové linky pro neslyšící, 2015).

Operátorovi, který přijme SMS zprávu z takového čísla, je naprosto jasné, že se jedná o neslyšící osobu a tuto zprávu odpovídajícím způsobem zpracovává.

Při realizaci technického zázemí linky tísňového volání pro neslyšící požádali policisté o spolupráci telekomunikační společnost T-Mobile, která se stala partnerem projektu. Díky této podpoře vzniklo mobilní telefonní číslo vyhrazené pouze pro neslyšící osoby – **603 111 158**.

Původně projekt pouze středočeského kraje přerostl v projekt celorepublikový. Počítá se s tím, že SMS zprávu může na linku tísňového volání poslat také neslyšící, který se nenachází v pražském regionu. Zpráva se zaznamená, vyhodnotí a posléze ihned předá kolegům dle místní kompetence. Časová prodleva je v tomto případě několik vteřin či minut. Pokud zpráva od odesílatele není úplná a operátor linky tísňového volání potřebuje upřesnit informace, kontaktuje odesílatele stejnou cestou, tedy SMS zprávou, a požádá o doplnění bližších informací.

Číslo tísňové linky (603 111 158) dává možnost také neslyšícím zahraničním návštěvníkům České republiky, aby si touto cestou mohli požádat o pomoc (Policie ČR – Projekt tísňové linky pro neslyšící, 2015).

Poslední kapitola teoretické části práce se věnuje podrobnému popisu integrovaného záchranného systému ČR. Kromě vymezení právních předpisů vyjmenovává jednotlivé složky IZS, s lokálním zaměřením na IZS Olomouckého kraje. V závěru kapitoly je představen projekt tísňového volání pro sluchově postižené, který byl zaveden také v Olomouckém kraji a jehož činnost a fungování je předmětem výzkumného šetření v následující praktické části.

EMPIRICKÁ ČÁST

V úvodní části jsou vyjádřeny cíle práce a formulace výzkumných otázek, které byly předmětem výzkumných šetření.

Empirická šetření nejprve představí profil vybraného vzorku respondentů. Na úvodní část navazuje charakteristika zvolených metod a popis samotného výzkumu. Předposlední podkapitoly popisují výsledky zkoumání, které jsou následně hodnoceny v závěrečné diskuzi.

4 CÍLE A METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Hlavním cílem diplomové práce je získání přehledu o způsobu a úrovni komunikace neslyšících osob se záchrannými složkami Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje v případě, že by si sami byli nuceni přivolat pomoc, dále identifikování a následné posouzení problematických oblastí.

4.1 Cíle

Pro účely empirického šetření byly stanoveny následující výzkumné otázky:

1. Znají neslyšící mobilní čísla tísňového volání, která jsou jim určena pro přivolání pomoci?
2. Znají neslyšící, co vše musí obsahovat tísňová SMS zpráva pro přivolání pomoci v případě ohrožení?
3. Jsou čísla tísňových linek určena pro minoritní skupinu neslyšících osob bezplatná?
4. Jakým způsobem probíhá komunikace tísňového volání mezi neslyšící osobou a operačním střediskem?

Výstupem realizovaného šetření je zaměření se na systém a čísla tísňového volání, zpracování tísňové SMS zprávy operátorem, dále analýza současného stavu vzájemné komunikace a návrh možností zlepšení formy přivolání pomoci záchranného systému neslyšícími osobami. Uvedené cíle budou uskutečňovány na základě vybraných metod.

Dílčí cíle, které byly zjišťovány prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru s neslyšícími respondenty:

- a) zjistit, zda již někdy v minulosti využil respondent přivolání pomoci formou tísňové linky určené pro neslyšící,
- b) zjistit u respondentů úroveň znalostí pravidel potřebných pro přivolání pomoci formou SMS zprávy v případě ohrožení,

- c) zjistit, zda oslovení znají nebo mají čísla tísňových linek určených pro neslyšící v Olomouckém kraji uložena ve svém mobilním telefonu, popř. zda ví, kde lze tato čísla vyhledat,
- d) zjistit, jaká forma komunikace a přivolání pomoci je pro neslyšící nejrychlejší a nejefektivnější.

Dílčí cíle zjišťované pomocí polostrukturovaného rozhovoru s operačními středisky IZS Olomouckého kraje:

- a) zjistit, jakým způsobem probíhá komunikace mezi operačním střediskem a neslyšící osobou, v případě, že požádá o pomoc,
- b) zjistit, zda jsou čísla tísňových linek pro neslyšící bezplatná,
- c) zjistit, zda se musí neslyšící osoba zaregistrovat v databázi IZS, aby jí byla poskytnuta pomoc;
- d) zjistit, jaká forma komunikace a přivolání pomoci ve spojení s neslyšící osobou by byla nejefektivnější.

4.2 Metodika

Pro zpracování teoretické části diplomové práce byla provedena analýza aktuálních právních norem, literárních a internetových zdrojů, týkajících se dané problematiky.

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu, jenž poskytuje hlubší a rozsáhlejší informace o dané situaci. Kvalitativní výzkum používá zejména data z rozhovorů, z pozorování a data z dokumentů (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Ke zjištění a bližšímu nahlédnutí do problematiky byla použita metoda sondy. Sonda slouží k mapování neznámého a velmi zúženého problému, zpravidla v přípravné etapě (Surynek, 2001).

Za základní výzkumnou techniku byl vybrán polostrukturovaný rozhovor obsahující předem připravený soubor otázek, ve kterém nemusí být striktně stanoveno jejich pořadí. Hlavní výhodou takového rozhovoru je možnost přizpůsobit otázky operativně podle situace v průběhu rozhovoru (Hendl, 2005).

Průzkum byl realizován na základě nestranného a nezaujatého přístupu. Šetření bylo rozděleno do několika oblastí:

1. Neslyšící osoby starší 18 let

Se zřetelem na výzkumný záměr a specifickou komunikaci osob s postižením sluchu byl pro zjišťování potřebných informací zvolen polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, které představovaly těžiště rozhovoru. Základem pro rozhovor byl předem sestavený dotazníkový formulář (příloha 1), specificky upravený a vycházející z výzkumných cílů.

Tazatelem byla autorka diplomové práce, která je sociální pracovnící v Oblastní unii neslyšících Olomouc. Každému respondentovi při žádosti o rozhovor byl objasněn důvod pro sběr informací, tzn. podklad pro diplomovou práci. Tazatelka také vysvětlila důvod volby dotazovaného, tzn., že jedinec byl osloven, protože je schopen podat důležité údaje. Respondentům byl předem oznámen postup pro zaznamenání sdělených informací, a taktéž ubezpečení, že rozhovor je anonymní a jejich jméno nebude nikde uvedeno.

Rozhovory s respondenty proběhly ve znakovém jazyce, eventuálně v jiném komunikačním systému dle zákona č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, který si sám zvolí respondent. Před vlastním výzkumem bylo u několika respondentů zpočátku ověřeno, zda byly otázky k rozhovoru správně sestaveny a formulovány.

2. Rozhovory se záchrannými složkami Olomouckého kraje

Pro uskutečnění rozhovorů se záchrannými složkami byly vybrány některá operační Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje.

Pro účely sběru dat formou rozhovoru byl předem sestaven dotazníkový formulář (příloha 2).

Tazatelka po svém představení požádala vybraná operační střediska o spolupráci a objasnila důvod sběru informací, tzn. materiál pro diplomovou práci a představila také cíl diplomové práce. V případě zájmu byla složkám IZS nabídnuta možnost prostudovat následné výsledky empirického šetření.

5 REALIZACE VÝZKUMNÝCH ŠETŘENÍ

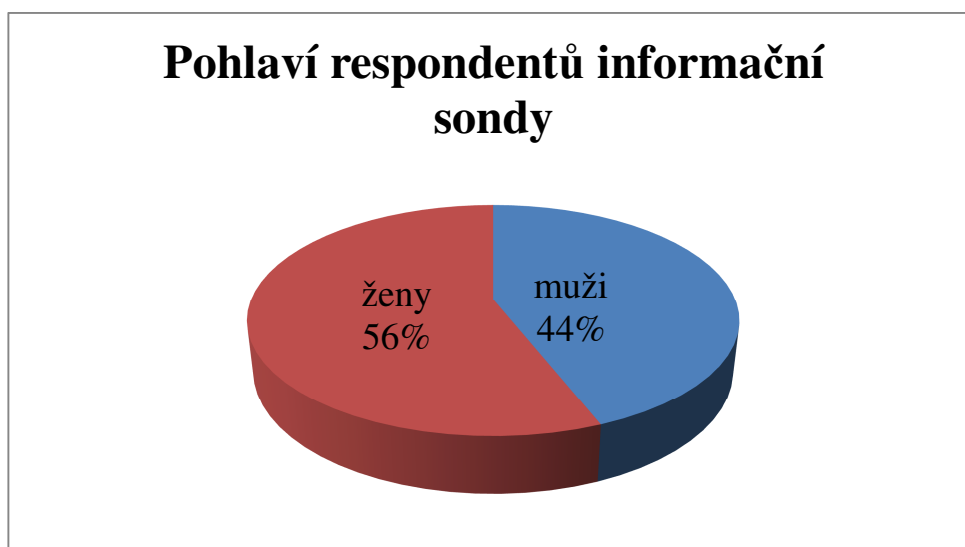
Kapitola popisuje zvolenou metodu výzkumného šetření, charakteristiky respondentů a přepis dotazníkových šetření s jednotlivými reprezentanty vybraných složek IZS OK.

5.1 Informační sonda ke zjištění úrovně znalostí tísňových SMS neslyšícími osobami

K zodpovězení první výzkumné otázky: Znají neslyšící mobilní čísla tísňového volání, která jsou jim určena pro přivolání pomoci?

5.1.1 Charakteristika respondentů informační sondy

Empirické šetření bylo určeno pro neslyšící osoby od 18 let. Na této informační sondě se podílelo 25 osob se sluchovým postižením (14 žen a 11 mužů), které se zúčastnili přednášky na téma Bezpečnost a ochrana obyvatel při krizových situacích. Přednáška proběhla v neziskové organizaci Oblastní unii neslyšících Olomouc (dále jen OUN).



Graf 2 Pohlaví respondentů informační sondy

5.1.2 Organizace a průběh informační sondy

Dne 3. 9. 2014 navštívili OUN Olomouc zástupci z odboru ochrany Statutárního města Olomouc. Odbor ochrany spolupracuje se složkami Integrovaného záchranného systému i dalšími orgány státní správy. Mimo jiné zajišťuje agendu krizového řízení a ochrany obyvatel. Autorka této práce, zaměstnankyně OUN Olomouc uznává, že spolupráce s výše uvedenými zástupci z odboru ochrany je velmi dobrá a již několikrát přišli nabídnout pro klienty OUN vzdělávací přednášku na téma bezpečnosti a ochrany obyvatel. Nově byla nabídnuta přednáška ze strany HZS Olomouckého kraje poskytnout klientům této neziskové organizace důležité informace.

Telefonickou formou byla s kpt. Bc. Jiřím Janhubou z oddělení ochrany obyvatelstva a krizového řízení HZS OK domluvena návštěva členů HZS, kteří se přišli dne 23. 10. 2014 podívat na prostory OUN, aby si udělali představu, jakým způsobem uskuteční ukázkou zásahu hasičů. Při této příležitosti byli zároveň požádáni o spolupráci na této diplomové práci. Příslušníkům HZS OK bylo představeno téma diplomové práce, vysvětlena problematika komunikace neslyšících a s tím související přivolání si pomoci v případě jejich ohrožení. Členy HZS OK dané téma zaujalo a velmi ochotně ke spolupráci přistoupili. Autorka práce, která je zaměstnankyní OUN, se předem s členy HZS OK domluvila na částečném navození stresové situace za účelem požádání neslyšících klientů o napsání tísňové SMS zprávy a následné kontrole, na jaké číslo oznámení zašlou. Domluveno bylo tedy zadýmení prostor a s tím související fiktivní požár v OUN, během kterého přijede zásahová jednotka HZS OK a záchranáři s pomocí kyslíkových masek vyvedou neslyšící do bezpečí. Datum přednášky a ukázky zásahu bylo vzájemně odsouhlaseno na 28. 11. 2014. V určený den v 16 hodin začala plánovaná přednáška, kde byli neslyšící klienti seznámeni se strukturou HZS ČR a HZS OK, byli poučeni o nebezpečných situacích spojených s vánočními svátky (hoření adventních věnců, vánočních stromků apod.), jakým způsobem se chovat v případě, kdy už požár nelze uhasit. V té době již začali členové HZS se zadýmením prostor OUN, aby dostali neslyšící do situace, kdy budou nuceni přivolat jednotku HZS. Po domluvě s kpt. Bc. Jiřím Janhubou byl vybrán jeden z účastníků přednášky s těžkým poškozením sluchu, který měl za úkol telefonicky přivolat pomoc. Účelem bylo zjistit, jak si s takovým telefonátem poradí nejen neslyšící, ale i operátor HZS OK. Autorka práce vytočila číslo 150 a telefon předala neslyšícímu, který vzhledem ke svému těžkému

sluchovému postižení vůbec nevěděl, kdy může začít mluvit, protože neslyšel, že už operátor zvedl telefon. Tímto byl objeven problém, že neslyšící nemají žádnou kontrolu, zda se již s operátorem spojili. Kapitán Janhuba poradil neslyšícímu, aby hlášenou událost opakově. Fotografie z přednášky jsou obsahem přílohy 6. Za účelem ověření schopnosti přivolat si pomoci přítomnými neslyšícími osobami, byly všem neslyšícím rozdány připravené listy papíru. Na tyto měli za úkol napsat text tísňové SMS zprávy pro případ, že si budou muset přivolat některou ze záchranných složek sami bez pomoci. Pod zprávu měli za úkol ještě uvést telefonní číslo, kam by zprávu odeslali. Na napsání zprávy měli neslyšící vymezen čas, a to 1 minutu, během které museli stihnout napsat zprávu i s telefonním číslem tísňové linky. Vzhledem k tomu, že číslo tísňové linky určené pro neslyšící je číslo mobilní, předpokládá se, že si ho nepamatují. Tudíž všem, kteří mají číslo v mobilu uloženo, bylo umožněno nahlédnout do svých mobilů a číslo si najít ve svém seznamu kontaktů. Poté pokračovala přednáška, kde byli osoby s postižením sluchu seznámeni a poučeni o tom, co vše musí obsahovat tísňová SMS zpráva a jaké je telefonní číslo na HZS OK. Většina neslyšících neznala telefonní číslo a dokonce i ve svých mobilech měli uvedeno špatné, neaktuální či nepřesné číslo tísňové SMS zprávy. Všichni přítomní neslyšící byli proto požádáni, aby si tísňové SMS číslo (725 135 125) na HZS OK uložili do svých mobilů. Po přednášce přijela zásahová jednotka, která nasazovala neslyšícím kyslíkové masky a postupně je vyváděla ze zadýmených prostor. Po ukončení akce byly společně s příslušníky HZS prozkoumány vyplněné formuláře, kde byly napsány zprávy od neslyšících. Vzhledem k tomu, že některé zprávy nebyly uspokojivě napsané, vyslovila autorka šetření přání, zda by se mohli na zprávy podívat a seznámit s formou psaní SMS neslyšících i operátoři HZS OK. Kapitán Janhuba velice rád souhlasil.

5.2 Polostrukturovaný rozhovor s neslyšícími osobami

Pro získání potřebných informací od respondentů byl použit polostrukturovaný rozhovor. Předem byl připraven dotazníkový formulář pro zvolenou formu rozhovoru, jehož cílem bylo shromáždění dat a informací získaných od respondentů. Respondentům byl vysvětlen účel sběru daných informací. Všichni zúčastnění s rozhovorem souhlasili.

Dotazníkový formulář zahrnoval jak otevřené otázky, tak také uzavřené otázky (příloha 1). Otázky rozhovoru byly formulovány tak, aby byly respondentům co nejvíce srozumitelné. Pro ověření, zda jejich obsahu neslyšící respondenti rozumí, byl předem proveden pilotní rozhovor se dvěma účastníky šetření. Vzhledem k tomu, že všem otázkám bez problému porozuměli, nebylo nutné dotazník upravovat.

5.2.1 Charakteristika respondentů polostrukturovaného rozhovoru

Oslovenými respondenty kvalitativního výzkumu byly neslyšící ženy a muži ve věkové kategorii od 18 let a výše. Rozhovory s neslyšícími klienty byly realizovány v neziskové organizaci Oblastní unii neslyšících Olomouc, kde je autorka šetření zaměstnána. Výběr této instituce byl úmyslný, vzhledem k cílové skupině, která pravidelně využívá sociálních služeb v této organizaci. Pro výběr respondentů a z důvodu reprezentativnosti vzorku byla stanovena rozhodující kritéria, a to věk nad 18 let a osoby se sluchovým postižením, které nemají možnost vzhledem ke svému těžkému sluchovému postižení běžně telefonovat. Rozhovorů se účastnilo celkem deset neslyšících osob, z toho 5 žen a 5 mužů.

Seznam neslyšících respondentů:

Ž1 = žena - 39 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s maturitou;

Ž2 = žena – 38 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s výučním listem;

Ž3 = žena – 46 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s výučním listem;

Ž4 = žena – 61 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s výučním listem;

Ž5 = žena – 35 let, forma komunikace – mluvená a odezírání, vzdělání – vysokoškolské;

M1 = muž – 33 let, forma komunikace - znakový jazyk a odezírání, vzdělání – vysokoškolské;

M2 = muž – 65 let, forma komunikace – znakový jazyk a mluvená forma, vzdělání – střední s výučním listem;

M3 = muž – 47 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání základní;

M4 = muž – 39 let, forma komunikace – znakový jazyk, mluvená forma a odezírání, vzdělání – střední s maturitou;

M5 = muž – M5 = muž – 67 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – neuvedeno.

Poznámka: Ž = respondent žena, M = respondent muž

5.2.2 Průběh polostrukturovaných rozhovorů s neslyšícími osobami

Celkem bylo provedeno 10 rozhovorů s neslyšícími osobami. Rozhovory proběhly v měsících lednu, únoru a březnu 2015 v prostorách Oblastní unie neslyšících. Délka jednoho rozhovoru trvala průměrně 30 - 45 minut a ve všech případech rozhovor probíhal ve znakovém jazyce, který autorka šetření sama ovládá. U většiny neslyšících jedinců bylo nejdříve nutné objasnit, co vlastně znamená pojem „Integrovaný záchranný systém.“

Ke každému dotazovanému respondentovi bylo přistupováno individuálně, protože bylo potřeba respektovat veškerá hlediska, jakým je stupeň sluchového postižení, způsob vzdělávání, způsob komunikace v průběhu života, kontakt se sociálním prostředím a životní zkušenosti, které mají vliv nejen na porozumění tématu, ale i přemýšlení nad dotazem a formulováním odpovědi. Při rozhovorech se několik neslyšících osob rozpovídalo o různých životních zkušenostech a potížích, se kterými se v běžném životě setkávají. Všechny rozhovory probíhaly ve velmi přátelské atmosféře, dotazovaní byli ochotní a sdílní.

Odpovědi byly písemně zaznamenány do připraveného záznamového archu.

5.3 Rozhovory s operačními středisky Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje

Další část kvalitativního výzkumu byla zaměřena na složky Integrovaného záchranného systému. Pozornost byla věnována především operačním střediskům a jejich operátorům, u kterých se předpokládá zkušenost v komunikaci s neslyšícími osobami přivolávajícími si první pomoc. V následujících kapitolách jsou přepsány rozhovory uskutečněné s příslušníky HZS, Policie ČR a ZZS Olomouckého kraje.

Seznam oslovených operačních středisek a jejich zástupců:

1. Operační středisko Hasičského záchranného sboru Olomouckého kraje – rozhovor proběhl dne 2. 4. 2015 s Ing. Miroslavem Blažkem, vedoucím oddělení Krajského operačního a informačního střediska (KOPIS);

2. Operační středisko generálního ředitelství Policie ČR Olomouckého kraje – rozhovor proběhl dne 2. 4. 2015 s Romanem Markem, vrchním inspektorem operačního střediska krajského ředitelství Policie Olomouckého kraje;

3. Operační středisko Zdravotnické záchranné služby Olomouckého kraje – rozhovor proběhl dne 9. 4. 2015 s Bc. Drahomírem Sigmundem, který je zástupcem Komory záchranářů zdravotnických záchranných služeb České republiky.

5.3.1 Rozhovor s příslušníkem HZS Olomouckého kraje

Na přednášce uskutečněné dne 28. 11. 2014 byla s kpt. Bc. Jiřím Janhubou domluvena schůzka přímo na krajském ředitelství HZS OK. Účelem této schůzky, která proběhla 2. 4. 2015, bylo zejména naplánování exkurze neslyšících do prostor HZS OK a předání seznamu telefonních čísel neslyšících osob v Olomouckém kraji. V průběhu listopadové přednášky bylo totiž s překvapením všech oznámeno, že k použití tísňové SMS zprávy je nutná registrace v seznamu HZS OK. Na základě této informace byl proto vytvořen seznam neslyšících zájemců o registraci do databáze, kam se mohli dobrovolně zapisovat. Operátoři tak mohou před plánovanou návštěvou neslyšících na olomouckém pracovišti HZS zadat jména, adresy a čísla mobilních telefonů do své

databáze. Kpt. Janhuba byl také požádán o předvedení komunikace operátora HZS OK s neslyšícím přímo v praxi, a to během plánované exkurze. Cílem bylo dokázat přesvědčit neslyšící, aby se neostýchali přivolat si pomoc v případě nějakého ohrožení. Termín exkurze neslyšících u HZS OK byl naplánován na středu 15. 4. 2015. Fotografie z této akce jsou obsahem přílohy 7.

Poté měla autorka výzkumného šetření možnost provést rozhovor s vedoucím oddělení Krajského operačního a informačního střediska Ing. Miroslavem Blažkem:

1. Jste součástí IZS Olomouckého kraje?

„Ano, jsme“.

2. Jaké je tel. číslo tísňové linky pro zavolání pomoci neslyšící osobou?

„No, tak je to číslo neveřejné a vyloženo pro osoby se zdravotním postižením. Číslo k nám do HZS je 725 135 125“.

3. Je toto číslo stejné pro zavolání pomoci HZS, Policie i zdravotnické pomoci po celé ČR?

„Ne, není. Je to číslo pouze pro Olomoucký kraj a zprávy nám zaslané jsme schopni zpracovat a předat jinému hasičskému sboru, záchranné službě či Policii ČR. V každém kraji mají svou linku, ale když je neslyšící v jiném kraji a zavolá na naše číslo tak my tu zprávu zase zpracujeme a zkontaktujeme určitý kraj“.

4. Je číslo tísňové linky bezplatné?

„Ne, není. Telefonní číslo 725 135 125 je zpoplatněno“.

5. Je možné zaslat SMS zprávu na číslo 112?

„Ne, není to možné. Na číslo 150 ani 112 nejde poslat SMS zpráva“.

6. Jaká jsou pravidla pro používání tísňových SMS čísel? Jaké informace jsou pro zpracování takové SMS zprávy pro vás nejdůležitější?

„Ve zprávě od neslyšícího je nejdůležitější, aby tam byla charakteristika toho, jakou pomoc potřebuje, ale hlavně kde je, protože my máme v systému uloženo jen to, jak se dotyčný jmenuje a kde bydlí“.

7. Je potřeba registrace neslyšící osoby u dané složky IZS?

„Zprávy od člověka, který není v registraci, neřešíme a pomoc jim poskytnuta nebude“.

8. Obdrželi jste již SMS zprávu od neslyšící osoby? Jaká je frekvence zpráv žádosti o pomoc od neslyšících osob?

„Zatím ne, protože nemáme v registraci neslyšící jedince“. Ve většině případů si myslím, že nám neslyšící nechtějí dát své osobní údaje, protože se bojí, že se jejich údaje dostanou na veřejnost a někdo to zneužije, aby ho mohl vykrást atd. Ale toho se nemusí bát, protože údaje, které máme v systému, nejsou veřejnosti dostupné“.

9. Jak by proběhla případná komunikace s operátorem?

„Jestliže dostaneme zprávu od neslyšícího tak mu odepíšeme, že pomoc je na cestě. Musí však uvést aspoň přibližně kde je. Například, že jede z jednoho místa do druhého, ať víme alespoň, na jaké trase se mu to stalo“.

10. V případě, že se neslyšící osoba nachází v zahraničí (např. na Slovensku), kontakt má pouze na Olomoucký HZS a obrátí se na vás s žádostí o pomoc. Zpracovává se nějakým způsobem i taková žádost o pomoc? Kooperujete se zahraničními kolegy?

„Když neslyšící osoba bude někde v zahraničí a zkontaktuje nás, tak jsme schopni mu zajistit pomoc i v zahraničí, to není problém“.

11. Napadá Vás, jakým způsobem by se mohla komunikace ve spojení s neslyšící osobou zlepšit?

„Bylo by dobré ukázat neslyšícím nějaké vzory, jak mají podávat tísňové zprávy. V těch jim ukázat, že musí hlavně zprávou ukázat kde je a taky v čem potřebuje pomoc. Např. „Olomouc Litovelské Pomoraví spadl jsem na kole, nemůžu vstát“. My nebudeme pátrat, co se mu stalo, ale hned pošleme nějakou pomoc. Když neurčí místo přesněji, tak musíme nasadit do pátrání více lidí. O pomoc nemusí volat jen při zranění, ale například, i kdyby si zabouchli byt, protože v některých městech nejsou otvírací firmy, tak mu to otevřeme my, aby třeba nepromrzl, nebo kdyby potřeboval léky“.

5.3.2 Rozhovor s operátorem Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje

Dne 2. 4. 2015 proběhl taktéž rozhovor s Romanem Markem, vrchním inspektorem operačního střediska krajského ředitelství Policie Olomouckého kraje, díky kterému měla autorka šetření možnost nahlédnout do prostor Integrovaného operačního střediska a shlédnout tak náročnou práci operátorů. Pana Marek byl také požádán o návštěvu OUN, kde by mohl formou přednášky sdělit neslyšícím různé novinky a zajímavé informace týkající se Policie ČR a zároveň dát prostor k otázkám, které

budou osoby se sluchovým postižením zajímat. Pan Marek velmi ochotně souhlasil, proto byla přednáška domluvena na termín 15. 5. 2015.

1. Jste součástí IZS Olomouckého kraje?

„Ano, samozřejmě“.

2. Jaké je tel. číslo tísňové linky pro zavolání pomoci neslyšící osobou?

„Někdejší telefonní číslo na tísňovou linku pro neslyšící v Olomouci už neplatí, nebylo moc používáno. Dostali jsme asi jen 3 zprávy za 5 let. Číslo 603 111 158 je nyní sjednocené pro neslyšící ve všech krajích České republiky“.

3. Tím někdejším číslem myslíte číslo 720 511 961?

„Ano, přesně tak. Číslo se teď sjednotilo pro celou Českou republiku, protože toto číslo v Olomouci nebylo vytížené, za 5 let opravdu byli jenom 3 hovory (tedy SMSky), co přišly. Zrovna jsem měl štěstí, že jsem to přijímal já. A nevím o dalších, jestli někdo něco přijímal. V rámci ČR teď funguje číslo 603 111 158“.

4. Toto číslo je číslo mobilní. V případě, že neslyšící osoba nemá signál, co může v tomto případě udělat?

„Když nebude mít neslyšící signál tak je problém, že se nedovolá na klasické linky, ale jen na 112 i bez SIM karty“.

5. Je číslo tísňové linky 603 111 158 bezplatné?

„Přiznám se, že nevím, jestli číslo je bezplatné, ale myslím, že by mělo být bezplatné. T-mobile nám totiž na to nějak přispívá. To bych vám ještě zjistil“.

Jak pan Marek slíbil, dne 7.4.2015 volal s tím, že zjistil, že „číslo 603 111 158 je opravdu bez poplatku“. Pan Marek ještě doplnil, že „na toto číslo nelze volat, ale je zřízené pouze pro psaní tísňových SMS zpráv“.

6. Je číslo 603 111 158 stejné pro zavolání pomoci HZS, Policie i zdravotnické pomoci po celé ČR?

„Číslo 603 111 158 není stejné pro hasiče a záchranáře, ale když někdo zavolá sem, tak zajistíme, že informujeme hasiče i záchranáře. Záchranka nemá žádné číslo ani hasiči, co já vím. Nevím, jestli je něco speciálního v Olomouci, ale toto máme zatím my a je to v rámci integrovaných záchranných složek. Je možné, že některý kraj má i jiná čísla navíc, ale když to pošlou na 603 111 158 tak to vždy dojde. Ono se to sjednotilo, protože každý kraj měl své číslo a pak byl problém, když se neslyšící nacházel někde

v Liberci a poslal to sem do Olomouce. Samozřejmě není problém, my bychom to přijali a poslali do Liberce, to je hodně rychlý, protože když to přepošlu, tak v Liberci od toho, co to odkliknu, je to během sekundy. Takže přenos je hodně rychlý přes datové zprávy, co teď máme“.

7. Jaká jsou pravidla pro používání tísňových SMS čísel? Jaké informace jsou pro zpracování takové SMS zprávy pro vás nejdůležitější?

„Tam je potřeba napsat příjmení, jméno, abychom věděli, kde se neslyšící osoba nachází, což je důležitý. A je potřeba napsat, co se přesně stalo. Ulice, číslo veřejného osvětlení, atd. Když je tam místo události, tak je to dostačující. Třeba napiše: Ulice na Střelnici, dům č. 38 a ještě, jestli došlo ke zranění. Je to z důvodu, ať víme, jestli tam máme poslat záchrannou službu nebo ne“. Jak už jsem řekl, zpráva musí obsahovat jméno, místo události (je důležité napsat i obec, protože např. Komenského je v Olomouci, v Praze i v Brně, proto je nutné blíže specifikovat, kde se dotyčná osoba nachází“.

8. Je potřeba registrace neslyšící osoby u Policie ČR?

„Není potřeba registrace. Frekvence zpráv od neslyšících je opravdu jen za 5 let 3 zprávy“.

9. Obdrželi jste SMS zprávu od neslyšící osoby. Jakým způsobem byla napsána? Jak probíhala komunikace (potvrzujete si zpětně, zda nejde o zneužití)?

„Zpráva byla napsána stručně a nekonkrétně. Když nám někdo pošle zprávu, co vypadá jako by to psalo dítě, tak víme, že se jedná o neslyšícího a samozřejmě to nepodceníme. Musíme určit, o koho se jedná a kde je“. Já problematiku neslyšících znám (moje tchýně je neslyšící), ale školení pro policisty není. Policisté kontaktují unii neslyšících, jsou poučeni. S neslyšícím zpětně komunikujeme“.

10. V případě, že se neslyšící osoba nachází v zahraničí (např. na Slovensku), kontakt má pouze na Policii ČR a obrátí se na vás s žádostí o pomoc. Zpracovává se nějakým způsobem i taková žádost o pomoc? Kooperujete se zahraničními kolegy?

„V případě, kdy je neslyšící osoba v zahraničí, přizvu kolegy, začneme spolupracovat s kolegy na hraničních přechodech a oni už zajistí pomoc v zahraničí. Problém je, kdyby se neslyšící nacházel třeba v Americe, protože tady ta spolupráce není. V takovém případě najdu číslo na příslušnou ambasádu a napíšu, že by se měli obrátit na ambasádu“.

11. Napadá Vás, jakým způsobem by se mohla komunikace ve spojení s neslyšící osobou zlepšit?

„Komunikace přes telefon. Pokud budou mít neslyšící u sebe manuál, když se jim to nějakým způsobem vysvětlí a budou vědět jak to vypsát, tak už nic dál nepotřebujeme. Mně přijde SMS a to je dostačující. Já zpět zavolat nemůžu, protože je osoba neslyšící. Pokud jde o zdraví, tak je důležité zakročit a chránit, ale kdyby tam byla nějaká složitější věc, tak ne každý kolega se domluví. Potom se to řeší tím, že se osoba vyzve, aby šla na oddělení, a sežene se tlumočnick. V Olomouci využíváme právě tlumočnick z unie neslyšících“.

5.3.3 Rozhovor s příslušníkem ZZS Olomouckého kraje

Rozhovor s příslušníkem ZZS Olomouckého kraje, Br. Radomírem Sigmundem, který je zároveň zástupcem Komory záchranářů zdravotnických záchranných služeb České republiky proběhl dne 9. 4. 2015.

1. Jste součástí IZS Olomouckého kraje?

„ANO ze zákona, stejně jako ostatní ZZS v ČR“

2. Jaké je tel. číslo tísňové linky pro zavolání zdravotnické záchranné služby neslyšící osobou v Olomouckém kraji?

„Speciální telefonní číslo v ZZS OK neexistuje, operátor ZOS ZZS OK nemá možnost příjmu tísňové výzvy od neslyšících, např. formou SMS“.

3. V případě, že není, existuje v ČR tísňové číslo pro neslyšící?

„V ČR existuje telefonní číslo: 603 111 158 kam mohou neslyšící zaslat SMS. Toto číslo spravuje Policie ČR“.

4. Jaká pravidla a informace jsou pro zpracování takové SMS zprávy nejdůležitější?

„Operátoři ZZS OK nezpracovávají SMS zprávy od neslyšících spoluobčanů“.

6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

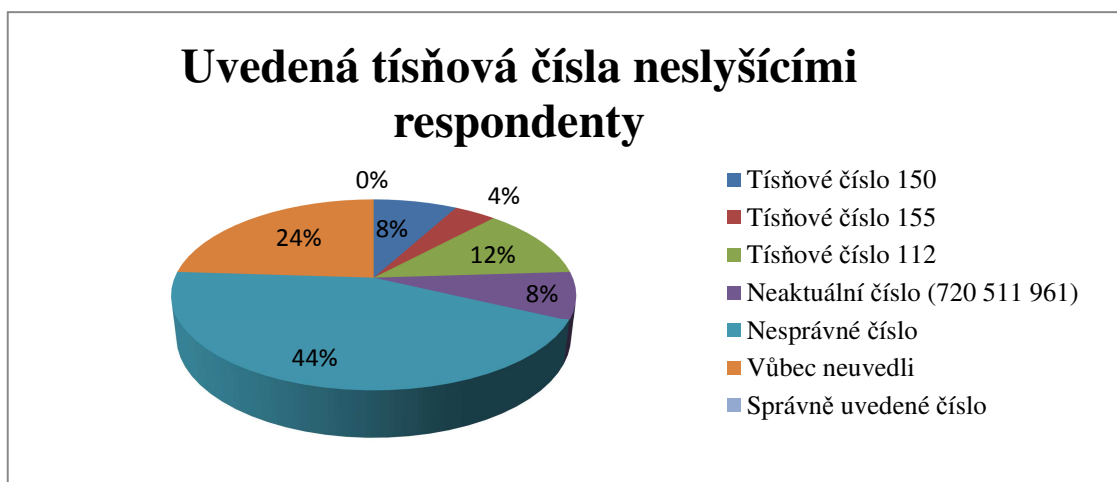
V kapitole jsou shrnuty výsledky a vyhodnocení ze všech poskytnutých dat ze strany neslyšících osob a z jednotlivých rozhovorů vybraných složek IZS OK.

6.1 Vyhodnocení informační sondy

Bylo rozdáno 25 připravených listů (příloha 3), do kterých měli respondenti během jedné minuty napsat tísňovou SMS zprávu pro přivolání pomoci a napsat telefonní číslo, kam tuto zprávu odešlou. Připravený formulář vyplnilo 14 žen a 11 mužů. Vráceno bylo všech 25 formulářů. V následující tabulce je přehled telefonních čísel, která neslyšící osoby uvedli v informační sondě:

Uvedená čísla	Počet respondentů	
	Absolutní četnost	Relativní četnost
Tísňové číslo 150	2	8%
Tísňové číslo 155	1	4%
Tísňové číslo 112	3	12%
Neaktuální číslo (720 511 961)	2	8%
Nesprávné číslo	11	44%
Vůbec neuvedli	6	24%
Správně uvedené číslo	0	0%
Celkem	25	100%

Tabulka 2 Uvedená tísňová čísla



Graf 3 Uvedená tísňová čísla neslyšícími respondenty

Žádný z neslyšících respondentů nevedl správné telefonní číslo tísňové SMS zprávy, tudíž by se ani jeden z nich pomoci nedovolal.

7 respondentů, z toho 4 ženy a 3 muži si nevěděli rady a nenapsali žádný text fiktivní SMS zprávy. Níže jsou ukázky některých napsaných zpráv, které respondenti uvedli:

- Žena, 61 let, vzdělání střední s výučním listem, neslyšící, forma komunikace znakovým jazykem, uvedla: „*jsme neslyšící mám problém krvácí nosní*“.
- Žena, 68 let, vzdělání střední s výučním listem, neslyšící, forma komunikace znakovým jazykem a odezírání, uvedla: „*SOS – doma hoří*“.
- Žena, 39 let, vzdělání střední s výučním listem, neslyšící, forma komunikace znakovým jazykem a odezírání, uvedla: „*Hoří v kuchyně*“.
- Žena, 64 let, vzdělání základní, neslyšící, mluvená forma komunikace, uvedla: „*Hoří budova doma Velký Týnec*“.
- Žena, 41 let, vzdělání střední s maturitou, neslyšící, forma komunikace znakovým jazykem a odezírání, uvedla: „*Počítač hoří, Jungmannova 25, Olomouc*“.
- Muž, 64 let, vzdělání střední s výučním listem, nedoslýchavý, mluvená forma komunikace, uvedl: „*Hoří budova Jungmannova 25 unie neslyšící*“.
- Muž, věk neuveden, vzdělání neuvedeno, neslyšící, formou komunikace je znakový jazyk, uvedl: „*SOS doma*“.
- Muž, 47 let, vzdělání základní, neslyšící, forma komunikace znakovým jazykem napsal: „*Prosím pomoc, volat na mně*“.

Ostatní neslyšící respondenti uvedli téměř všechny potřebné informace pro zpracování tísňové SMS zprávy. Některým chybělo uvedení jména, jiným zase uvedení přesného místa události.

6.2 Vyhodnocení rozhovorů s neslyšícími respondenty

V této podkapitole jsou přepsány rozhovory uskutečněné s neslyšícími osobami. Cílem rozboru odpovědí a jejich vzájemným porovnáváním bylo nalezení odpovědi na stanovené výzkumné otázky.

K první výzkumné otázce, zda *Znají neslyšící mobilní čísla tísňového volání, která jsou jim určena pro přivolání pomoci?*, a zda již někdy v minulosti využili přivolání pomoci formou tísňové linky určené pro neslyšící, byla položena otázka č. 4 a otázka č. 7, které měly za úkol zjistit znalost telefonních čísel a využití tísňových linek, která jsou určena právě jim.

Z odpovědí respondentů bylo zjištěno, že ani jedna neslyšící osoba nezná číslo současných tísňových SMS.

K druhé výzkumné otázce, zda *Znají neslyšící pravidla, která určují, co vše musí tísňová SMS zpráva pro přivolání pomoci v případě ohrožení obsahovat?* byla z připraveného formuláře použita otázka č. 6, která měla za cíl zjistit úroveň znalostí pravidel potřebných pro přivolání pomoci formou SMS zprávy v případě ohrožení. Pomocí informační sondy, které se zúčastnilo 25 neslyšících respondentů, bylo zjištěno, že 7 respondentů neuvedlo žádný text fiktivní SMS zprávy, někteří z nich uvedli minimální a nepřesné znění údajů, některým chybělo uvedení jména, jiným zase uvedení přesného místa události. Ukázka fiktivních SMS zpráv je uvedena v příloze č. 4

Následují příklady odpovědí respondentů, kteří byli vybráni k rozhovoru:

Ž1 – „Dobrý den, jsem (uvedení jména), potřebuju pomoc, v lese u Radíkova blízko věž, máme vážný úraz“.

Ž2 – „Pomoc jsme v lese, jmenuje (uvedení jména), manžel zlomený noha pravá“.

Ž3 – „Jsem neslyšící, prosím stalo v lese na Kopečku uštklo had zmije, prosím přijďte pomoc“.

Ž4 – „Jsem neslyšící mám problém krvácí nosní“.

Ž5 – „Prosím o první pomoc – jsme v lese dlouhá, šli jsme pěšky od Postřelmová, muž 31, sportovec, úraz – bolí ho hlava, zlomenina nohy, je mu zima, jsem (uvedení jména) a jsme neslyšící. Jdeme dolů, najdete, prosím nás, jdeme červenou značkou“.

M1 – „Dobrý den, prosím pomoc, přítelkyně má zranění nohy, krvácí“.

M2 – „hoří budova Jungmannova 25 unie neslyšící“.

M3 – „prosím pomoc, volat na mně“.

M4 – „Autonehoda na jungmannové 30, pacient krvácí“.

M5 – neuvedena žádná zpráva

Na základě výše uvedených odpovědí lze shrnout, že někteří z respondentů uvedli minimální a nepřesné znění údajů, některým chybělo uvedení jména, jiným zase uvedení přesného místa události. Jeden respondent neuvedl žádné znění SMS zprávy.

Jednotlivé rozhovory s neslyšícími respondenty:

Ž1 = žena - 39 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s maturitou

1. Volala jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Vůbec“.

2. Ani jste nikdy nepotřebovala?

„Naštěstí se nikdy nestalo nic tak vážného, abych musela volat pomoc“.

3. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„Budu pořád volat, dokud mě někdo neuslyší“.

4. A pokud budete sami v lese?

„Zraněného nechám na místě, roztrhám své oblečení, abych si označila cestu nazpět, a půjdu vyhledat pomoc“.

5. V případě, že použijete SMS zprávu, jak ji napíšete?

„Dobrý den, jsem (uvedení jména), potřebuju pomoc, v lese u Radíkova blízko věž, máme vážný úraz“.

6. Na jaké číslo ji odešlete? 777 881 820

7. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„Většinou se spoléhám na slyšící“.

8. Dobře, ale pokud v místě není slyšící osoba a nezbývá vám nic jiného než se spojit s operátorem?

„Nejlepší by bylo, kdybych mohla na mobilu stisknout tlačítko a hned se spojit s tlumočnickem. Já bych chtěla, aby se operátoři a všichni záchranáři povinně učili základy znakového jazyka a při zavolání pomoci mohli se mnou komunikovat znakovým jazykem. Ještě bych chtěla příspěvek od sociálního úřadu na kvalitní mobil, který by

umožňoval připojení na web a tlumočníka. Někteří neslyšící mají problémy se psaním a bylo by pro ně jednodušší a rychlejší zavolat si o pomoc znakovým jazykem“.

Ž2 = žena – 38 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s výučním listem

1. Volala jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„To mě nikdy nenapadlo, automaticky klepu na slyšící sousedy. Jednou se mi stalo, že jsem se pořezala o sklenici cca 4 cm a manžel rychle běžel pro souseda, který mne odvezl do nemocnice na šití. I kdyby se něco stalo dcerám, určitě bych běžela k sousedům, protože pokud se něco stane, většinou klepu na sousedy nebo se snažím vyhledat slyšící osobu. I v běžném životě, když se mi pokazí pračka, protéká WC nebo když se mi jednou zabouchly dveře a dcera zůstala vevnitř, vždycky klepu na sousedy. Naštěstí mám hodné sousedy, kteří mi sami nabídlí, že pokud budu potřebovat pomoc, tak můžu přijít“.

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„Ježíši, vůbec nevím. Asi bych nechala manžela ležet na místě a rychle běžela přivolat pomoc. Opravdu nevím, jak bych vzniklou situaci řešila“.

3. V případě, že použijete SMS zprávu, jak ji napíšete?

„Pomoc jsme v lese, jmenuje (uvedení jména), manžel zlomený noha pravá“.

4. Na jaké číslo ji odešlete? 608 863 513

5. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„V mobilu možnost připojení na web a na tlumočníka, který by přivolał pomoc. A úplně nejlepší by byl tlumočník do znakového jazyka přímo v operačním středisku. V případě, že by se opravdu něco takového stalo, chtěla bych, aby byl se mnou po celou dobu v kontaktu tlumočník, který by mi poradil, co mám dělat a za jak dlouho přijede záchranná služba nebo hasiči. Chtěla bych, aby mi v průběhu celé události někdo radil, jak mám postupovat v případě záchrany“.

Ž3 = žena – 46 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s výučním listem

1. Volala jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Nikdy. Pokud se něco stane, většinou sami jedeme na pohotovost. Když jsem byla těhotná a praskla mi o půlnoci voda, manžel běžel k sousedce, aby ona přivolala záchranku. Sousedka však dlouho neotevřela, protože měla strach, kdo ji o půlnoci bouchá na dveře. Nakonec otevřela, ale až po delší době, protože se bála, že je za dveřmi cizí člověk. Sousedka však stejně manželovi nerozuměla a ani manžel nerozuměl jí. Bylo to hrozné“!

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře? Respondentka na tuto otázku nedokázala odpovědět.

3. V případě, že použijete SMS zprávu, jak ji napíšete?

„Jsem neslyšící, prosím stalo v lese na Kopečku uštklo had zmije, prosím přijedte pomoc“.

4. Na jaké číslo ji odešlete? 115

5. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejnadhnější?

„Nejlepší by byl tablet nebo velký a kvalitní mobil s připojením na tlumočníka. Chtěla bych ale, aby byl zvlášť tlumočník na tyto případy“.

Ž4 = žena – 61 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – střední s výučním listem

1. Volala jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Já ne, ale manžel si jednou přivolal pomoc přes operátora, protože se mu stala autonehoda.“

2. Jak probíhala komunikace?

„V pohodě. Operátor se ptal, zda je na místě někdo zraněný a manžel odpověděl, že ne.“

3. Za jak dlouho přijeli?

„Za hodinu, ale asi proto, že byla nahlášena autonehoda bez úrazu“.

4. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„Já nevím, ale první bych zavolala na Policii a oni pak asi zavolají jinou pomoc“.

5. V případě, že použijete SMS zprávu, jak ji napíšete?

„Jsem neslyšící mám problém krvácí nosní“

6. Na jaké číslo ji odešlete? 155

7. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„Nejlepší by bylo potkat někoho slyšícího“.

8. A pokud nepotkáte?

„Tak budu rychle utíkat a hledat slyšícího. Napadá mě ještě mobil, kde bych musela mít internet, abych se mohla spojit přes tlumočnicka s operátorem“.

9. A máte takový mobil s internetem?

„Ne, bohužel nemám“.

Ž5 = žena – 35 let, forma komunikace – mluvená a odezírání, vzdělání - vysokoškolské

1. Volala jste si již někdy pomoc formou SMS zprávy?

„V případě nevolnosti rodinného člena v společné domácnosti jsem napsala SMS zprávu našemu příbuznému, který ihned reagoval a poté okamžitě zavolal sanitku. Dotyčný mi odepsal SMS v podobě: „Sanitka přijede k vám domů. Za chvíli jsem u vás. Počkej na mě doma.“ Za pár minut dotyčný už byl se mnou a rodinným příslušníkem, kterému bylo špatně, a pomáhali jsme mu zmírnit nevolnosti a čekali jsme na sanitku. Sanitka přijela za 10 minut od telefonátu. Stalo se to na podzim v roce 2005, kdy jsem byla v posledním ročníku na střední škole. Na další události spojené s telefonováním formou SMS si už bohužel nemohu vzpomenout, ale vím, že zmiňovaných událostí bylo více“.

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„V případě, že bychom ušli víc kilometrů (jsme hodně daleko od turistického centra, nebo od bydliště), nenechala bych druhého člověka s vážným úrazem samotného. Poskytla bych mu první pomoc a snažila se hledat řešení, jak mu pomoci, popř. zmírnit“.

bolesti, poskytovat mu pití, které nám zbylo v batohu, a postarat se o něho, aby mu nebyla zima, více s ním komunikovat, aby se nedostal do stavu bezvědomí ... když se bude dotyčný cítit trochu líp, zkusila bych v rychlosti napsat zprávu svému rodinnému příslušníkovi (v případě že by signál nefungoval, ale člověk si to má zkusit a přece když se najde trocha signálu pár set metrů od místa úrazu, tak se automaticky zpráva odesílá). Pokusila bych se se zraněným domluvit, jestli je schopný vrátit se tam (dle vážného stavu, dle úrazu), odkud jsme přišli, pomáhala bych mu, aby se o mě opíral, a více s ním komunikovala, chvíli si odpočinuli (když dotyčný bude potřebovat, dle situace) a snažila bych se vyhledat první pomoc v co nejbližším okolí od lesa... např. když se ocitneme na silniční komunikaci, ihned zastavím auto a poprosím o pomoc řidiče. Myslím, že ihned bych mu řekla, že jsme neslyšící a že potřebujeme, aby zavolal doktora“

3. V případě, že použijete SMS zprávu, jak ji napíšete?

„Prosím o první pomoc – jsme v lese dlouhá, šli jsme pěšky od Postřelkova, muž 31, sportovec, úraz – bolí ho hlava, zlomenina nohy, je mu zima, jsem (uvedení jména) a jsme neslyšící. Jdeme dolů, najdete, prosím nás, jdeme červenou značkou“.

4. Na jaké číslo ji odešlete? „720 511 961“

5. Jaký způsob spojení se záchrannou složkou a přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„Bylo by dobré, aby alespoň jeden pracovník působící v operačním středisku (pracující jako spojovatel, operátor) by měl ovládat výborně znakový jazyk a mít velmi dobrou a srozumitelnou artikulaci (+ zkušenosti s komunikací s neslyšícími lidmi a trpělivosti s nimi). Dále by měl mít operátor k dispozici v PC programu – webkameru s kvalitním rozlišením, prostřednictvím níž by se mohl domluvit s neslyšícím zraněným, který drží v ruce mobil s přístupem webkamery a WIFI“.

M1 = muž – 33 let, forma komunikace - znakový jazyk a odezírání, vzdělání - vysokoškolské

1. Volal jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Ne, nevolal. Naštěstí jsem zatím nepotřeboval volat pomoc. Na střední škole se však jednou stalo, že se jeden kluk pořezal, nebylo mu dobře, tak jsem běžel za slyšícím vychovatelem, který pomoc přivolal“.

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?
Pokud nebudu mít u sebe mobil, tak vezmu přítelkyni do náruče nebo na záda a rychle budu hledat pomoc. Nenechal bych ji někde samotnou. Pokud bych měl u sebe mobil, normálně si přivolám pomoc pomocí SMS zprávy“. Loni jsme byli s mojí neslyšící přítelkyní sami na dovolené ve Vysokých Tatrách a vždy jsme si hlídali mobily, abychom je měly plně nabité, v případě, že by se něco stalo. I nabíječku si vždy raději bereme s sebou do batohu, ale naštěstí se nikdy nic nestalo.

3. A teď si představte, jste na Slovensku a kontakt máte na olomoucké hasiče. Co budete dělat?

„Smích. No, to nevím. Pokud bychom byli úplně sami, tak máme asi smůlu. Jinak bychom se samozřejmě snažili vyhledat slyšící osobu“.

4. V případě, že byste použil SMS zprávu, jak ji napíšete?

„Dobrý den, prosím pomoc, přítelkyně má zranění nohy, krvácí“.

5. Na jaké číslo ji odešlete? „722 147 147“

6. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„Nic mne nenapadá, určitě bych poslal SMS zprávu. Ještě mne napadlo.... Bylo by dobré, kdybych měl u sebe tablet nebo kvalitní mobil s aplikací Skype nebo OOvoo a možnost připojit se na tlumočníka, který by mi radil, co mám dělat v případě nutnosti poskytnutí první pomoci. Ale to by musel být zvlášť tlumočník pro tyto případy, protože se mi občas stává, že když volám, tak jsem v pořadí třetí či pátý, tak musím čekat na spojení. V případě, že by se jednalo o život, tak nevím, co bych dělal. To bych raději použil SMS zprávu, třeba by to bylo rychlejší, hlavně, aby co nejdříve přijela záchrana“.

M2 = muž – 65 let, forma komunikace – znakový jazyk a mluvená forma, vzdělání – střední s výučním listem

1. Volal jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Ne, nikdy jsem si pomoc sám nevolal. Když jsem měl bolesti zad a už jsem to nemohl vydržet, požádal jsem souseda, aby zavolal pohotovost“.

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„Vůbec nevím. Asi bych zkontaktoval tlumočnicka a ona pak operátora“.

3. V případě, že byste použil tísňovou SMS zprávu, jak ji napíšete?

„hoří budova Jungmannova 25 unie neslyšící“

4. Na jaké číslo ji odešlete? „150“

5. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„Nemám představu. Mobil s velkým displejem nemám, takže bych tlumočnicka neviděl. Musel bych napsat jediné SMS, nic jiného mě nenapadá“.

M3 = muž – 47 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání základní

1. Volal jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Ne, nikdy. Ani nevím jak.... Pouze jsem byl osobně na Policii“.

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„Vůbec nevím. Rychle bych běžel pro pomoc. Před několika lety se mi stalo, že mě zbil a okradl jeden kluk. Já jsem upadl a krvácel. Všechno mě bolelo, ale ze všech sil jsem se zvedl a utíkal na Policii. Policie mě zavezla do nemocnice na šití. Pak jsem byl pozván k výslechu a já musel namalovat obličej toho kluka. Za nedlouho ho chytli a já ho musel mezi 6 kluky poznat toho darebáka“.

3. V případě, že byste použil tísňovou SMS zprávu, jak ji napíšete?

„prosím pomoc, volat na mně“

4. Na jaké číslo ji odešlete? „608 082 83“

5. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„Nevím. Spoléhal bych, že pomoc přivolá někdo slyšící Ale pokud by nikdo slyšící nebyl, tak nejlepší spojení by bylo s operátorem, který umí znakovat Já bych chtěl, aby se

operátoři povinně učili znakovku. Ale to bych ještě potřeboval kvalitní mobil, který by byl asi drahý“.

M4 = muž – 39 let, forma komunikace – znakový jazyk, mluvená forma a odezírání, vzdělání – střední s maturitou

1. Volal jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Já sám jsem si nevolal pomocí SMS pomoc, ale požádal jsem souseda. Přes operátora to není dobré, protože musím občas čekat, než se nějaký operátor uvolní“.

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„Napíšu ihned tlumočnickovi. Už se mi to stalo, měl jsem nehodu na kole. Volal jsem tlumočnickovi, aby k nehodě zavolal Policii. Policie přijela asi po 25 minutách, ale mezi tím už pachatel ujel“.

3. V případě, že byste použil tísňovou SMS zprávu, jak ji napíšete?

„Autonehoda na jungmannové 30, pacient krvácí“.

4. Na jaké číslo ji odešlete? „774 585 225“

5. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejjednodušší?

„Nejjednodušší by bylo nějaké tlačítko na mobilu pro rychlé přivolání pomoci“.

M5 = muž – 67 let, forma komunikace – znakový jazyk, vzdělání – neuvedeno

1. Volal jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?

„Ne nevolal. Kdysi mobily nebyly a ani teď žádný mobil nemám“.

2. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?

„Vůbec nevím, co bych v takové situaci dělal“.

3. V případě, že byste použil tísňovou SMS zprávu, jak ji napíšete?

Respondent neuvedl žádný text tísňové SMS zprávy.

4. Na jaké číslo ji odešlete?

Respondent neuvedl žádné číslo tísňové SMS zprávy.

5. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

„Nevím. Mobil nemám. Bydlím v domově pro seniory, takže bych spoléhal na slyšící“.

6.3 Vyhodnocení rozhovoru z HZS Olomouckého kraje

Dílními cíli polostrukturovaného rozhovoru s operačními středisky HZS Olomouckého kraje bylo:

a) zjistit, jakým způsobem probíhá komunikace mezi operačním střediskem a neslyšící osobou, v případě, že požádá o pomoc;

K tomuto dílnímu cíli byla v rozhovoru použita otázka č. 6, kde Ing. Miroslav Blažek odpověděl, že *„ve zprávě od neslyšícího je nejdůležitější, aby tam byla charakteristika toho, jakou pomoc potřebuje, ale hlavně kde je, protože my máme v systému uloženo jen to, jak se dotyčný jmenuje a kde bydlí.“*

Na zjištění výše uvedeného cíle také odpovídá otázka č. 9 *„Jestliže dostaneme zprávu od neslyšícího tak mu odepíšeme, že pomoc je na cestě. Musí však uvést aspoň přibližně kde je. Například, že jede z jednoho místa do druhého, ať víme alespoň, na jaké trase se mu to stalo.“*

b) zjistit, zda jsou čísla tísňových linek pro neslyšící bezplatná;

Pro odpověď na tento dílní cíl byla použita otázka č. 4, která zněla, zda je číslo tísňové linky bezplatné? Odpověď zněla: *„Ne, není. Telefonní číslo 725 135 125 je zpoplatněno“.*

c) zjistit, zda se musí neslyšící osoba zaregistrovat v databázi IZS, aby jí byla poskytnuta pomoc;

K dosažení tohoto dílního cíle byla použita otázka č. 8, zda již v HZS OK obdrželi SMS zprávu od neslyšící osoby a jaká je frekvence zpráv žádosti o pomoc od

neslyšících osob? Odpovědí bylo, že „Zatím ne, protože nemáme v registraci neslyšící jedince“. Ve většině případů si myslím, že nám neslyšící nechtějí dát své osobní údaje, protože se bojí, že se jejich údaje dostanou na veřejnost a někdo to zneužije, aby ho mohl vykrást atd. Ale toho se nemusí bát, protože údaje, které máme v systému, nejsou veřejnosti dostupné“. Také otázka č. 7 přispěla ke zjištění tohoto dílčího cíle, a to tím, zda je potřeba registrace neslyšící osoby u dané složky IZS? Odpověď zněla: „Zprávy od člověka, který není v registraci, neřešíme a pomoc jim poskytnuta nebude.“

Dovolují si říct, že díky zjišťování poznatků k této diplomové práci mají v současné době v databázi HZS OK uložené kontaktní údaje na neslyšící osoby a tísňová SMS linka může sloužit dle potřeb osobám se SP.

d) zjistit, jaká forma komunikace a přivolání pomoci ve spojení s neslyšící osobou by byla nejefektivnější.

Na tento dílčí cíl odpovídá položená otázka č. 10, jejíž odpověď zněla: „Bylo by dobré ukázat neslyšícím nějaké vzory, jak mají podávat tísňové zprávy. V těch jim ukázat, že musí hlavně zprávou ukázat, kde je a taky v čem potřebuje pomoc. Např. „Olomouc Litovelské Pomoraví spadl jsem na kole, nemůžu vstát“. My nebudeme pátrat, co se mu stalo, ale hned pošleme nějakou pomoc. Když neurčí místo přesněji, tak musíme nasadit do pátrání více lidí. O pomoc nemusí volat jen při zranění, ale například, i kdyby si zabouchli byt, protože v některých městech nejsou otvírací firmy, tak mu to otevřeme my, aby třeba nepromrzl, nebo kdyby potřeboval léky.“

Po ukončení rozhovoru ještě kpt. Janhuba sdělil, že díky aktualizované databázi neslyšících osob Olomouckého kraje, ve které jsou uložena jména, adresy a čísla mobilních telefonů, nemusí již neslyšící osoba vypisovat všechny potřebné údaje pro zavolání pomoci. Pokud neslyšící pošle tísňovou SMS zprávu z registrovaného mobilního čísla a napíše např. pouze „hoří“, dle uložených údajů v databázi operátor okamžitě zjistí, kdo potřebuje pomoc a kde dotyčný bydlí. Jednotka hasičského sboru okamžitě vyjede na pomoc.

6.4 Vyhodnocení rozhovoru s operátorem z Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje

Dílními cíli polostrukturovaného rozhovoru s operačním střediskem Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje bylo:

- a) zjistit, jakým způsobem probíhá komunikace mezi operačním střediskem a neslyšící osobou, v případě, že požádá o pomoc;**

Na zjištění výše uvedeného cíle byla použita otázka č. 9 a to, zda již obdrželi tísňovou SMS zprávu od neslyšící osoby, jakým způsobem byla napsána a jak probíhala komunikace. Odpověď zněla: *„Zpráva byla napsána stručně a nekonkrétně. Když nám někdo pošle zprávu, co vypadá jako by to psalo dítě, tak víme, že se jedná o neslyšícího a samozřejmě to nepodceníme. Musíme určit, o koho se jedná a kde je“. Já problematiku neslyšících znám (moje tchýně je neslyšící), ale školení pro policisty není. Policisté kontaktují unii neslyšících, jsou poučeni. S neslyšícím zpětně komunikujeme“.*

- b) zjistit, zda jsou čísla tísňových linek pro neslyšící bezplatná;**

Na zjištění tohoto cíle odpovídá otázka č. 5, kdy pan Marek sdělil, že *„číslo 603 111 158 je bez poplatku“.* Pan Marek doplnil, že *„na uvedené číslo nelze volat, protože je zřízené pouze pro psaní tísňových SMS zpráv“.*

- c) zjistit, zda se musí neslyšící osoba zaregistrovat v databázi IZS, aby jí byla poskytnuta pomoc;**

Pan Marek na otázku č. 9, která zjišťovala odpověď na tento dílní cíl, odpověděl: *„Není potřeba registrace. Frekvence zpráv od neslyšících je opravdu za 5 let jen 3 zprávy“.*

- d) zjistit, jaká forma komunikace a přivolání pomoci ve spojení s neslyšící osobou by byla nejefektivnější.**

Odpovědí na zjištění tohoto dílčího cíle posloužila otázka č. 11, jejíž odpovědí bylo: „*„Komunikace přes telefon. Pokud budou mít neslyšící u sebe manuál, když se jim to nějakým způsobem vysvětlí a budou vědět jak to vypsát, tak už nic dál nepotřebujeme“.*

6.5 Vyhodnocení rozhovoru se zástupcem ZZS Olomouckého kraje

Dílčími cíli polostrukturovaného rozhovoru s operačním střediskem ZZS Olomouckého kraje bylo:

- a) zjistit, jakým způsobem probíhá komunikace mezi operačním střediskem a neslyšící osobou, v případě, že požádá o pomoc;**

Na zjištění tohoto cíle odpovídá otázka č. 4, jejíž odpovědí bylo: „*Operátoři ZZS OK nezpracovávají SMS zprávy od neslyšících spoluobčanů“.*

- b) zjistit, zda jsou čísla tísňových linek pro neslyšící bezplatná;**

Na tento dílčí cíl odpovídá otázka č. 2, jejíž odpovědí Bc. Sigmund formuloval takto: „*Speciální telefonní číslo v ZZS OK neexistuje, operátor Záchranného operačního střediska ZZS OK nemá možnost příjmu tísňové výzvy od neslyšících, např. formou SMS“.*

Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že ZZS nepřijímá SMS zprávy od neslyšících jedinců, protože tísňové číslo pro zavolání pomoci neexistuje. Na základě toho bylo položení otázek ke zjištění dílčích cílů, které měly za úkol zjistit, zda se musí neslyšící osoba zaregistrovat v databázi ZZS, aby jí byla poskytnuta pomoc a zjištění nejefektivnější formy komunikace pro přivolání pomoci, již bezúčelné.

6.6 Vyhodnocení výzkumných otázek

Pro účely empirického šetření byly stanoveny následující výzkumné otázky:

1. Znají neslyšící mobilní čísla tísňového volání, která jsou jim určena pro přivolání pomoci?

Z uvedených výsledků vyplývá, že neslyšící osoby neznali čísla tísňových SMS zpráv pro přivolání pomoci. Z tohoto důvodu proběhla osvěta formou exkurze v HZS OK a přednášky konané v Oblastní unii neslyšících Olomouc ze strany příslušníka Policie ČR. Na základě zjišťování informací pro účely této diplomové práce jsou v současné době již neslyšící seznámeni s čísly tísňových SMS zpráv.

2. Znají neslyšící, co vše musí obsahovat tísňová SMS zpráva pro přivolání pomoci v případě ohrožení?

Pomocí informační sondy, které se zúčastnilo 25 neslyšících respondentů, bylo zjištěno, že 7 respondentů nevedlo žádný text fiktivní SMS zprávy, někteří z nich uvedli minimální a nepřesné znění údajů, některým chybělo uvedení jména, jiným zase uvedení přesného místa události.

3. Jsou čísla tísňových linek určená pro minoritní skupinu neslyšících osob bezplatná?

Z rozhovorů s jednotlivými příslušníky IZS vyplývá, že bezplatné tísňové číslo 603 111 158 poskytuje pouze Policie ČR. Ostatní čísla jsou zpoplatněna dle tarifu volajícího.

4. Jakým způsobem probíhá komunikace tísňového volání mezi neslyšící osobou a operačním střediskem?

Z rozhovoru s příslušníkem HZS OK vyplývá, že je nutná registrace do databáze HZS, kde neslyšící uvede své jméno, bydliště a číslo telefonu. Poté již stačí jen napsat např. „hoří“ a na základě uložených dat si operátor z přijatého mobilního čísla okamžitě

zjistí, kdo volá o pomoc a na jaké adrese se dotyčná osoba nachází. V případě, že se neslyšící osoba pohybuje mimo adresu svého bydliště, musí uvést přibližné místo, kde se nachází. Operátor zašle ihned neslyšícímu jedinci zprávu, že pomoc je na cestě.

Naopak z rozhovoru se zástupcem z Krajského ředitelství policie Olomouckého kraje vyplynulo, že registrace u Policie ČR není potřeba, avšak neslyšící osoba musí do tísňové SMS zprávy uvést příjmení, přesné místo události (ulici a obec), co se stalo a zda je na místě zraněná osoba. V případě, že neslyšící osoba zašle zprávu s neúplnými informacemi, operátor se na upřesnění údajů taktéž formou SMS doptává.

Z rozhovoru s příslušníkem ZZS OK bylo zjištěno, že operátoři ZZS nezpracovávají SMS zprávy od neslyšících spoluobčanů, protože telefonní tísňové SMS číslo neexistuje.

Vzhledem k tomu, že frekvence zasílaných tísňových SMS zpráv neslyšícími osobami je velmi nízká, bylo by zcela jistě vhodné zřídit pouze jedno bezplatné číslo tísňových SMS zpráv pro celou ČR a pro všechny složky Integrovaného záchranného systému. Rovněž pro přehlednost a snazší zapamatování by bylo i pro neslyšící osoby mnohem jednodušší mít k dispozici pouze jedno tísňové SMS číslo.

7 DISKUZE

Právo dovolat se na tísňovou linku má každý občan České republiky. V případě osoby se sluchovým postižením (dále jen SP) se však situace značně komplikuje, protože neslyšící se nemůže s operátorem domlouvat přes zvukové zařízení, jakým je telefon.

Komunikační bariéry osob se SP potvrzuje mnoho autorů ve svých odborných publikacích, ale jen málokdo z nás si uvědomuje jak náročná je komunikace neslyšících osob v běžném životě. Téma této diplomové práce jsem zvolila z toho důvodu, neboť se domnívám, že výše uvedené téma je velmi aktuální a problematickou oblastí této cílové skupiny.

V probíhajících rozhovorech byla atmosféra velice přátelská a vybraní neslyšící respondenti se rozprávěli o konkrétních situacích a těžkostech, se kterými se dosud setkali. Při dotazu, jakým způsobem by si zavolali záchranáře v případě, že by v blízkosti nebyla slyšící osoba, většina respondentů přiznala, že vůbec neví. Díky tomu jsme se však společně nad touto tematikou zamýšleli a neslyšící osoby potvrdili, že je potřeba v této oblasti více informací.

Velmi mile mne překvapila ochota spolupráce na této diplomové práci ze strany složek IZS Olomouckého kraje, zejména HZS OK, který ve snaze ukázat v praxi neslyšícím osobám komunikaci s operátorem, přistoupil k exkurzi neslyšících z Olomouckého kraje v jejich operačním středisku, kde jim byly veškeré informace sděleny a vysvětleny. Pro názorný příklad byla jednomu neslyšícímu nabídnuta možnost poslat fiktivní SMS na operační středisko, kde ihned neslyšící viděli, co vše se zobrazí obsluhujícímu operátorovi. Neustále byl kladen důraz na to, aby se neslyšící neostýchali přivolat si jejich pomoc.

Podle dosažených výsledků z průzkumu vyplývá, že je nutná pravidelná informovanost a osvěta, která bude osobám se sluchovým postižením připomínat čísla tísňových SMS zpráv a zásady, které musí zpráva s žádostí o pomoc obsahovat.

Fungování tísňového volání by mělo být dostupné a hlavně bezplatné pro všechny obyvatele našeho státu, včetně neslyšících osob. Jakýkoli poskytovatel veřejné telefonní služby by měl svým sluchově postiženým klientům bezplatně zajistit přístup k číslům

tísňového volání. Položme si otázku: „*Je u neslyšících osob skutečně splněno vše pro bezproblémovou komunikaci a bezplatného zkontaktování záchranných složek v případě jejich ohrožení?*“ Myslím si, že stát by se měl snažit zajistit taková opatření, aby osoby se sluchovým postižením nebyly v tomto směru žádným způsobem omezovány a diskriminovány.

Vzhledem k tomu, že linky tíšňového volání nejsou neslyšícími osobami takřka využívány, bylo by vhodné zřídit pouze jedno centrální bezplatné číslo tíšňových SMS pro celou republiku a pro všechny složky Integrovaného záchranného systému.

V současné době jsou spoluobčané se sluchovým postižením v Olomouckém kraji registrováni do databáze HZS Olomouckého kraje a doladuje se aplikace. Následně dojde k proškolení velitelů čet profesionálních hasičů.

Složky IZS komunikují mezi sebou přes operační informační středisko, které je nejdůležitějším článkem při komunikaci, aby každá složka věděla, jak se má k dané události připravit, protože výjezd jednotek musí být započat okamžitě po nahlášení události.

Na základě zjištěných informací uvádím přehled tíšňových SMS čísel pro neslyšící osoby v Olomouckém kraji:

725 135 125 – *Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje* – zaslání tíšňové SMS zprávy je zpoplatněno a registrace do databáze je nutná.

603 111 158 – *Krajské ředitelství Policie Olomouckého kraje* – zaslání tíšňové SMS zprávy je bez poplatku a registrace není potřeba.

602 782 292 – *Městská policie Olomouc* - zaslání tíšňové SMS zprávy je zpoplatněno.

Uvedená mobilní čísla pro osoby se sluchovým postižením jsou určena výhradně pro komunikaci prostřednictvím SMS zprávy.

ZÁVĚR

Hlavním cílem diplomové práce bylo získání přehledu o způsobu a úrovni komunikace neslyšících osob se záchrannými složkami Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje v případě, že by si sami byli nuceni přivolat pomoc. Z výsledků vyplynulo, že neslyšící osoby nejen neznali čísla tísňových linek, ale někteří z nich vůbec nevěděli, jakým způsobem napsat SMS zprávu a přivolat si pomoc v případě, že by se ocitli v bezprostředním nebezpečí.

Díky této diplomové práci se již výrazně zlepšilo povědomí o problematice neslyšících osob ve všech jednotkách IZS OK. V průběhu šetření vyplynulo, že pokud nejsou neslyšící registrováni v databázi HZS, nebude jim pomoc poskytnuta. Z tohoto důvodu byla vytvořena databáze telefonních čísel osob se sluchovým postižením u HZS OK (původně HZS OK nemělo v databázi žádného neslyšícího občana). Webové stránky HZS OK budou doplněny o lištu „*Registrace neslyšících*“. Na základě této registrace již neslyšící nemusí do SMS zprávy vypisovat všechna data, postačí již napsat např. jen „*hoří*“ a jednotka HZS OK si z databáze vyhledá jméno a adresu odesílatele, který žádá o pomoc. Bylo taktéž zjištěno, že neveřejné tísňové SMS číslo 725 135 125 je zpoplatněno.

Výzkumné šetření zároveň shledalo, že Policie ČR registraci neslyšících osob nevyžaduje, avšak při zaslání tísňové SMS zprávy je třeba uvést jméno, přesné místo události, co se stalo a zda je na místě někdo zraněný. Původně uváděné číslo 720 511 961, které měli dosud neslyšící k dispozici, již neplatí a v současné době je používáno celorepublikové tísňové SMS číslo, a to 603 111 158. Dovolání se na toto číslo je bezplatné.

V rámci výzkumu se ukázalo, že na kartičkách rozdáváných OUN Olomouc (příloha 5), na kterých jsou uvedena čísla tísňových SMS a kontakty na tlumočnický OUN Olomouc, jsou již neaktuální telefonní čísla. I toto zjištění vedlo k nápravě.

Z hlediska výše uvedených skutečností lze konstatovat, že se cíle práce podařilo dosáhnout.

SOUHRN

Diplomová práce informuje o úrovni komunikace neslyšících osob se záchrannými složkami Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje a předkládá přehled linek tísňového SMS volání, která jsou určena osobám se sluchovým postižením.

Teoretická část je zaměřena na oblast sluchového postižení, komunikaci osob se sluchovým postižením, dále přibližuje pojem Integrovaného záchranného systému, operačního střediska a linek tísňového volání.

Předmětem praktické části je výzkumné šetření, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou oslovené neslyšící osoby schopny přivolat si pomoc v případě ohrožení. Výzkum také podává reflexi o způsobu a úrovni komunikace neslyšících osob se záchrannými složkami Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje.

Předkládaná práce a poznatky z praxe mohou sloužit k doporučení pro vytváření a plánování přednášek, která budou neslyšící informovat o způsobu spojení se záchrannou jednotkou. Práce může také vést k zamyšlení, jakým způsobem lze ulehčit neslyšícím způsob komunikace v případě jejich ohrožení.

SUMMARY

Thesis informs about the way of communication between deaf people and the Integrated rescue system in the Region of Olomouc. It also submits the overview of SMS emergency-call lines which are designed for people with hearing impairments.

The theoretical part is focused on hearing impairment, communication of people with hearing handicap, it also describes the concept of the integrated rescue system, operating centres and emergency-call lines.

The practical part brings a survey aimed to find out whether deaf people are able to call for help in case of emergency. It is also a reflexion of the way of communication between deaf people and the Integrated rescue system of Olomouc Region.

The thesis and practical knowledge can be used as recommendation for planning lectures to inform the deaf how to get connected with the rescue. It might also lead to consideration how to make the way of communication in case of danger easier for them.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ČEPICKÁ, B., ŠIMEK, J. 2008. *Psychologický a etický rozměr práce operačního střediska*. Kladno: Územní středisko záchranné služby Středočeského kraje. ISBN 978-80-904018-0-8.
- DINGOVÁ, N. 2008. *Soudní tlumočení pro neslyšící*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, ISBN 978-80-87153-95-6.
- FREEMAN, R.D., CARBIN, C.F., BOESE, R.J. 1992. *Tvé dítě neslyší?* Praha: FRPSP. ISBN nevedeno.
- GANONG, William F. 2005. *Přehled lékařské fyziologie*. Praha: Galén. ISBN 80-7262-311-7.
- HANUŠKA, Z. 2003. *Obce a integrovaný záchranný systém*. Ročník 2, č. 1, ISSN 1213-7057.
- HAVLÍK, R. 2007. *Sluchadlová propedeutika*. Brno: Mikadapress. ISBN 978-80-7013-458-0.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum – základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HEYNING, Paul van de a Andrea KLEINE PUNTE. 2010. *Cochlear implants and hearing preservation*. Basel: Karger. ISBN 9783805592871.
- HOFFMANNOVÁ, J. 1997. *Stylistika a ...: Současná situace stylistiky*. Praha: Trizonia, ISBN 80-85573-67-9.
- HORÁKOVÁ, R. 2012. *Sluchové postižení: Úvod do surdopedie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0084-0.
- HOUDKOVÁ, Z. 2005. *Sluchové postižení u dětí – komplexní péče*. Praha: Triton, s. r. o. ISBN 80-7254-623-6.
- HROBŇ, M., JEDLIČKA, I., HOŘEJŠÍ, J. 1998. *Nedoslýchavost*. Praha: Makropulos. ISBN 80-86003-13-2.
- HRUBÝ, J. 1998. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. II. díl. Praha, Federace rodičů a přátel sluchově postižených.

- HRUBÝ, J. 1999. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. 2. vydání. Praha: FRPSP, Septima. ISBN 80-7216-096-6.
- CHRISTIANSEN, J. B. 2010. *Reflections: My Life in the Deaf and Hearing Worlds*. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- KLENKOVÁ, J. 2006. *Logopedie*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1110-9.
- KRAHULCOVÁ, B. 2014. *Komunikační systémy sluchově postižených*. Praha: Beakra. ISBN 978-80-903863-2-7.
- KRAL, A., O'DONOGHUE, G. M. 2010. *Profound Deafness in Childhood*. New England Journal of Medicine.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda. ISBN 25-095-88.
- LANGER, J. 2013. *Komunikace osob se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3674-6.
- LANGER, J., KUČERA, P. 2012. Komunikace s osobami se sluchovým postižením. In LUDÍKOVÁ, L., KOZÁKOVÁ, Z. a kol. *Specifika komunikace s osobami se speciálními vzdělávacími potřebami*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, ISBN 978-80-244-3094-2.
- LANGER, J., SOURALOVÁ, E. 2006. *Surdopedie – Andragogika*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1206-3.
- LEJSKA, M. 2003. *Poruchy verbální komunikace a foniatrie*. Brno: Paido. ISBN 80-7315-038-7.
- LOŠEK, V. 2013. *Integrovaný záchranný systém*. Uherské Hradiště: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. ISBN 978-80-7454-287-9.
- LUKÁŠ, L. a kol. 2011. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství. ISBN 978-80-7385-105-7
- MURPHY, J., DODD, B. 2006. Hearing impairment. In: DODD, B. (ed). *Differential Diagnosis and Treatment of Children with Speech Disorders*. London: Whurr Publisher. ISBN 978-1-86156482-5.

- MARTÍNEK, B., TVRDEK, J. 2010. *Základy integrovaného záchranného systému*. Praha: Policejní akademie ČR v Praze. ISBN 978-80-7251-338-3.
- NAKONEČNÝ, M. 2009. *Sociální psychologie*. Praha, Academia, 2009, ISBN 978-80-200-1679-9
- OŠŤÁDALOVÁ, T. 2005. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: edice SPBI Spektrum 41. ISBN: 80-86634-69-8.
- PALMER, S., WEAVER, M. 2000. *Úloha informací v manažerském rozhodování*. Přeložil V. Dolanský. Praha: Grada Publishing, spol. s r. o. ISBN 80-7169-940-3.
- POTMĚŠIL, M. 2012. *Metodika práce asistenta pedagoga se žákem se sluchovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3379-0.
- ROBB, M., BARRETT, S. 2004. *Communication, relationships and care a reader*. London: Routledge.
- SKÁKALOVÁ, T. 2011. *Uvedení do problematiky sluchového postižení: učební text pro studenty speciální pedagogiky*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-098-6.
- SLOWÍK, J. 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.
- SMETANA M., KRATOCHVÍLOVÁ D. 2007. *Integrovaný záchranný systém a jeho složky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. 978-80-7368-337-5.
- SOURALOVÁ, E. 2002. *Nedoslýchavost v období senia*. Sborník III. Mezinárodní konference k problematice osob se specifickými potřebami. Olomouc, Univerzita Palackého.
- SOURALOVÁ, E., LANGER, J. 2006. *Speciální pedagogika osob s postižením sluchu*. In RENOTIEROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L. 2006. *Speciální pedagogika*, 4. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1475-9.
- SURYNEK, A. 2001. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press. ISBN 80-726-1038-4.
- STRNADOVÁ, V. 1998. *Hádej, co říkám aneb odezírání je nejisté umění*. Praha: Sdružení MAC spol. s r.o. ISSN 0323-0732.

- SVĚTLÍK, M. 2000. *Postižení sluchu: současné možnosti sluchové protetiky*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-114-5.
- SVOBODA I., VIČAR R. 2012. *Právo bezpečnosti a ochrany člověka*. Brno: MU v Brně. ISBN 978-80-210-6004-3.
- ŠENKOVÁ, S. 2002. *Latinsko-český, česko-latinský slovník*. 3. vydání. Olomouc: Nakladatelství Olomouc s. r.o. ISBN 80-7182-144-6.
- ŠTĚTINA, J. a kol. 2000. *Medicína katastrof a hromadných neštěstí*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-716-9688-9.
- ŠUPÁČEK, I. 1982. *Jak pečovat o dítě s těžkou poruchou sluchu v prvních letech života*. Praha: Ústav zdravotní výchovy.
- ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Portál, s.r.o., Praha. ISBN: 978-80-7367-313-0.
- TORÁČOVÁ, V. 2008. *Tlumočení pro neslyšící a související legislativa*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87218-31-0.
- VYSUČEK, P. 2008. *Specifické znaky v českém znakovém jazyce*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-808-7218-242.
- VYŠTEJN, J. 1995. *Dítě a jeho řeč*. Baroko & Fox. ISBN 808-564-225-5.
- WORRALL, L.E., HICKSON, L.M. 2003. *Communication Disability in Aging*. New York: Thomson Delmar Learning. ISBN 0-7693-0015-4.

INTERNETOVÉ ZDROJE

- Česká tisková kancelář [online]. © 2015 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/policiste-v-olomouckem-kraji-maji-centralni-operacni-stredisko/1085474>>. ISSN 1213-5003.
- Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje - Oddělení KOPIS [online]. © 2015 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.hzscr.cz/clanek/oddeleni-kopis.aspx>>.
- Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje [online]. © 2015 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.hzscr.cz/hzs-olomouckeho-kraje.aspx>>.
- Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje [online]. © 2015 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.hzscr.cz/clanek/informace-dle-zakona-c-106-1999-sb--informace-dle-zakona-c-106-1999-sb.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>>.
- Krajské operační středisko policie Olomouckého kraje [online]. © 2015 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.ceskenoviny.cz/zpravy/policiste-v-olomouckem-kraji-maji-centralni-operacni-stredisko/1085474>>.
- Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje [online]. © 2015 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.policie.cz/clanek/o-nas-krajske-reditelstvi-policie-olomouckeho-kraje.aspx>>.
- Magazín o životě ve Zlínském kraji - Integrovaný záchranný systém a jeho význam (Rozložení složek IZS) [online]. © 2006 [cit. 2014-12-05]. Dostupné na www: <<http://hexxa.websystem.cz/article/2220.integrovaný-zachranný-systém-a-jeho-význam/>>.
- Městská policie Olomouc [online]. [cit. 2014-12-30]. Dostupné na www: <http://www.mp-olomouc.cz/aktuality_%28cesky%29>.
- NOVÁK. M. Tísňové linky pro neslyšící uživatele [online]. © 2010 [cit. 2014-12-21]. Dostupné na www: <http://old.helpnet.cz/data/articles/down_35697.pdf>.

- Policie ČR - Formulář pro neslyšící [online]. © 2015 [cit. 2015-03-60]. Dostupné na www: <<http://www.policie.cz/clanek/projekt-tisnove-linky-pro-neslyfici-sms-603-111-158-926967.aspx>>.
- Policie ČR – Projekt tísňové linky pro neslyšící [online]. © 2015 [cit. 2015-03-06]. Dostupné na www: <<http://www.policie.cz/clanek/projekt-tisnove-linky-pro-neslyfici-sms-603-111-158-926967.aspx>>.
- Prstová abeceda [online]. [cit. 2014-11-10]. Dostupné na www: <<http://www.lorm.cz/download/HMN/obsahCD/komunikace.html>>.
- Tísňová linka pro sluchově postižené [online]. [cit. 2014-12-30]. Dostupné na www: <<http://www.policie.cz/clanek/projekt-tisnove-linky-pro-neslyfici-sms-603-111-158-926967.aspx>>.
- Wikipedie - Tísňové volání [online]. © 2013 [cit. 2014-12-21]. Dostupné na www: <http://cs.wikipedia.org/wiki/T%C3%ADs%C5%88ov%C3%A9_vol%C3%A1n%C3%AD>.
- World Health Organization [online]. © 2014 [cit. 2014-11-14]. Dostupné na www: <http://www.who.int/pbd/deafness/hearing_impairment_grades/en/>.
- Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje [online]. © 2007 [cit. 2015-1-15]. Dostupné na www: <<http://www.zzsok.cz/zakladniUdaje.php>>.
- Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje [online]. © 2007 [cit. 2015-1-15]. Dostupné na www: <<http://www.zzsol.cz/operacniStredisko.php>>.

PRÁVNÍ PŘEDPISY

- Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
- Zákon č. 155/1998 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob ve znění zákona č. 384/2008 Sb. In: Sbírka zákonů. Ministerstvo vnitra, 1998. ISSN 1211-1244.
- Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.
- Vyhláška č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb.
- Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 430/2010 Sb.
- Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění zákona č. 64/2014 Sb.,
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 238/2007 Sb., o rozsahu, formě a způsobu předávání osobních a identifikačních údajů, formě databáze těchto údajů a rozsahu, formě a způsobu předávání těchto údajů subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání (vyhláška o předávání údajů pro účely tísňových volání), ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 238/2000 Sb., o hasičském záchranném sboru ČR a o změně některých zákonů
- Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii ČR
- Vyhláška č. 434/1992 Sb., o zdravotnické záchranné službě, ve znění zákona č. 374/2011 Sb.

SEZNAM ZKRATEK

HZS	Hasičský záchranný sbor
HZS OK	Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje
IZS	Integrovaný záchranný systém
KOPIS	Krajské operační a informační středisko
OUN	Oblastní unie neslyšících
SP	Sluchové postižení
WHO	World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS OK	Zdravotnická záchranná služba Olomouckého kraje

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Přehled dokumentů vztahující se k IZS.....	24
Tabulka 2 Uvedená tísňová čísla.....	53

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Složky Integrovaného záchranného systému	26
Graf 2 Pohlaví respondentů informační sondy.....	42
Graf 3 Uvedená tísňová čísla neslyšícími respondenty.....	53

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Česká jednoruční prstová abeceda.....	17
Obrázek 2 Česká dvouruční prstová abeceda.....	17
Obrázek 3 Formulář pro neslyšící	35

SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha 1 Základní otázky k rozhovoru s neslyšícími osobami – dotazníkový formulář
- Příloha 2 Základní otázky k rozhovoru se složkami IZS Olomouckého kraje
- Příloha 3 Připravený formulář ke zjištění znalosti čísla a napsání tísňové SMS zprávy
- Příloha 4 Ukázka fiktivních SMS zpráv, které uvedli neslyšící respondenti
- Příloha 5 Karta s čísly tísňového SMS volání

Příloha 1 Základní otázky k rozhovoru s neslyšícími osobami (dotazníkový formulář)

1. Pohlaví
2. Věk
3. Forma komunikace (komunikační systém)?
4. Volal jste si někdy pomoc formou SMS zprávy?
5. Představte si, že se stanete svědky dopravní nehody nebo se stane v lese někomu blízkému vážný úraz a nikde poblíž nebude slyšící osoba, která by zavolala pomoc (hasiče, záchrannou službu nebo Policii ČR). Jakým způsobem si zavoláte záchranáře?
6. V případě, že použijete SMS zprávu, jak ji napíšete?
7. Na jaké číslo ji odešlete?
8. Jaký způsob přivolání pomoci (forma komunikace) by byl pro vás nejlepší a nejsnadnější?

Příloha 2 Základní otázky k rozhovoru se složkami záchranného integrovaného systému olomouckého kraje

1. Jaké je tel. číslo tísňové linky pro zavolání pomoci neslyšící osobou?
2. Je toto číslo stejné pro zavolání pomoci HZS, Policie i zdravotnické pomoci?
3. Je číslo tísňové linky bezplatné?
4. Jaká jsou pravidla pro používání tísňových SMS čísel? Jaké informace jsou pro zpracování takové SMS zprávy pro vás nejdůležitější?
5. Je potřeba registrace neslyšící osoby u dané složky integrovaného záchranného systému?
6. Obdrželi jste SMS zprávu od neslyšící osoby? Jaká je frekvence zpráv žádosti o pomoc od neslyšících osob?
7. Jakým způsobem byla napsána?
8. Rozuměli ji operátorky bez problému?
9. Jak probíhala komunikace (potvrzuje si operátorka zpětně, zda nejde o zneužití)?
10. Jsou operátorky školeny v komunikaci s neslyšící osobou?
11. Napadá Vás, jakým způsobem by se mohla komunikace ve spojení s neslyšící osobou zlepšit?

**Příloha 3 Přípravený formulář ke zjištění znalosti čísla a napsání
tísňové SMS zprávy**

Žena **Muž**

Věk:

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou
 - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva:

.....
.....
.....

Telefonní číslo (kam pošlete SMS zprávu):

Příloha 4 Ukázka fiktivních SMS zpráv, které uvedli neslyšící respondenti

Žena

Muž

Věk:68.....

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva:

SOS - doma hoří

Burdiana! kokor

Telefonní číslo (na jaké číslo pošlete SMS?):

Žena

Muž

Věk:38.....

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva: pomoc jsme v lese -

Jmenuje Burdiana!

manžel zlomený noha pravá!

Žena

Muž

Věk: 39.....

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva: hoří v kuchyni.....

.....
.....
.....

Žena

Muž

Věk:

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva:

505 doma
.....
.....
.....

Telefonní číslo (na jaké číslo pošlete SMS?):

Žena

Muž

Věk: 61

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: znakový jazyk / - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva:

Jsem neslyšící mám problém
pracovní

Telefonní číslo (na jaké číslo pošlete SMS?): 155

Žena

Muž

Věk: 47

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva:

PROSÍM POMOČ, VOLATĚ NA MĚ

Telefonní číslo (na jaké číslo pošlete SMS?): 60808283

Žena

Muž

Věk: 46.....

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva: Jsem neslyšící, potřebuji šatby a boty
na kopce. Ušlo hadl snijí, potřebuji
přijítke pomoc

Telefonní číslo (na jaké číslo pošlete SMS?): 115.....

Žena

Muž

Věk: 64.....

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva: hoří budova doma
telky týme

Telefonní číslo (na jaké číslo pošlete SMS?): +1207768978.....

Žena

Muž

Věk:67.....

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva:

.....

.....

.....

Telefonní číslo (na jaké číslo pošlete SMS?):

Žena

Muž

Věk:41.....

Vzdělání: - základní - střední s výučním listem - střední s maturitou - vysokoškolské

Druh sluchového postižení: - nedoslýchavý - neslyšící - ohluchlý

Způsob komunikace: - znakový jazyk - mluvená forma - psaná forma - odezírání

SMS zpráva: POČÍTAČ HOŘÍ, JUNGMANNOVA 25, PLOMOUC

~~724~~

.....

.....

.....

Příloha 5 Karta s čísly tísňového SMS volání



OBLASTNÍ UNIE NESLYŠÍCÍCH
Olomouc, Jungmanova 25
774 585 225 777 959 722
SMS 777 854 328



SOS SMS 724 333 155

**Krajské ředitelství policie
Olomouckého kraje**

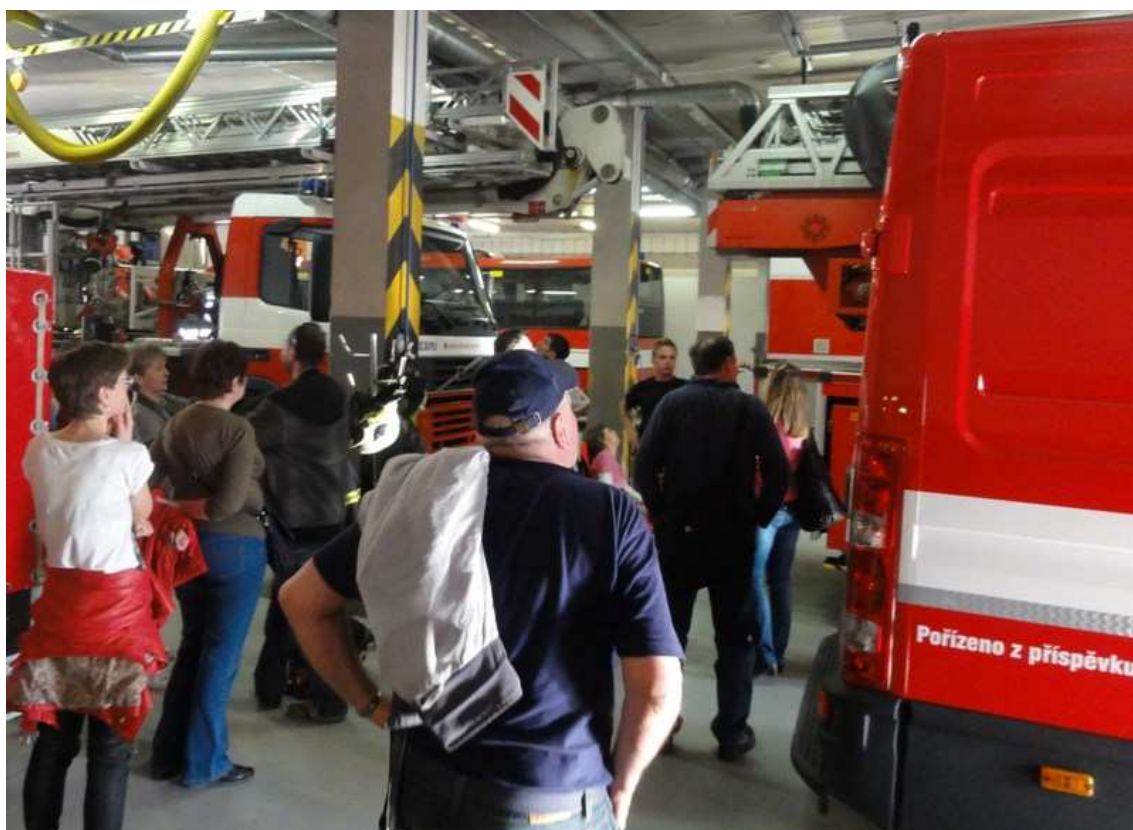
SMS 720 511 961

Příloha 6 Fotografie pořízené v průběhu informační sondy a exkurze neslyšících v HZS OK





Příloha 7 Fotografie pořízené při exkurzi neslyšících v HZS OK



Jméno a příjmení autora: Bc. Jana Menšová

Název diplomové práce: Komunikace neslyšících osob s Integrovaným záchranným systémem Olomouckého kraje v případě jejich ohrožení

Pracoviště: Ústav speciálněpedagogických studií

Vedoucí: Doc. Mgr. Jiří Langer, Ph.D.

Rok obhajoby: 2015

Anotace: Skupina osob se sluchovým postižením nemá možnost vzhledem ke svému nelehkému zdravotnímu postižení zkontaktovat záchranné složky obvyklým způsobem, jakým může bez problému využívat intaktní společnost. Rozdílnost ve způsobu komunikace a v možnosti získání informací si žádá specifický přístup v poskytnutí pomoci a podpory. Diplomová práce zjišťuje u minoritní skupiny neslyšících osob způsob komunikace se záchrannými složkami Olomouckého kraje a získaných poznatků využívá k informovanosti osob s postižením sluchu. Dále se zaměřuje na čísla tísňových linek určených neslyšícím osobám a zpracování tísňového hovoru operačním střediskem. Cílem výzkumné práce je získání přehledu o způsobu a úrovni komunikace neslyšících osob se záchrannými složkami Olomouckého kraje a návrh možností nejsnadnějšího spojení se záchranným systémem neslyšící osobou. Součástí práce je rozhovor s neslyšícími osobami a složkami Integrovaného záchranného systému Olomouckého kraje, jehož cílem je zhodnocení stavu vzájemné komunikace v případě potřeby přivolání pomoci a dále identifikování a posouzení problematických oblastí.

Klíčová slova: sluchové postižení, komunikace, integrovaný záchranný systém, operační středisko, tísňové volání

Souhlasím, aby práce byla uložena na Univerzitě Palackého v knihovně Pedagogické fakulty a zpřístupněna ke studijním účelům.

Author's firstname and surname: Bc. Jana Menšová

Title of thesis: Communication of hearing-impaired people with Integrated rescue system in the Region of Olomouc in case of danger

Department: Department of Special Education Studies

Supervisor: Doc. Mgr. Jiří Langer, Ph.D.

The year of presentation: 2015

Abstract: The group of hearing-impaired people, due to their disability, is not able to contact emergency services in the same way as the intact people. The divergence in the way of communication and the possibility of obtaining information requires a specific approach in providing assistance and support. Thesis determines the way of communication with emergency services in the Region of Olomouc by the minority group of deaf people. The knowledge is used to inform people with hearing impairment. It is also focused on emergency-call numbers for deaf persons and the processing of the emergency calls by the emergency centre. The main aim of the survey is to obtain the overview of methods and experience from communication between deaf people and the emergency services in Olomouc Region. The results of the survey propose the possibilities for the easiest connection of the deaf person with the rescue system. The thesis includes also interviews with deaf people and the Integrated Rescue System Olomouc Region, aimed to evaluate the state of mutual communication in the necessary call for help and further identifying and assessing of problematic areas.

Keywords: Hearing impairment, deaf people, communication, integrated rescue system, control room, emergency call.

I agree with the thesis paper to be stored at Palacký University in the Library of the Faculty of Education and to be available for study purposes.