

"Dostęp do tłumacza Polskiego Języka Migowego za pośrednictwem Internetu w placówkach służby zdrowia na terenie województwa mazowieckiego"

Innowacja społeczna „**Dostęp do tłumacza Polskiego Języka Migowego za pośrednictwem Internetu w placówkach służby zdrowia na terenie województwa mazowieckiego**” odpowiada na niezaspokojoną dotychczas potrzebę osób głuchych, dotyczącą możliwości skorzystania z usług medycznych w jednostkach publicznej służby zdrowia. Pomimo zapisów ustawy o języku migowym i innych środkach porozumiewania się z 19 sierpnia 2011 r., która obowiązuje instytucje publiczne do zapewnienia dostępności usług dla osób głuchych, w praktyce nie funkcjonują żadne rozwiązania, które taki dostęp zapewniają. Placówkom służby zdrowia ustawa nie jest znana, a kierownictwa zastaniają się brakiem procedur oraz rozporządzeń Ministerstwa Zdrowia. W efekcie osoba głucha, która potrzebuje skorzystać z opieki zdrowotnej, napotyka już w momencie próby rejestracji w placówce na barierę, której nie jest w stanie pokonać. Większość osób słyszących nie jest świadoma tego, że osoby głuche bardzo często nie są w stanie nauczyć się języka polskiego pisanego w stopniu, który umożliwia komunikację pisemną. Polski język migowy jest samodzielnym, odrębnym, naturalnym językiem, którego głusi uczą się w procesie socjalizacji i edukacji. Język polski pisany jest dla nich językiem obcym, z odrębną składnią, gramatyką, słownictwem. Ze względu na to, że kanał wokalny - audytywny jest dla głuchych niedostępny, nie przyswajają w sposób naturalny języka polskiego.

Innowacja polega na udostępnieniu placówkom medycznym możliwości tłumaczenia wizyty osoby głuchej w przychodni w czasie rzeczywistym, przez tłumacza języka migowego. W ramach innowacji placówki są zaopatrywane w tablet z własnym dostępem do Internetu oraz usługę zdalnego tłumacza języka migowego. Personel przechodzi szkolenia instruktarskie z korzystania z usługi. Innowator zapewnia również dostęp do profesjonalnych tłumaczy języka migowego on –line.

Schemat praktyczny wizyty osoby głuchej w placówce służby zdrowia:

1. Głuchy zgłasza się do przychodni, do punktu recepcyjnego. Miga, co oznacza, że prosi o rozmowę.
2. Pracownik przychodni nawiązuje połączenie przez Internet z tłumaczem.
3. Tłumacz widoczny na tablecie miga do głuchego tłumacząc całą rozmowę.
4. Głuchy miga do tłumacza udzielając w ten sposób odpowiedzi, czy zadając pytania.
5. Tablet pozwala osobie głuchej na przemieszczenie się do gabinetu lekarskiego, a tam na kontakt z lekarzem bez udziału osób fizycznych w gabinecie.

Zaletą naszej innowacji jest jej prostota. Zapewnienie ustawowo gwarantowanej dostępności do usług medycznych osobom głuchym nie wymaga prowadzenia specjalistycznych, zaawansowanych szkoleń personelu medycznego – co jest nieopłacalne zarówno ze względów finansowych, czasowych jak i dlatego, że w praktyce

osiągnięcie poziomu zaawansowanej konwersacji, a taki jest potrzebny w czasie wizyty lekarskiej, wymaga stałej praktyki i kształcenia się potencjalnego tłumacza oraz utrzymywania go w placówce.

Innowacja może być łatwo wdrażana w każdej placówce, niezależnie od jej położenia geograficznego i wielkości. Nie wymaga zaawansowanego sprzętu, oprogramowania itp.

Innowacja oddziałuje na szereg aspektów życia społecznego:

1. Gwarantuje dostęp osobie głuchej do publicznej służby zdrowia z zachowaniem jakości tych usług na poziomie dostępnym dla osób słyszących.
2. Powoduje, że placówki publiczne mogą w prosty sposób wypełniać swojej obowiązki ustawowe związane z gwarancją dostępności i niedyskryminacji osób niepełnosprawnych.
3. Pozwala osobie głuchej zachować podmiotowość, samodzielność, intymność.
4. Odciąża otoczenie osoby głuchej – dzieci, rodzeństwo, rodziców, partnerów, przyjaciół od konieczności towarzyszenia jej i poświęcania swojego czasu, na wizyty w placówkach służby zdrowia. Do tego rodzina czy znajomi nie są osobami bezstronnymi, które powinni pełnić rolę tłumaczy.

Na innowację składają się następujące elementy:

1. Osoby, pomiędzy którymi dochodzi do komunikacji: osoba głucha, użytkownik (repcjonista), tłumacz.
2. Urządzenie peryferyjne (końcowe)
3. Łącze dostępne (Internet)
4. Stanowisko tłumacza (w ramach Video Contact Center) oraz system zarządzania połączeniami.

Sposób działania innowacji

Od strony osoby głuchej (pacjent):

- Pacjent przychodzi do przychodni, podchodzi do stanowiska wyposażonego w usługę, pokazuje, że potrzebuje tłumacza
- Pracownik uruchamia tłumacza (albo pokazuje pacjentowi jak uruchomić tłumacza)
- Następuje połączenie z tłumaczem i tłumaczenie spotkania/wizyty

Od strony pracownika:

- Pracownik posiada przygotowane urządzenie do połączenia z tłumaczem
- W przypadku pacjenta wymagającego tłumaczenia pracownik uruchamia tłumacza lub pokazuje pacjentowi jak go uruchomić
- Następuje połączenie z tłumaczem i tłumaczenie wizyty

Etapy realizacji innowacji:

- I. ETAP I. Nawiązanie współpracy z placówkami służby zdrowia
 1. Spotkanie z kierownictwem, którego celem jest uświadomienie potrzeb i barier osób głuchych oraz obowiązków ustawowych jednostek publicznych
 2. Przeszkolenie pracowników jednostki z obsługi urządzeń, zasad savoir –vivre w kontakcie z osobą głuchą, podstaw języka migowego (podstawowe zwroty: dzień dobry, do widzenia itp.)
- II. ETAP II
 1. Przekazanie urządzenia/urządzeń z niezależnym dostępem do Internetu – ważne, aby na urządzeniu był dostępny Internet niezależny od sieci funkcjonującej w placówkach. W ten sposób omijamy problemy z zabezpieczeniami i specyfiką poszczególnych sieci.
- III. ETAP III
 1. Promocja usługi – ważne, aby przekazać informację do lokalnych organizacji osób głuchych o placówkach, w których dostępny jest tłumacz oraz zachęcić same placówki do informowania o dostępności na stronach www oraz w budynkach.

Grupa odbiorców i użytkowników:

Odbiorcami innowacji społecznej są osoby głuche. Ze względu na barierę komunikacyjną, osoby te są praktycznie wyłączone z życia społecznego. Nie są w stanie samodzielnie skorzystać z większości usług dostępnych dla słyszących obywateli kraju, począwszy od zamówienia pizzy a skończywszy na odbyciu wizyty u lekarza czy w szpitalu: uzyskanie informacji na temat stanu swojego zdrowia, proponowanego postępowania medycznego czy świadomego udzielenia zgody na postępowanie medyczne. Jest to więc grupa obywateli silnie zmarginalizowana i dyskryminowana instytucjonalnie.

Podmioty, które mogą być zainteresowane innowacją:

Testowana innowacja była stosowana w placówkach służby zdrowia, ale praktycznie każdy obszar życia społecznego może być „adresatem” takiej usługi.

Miejsca wymienione ustawowo:

- organy administracji publicznej
- podmioty lecznicze
- jednostki policji, straży pożarnej, straży gminnych, jednostki ochotnicze działające w tych organach

oraz

- rynek usług komercyjnych usługowych i handlowych.
- Infolinie pomocowe (przemoc, uzależnienia)

- Pomoc psychologiczna (indywidualna rodzinna)

Podsumowanie:

Innowacja „**Dostęp do tłumacza Polskiego Języka Migowego za pośrednictwem Internetu w placówkach służby zdrowia na terenie województwa mazowieckiego**” jest rozwiązaniem stosunkowo tanim i prostym do zastosowania w szerokiej gamie instytucji publicznych i prywatnych. Wymaga budowania świadomości o obowiązkach ustawowych oraz potrzebach osób głuchych w instytucjach publicznych, usługowych, handlowych. Aby zastosować innowację, trzeba mieć do dyspozycji centrum usług tłumaczeniowych z profesjonalnymi tłumaczami polskiego języka migowego.

Aby rozwiązanie było skuteczne warto zadbać o następujące elementy:

1. Wykorzystanie Internetu
 - Dla stanowisk tłumaczy - pozwala to na rozmieszczenie stanowisk w dowolnym miejscu geograficznym, dzięki czemu ma ono strukturę rozproszoną. Zaletą takich rozwiązań jest ograniczenie kosztów (nie trzeba utrzymywać biur, tłumacze mogą pracować z domu), elastyczność, łatwość uruchomienia kolejnego stanowiska
 - Dla użytkownika końcowego – dostępność usługi LTE powoduje, że usługa tłumacza jest dostępna w każdym wymaganym miejscu
2. Rozproszenie VCC (Video Contact Center) – możliwość pracy kilku tłumaczy na korzyść całej społeczności głuchych, tłumacze pracują w różnych miejscach Polski, co umożliwia tłumaczenie lokalnych odmian języka migowego.
3. Zmianową pracę tłumaczy – w testowanej innowacji tłumacze byli dostępni w godzinach 7 -22, jeszcze bardziej optymalnym rozwiązaniem byłaby dostępność 24 h – szczególnie jeśli użytkownikiem jest np. szpital.
4. Natychmiastowy dostęp - usługa powinna być realizowana w czasie rzeczywistym i natychmiastowo
5. Szyfrowanie i certyfikacja połączeń, gwarantująca bezpieczeństwo.
6. Wykorzystanie od strony użytkownika i odbiorcy urządzeń mobilnych ogólnie znanych i powszechnie dostępnych w handlu
7. Wykorzystanie do budowy systemu najbardziej zaawansowanych technologii do transmisji video.
8. Zastosowanie własnego systemu – nie korzystanie z rozwiązań typu „Skype”, ze względu na ich niewystarczającą przepustowość i stabilność – przeznaczenie rozwiązania do usługi tłumaczeń.