



PRIRUČNIK ZA RAD SA GLUVIM I NAGLUVIM PACIJENTIMA U ZDRAVSTVENOM SISTEMU





Dobrodošli u svijet pristupačne komunikacije

Poštovane zdravstvene radnice i radnici,

Komunikacija je temelj razumijevanja, a razumijevanje temelj kvalitetne zdravstvene zaštite.

Za Gluve i nagluve osobe, prepreke u komunikaciji sa zdravstvenim radnicima često znače nedostatak informacija, pogrešno tumačenje simptoma i, nažalost, nepristupačne zdravstvene usluge.

Zato smo kroz projekat „Obuka zdravstvenih radnika za komunikaciju sa Gluvim pacijentima putem znakovnog jezika“, koji realizuje Savez organizacija gluvih i nagluvih Crne Gore uz podršku Fonda za aktivno građanstvo – fAKT, odlučili da napravimo ovaj priručnik.

On ne teži da vas u potpunosti nauči znakovni jezik, već da vam pruži osnovne smjernice, praktične savjete i alate za bolju komunikaciju sa Gluvim pacijentima.

Na kraju priručnika pronaći ćete i QR kod koji vodi do video-materijala sa osnovnim znakovima i frazama, kako bi vam se dodatno olakšala primjena naučenog u praksi.

Vjerujemo da ovaj vodič može biti vrijedan korak ka stvaranju pristupačnijeg i humanijeg zdravstvenog sistema, gdje se svi pacijenti osjećaju ravnopravno i sigurno.

Hvala vam na spremnosti da učite i rastete zajedno sa nama.

Srdačno,

Darko Mijušković

Predsjednik Saveza gluvih i nagluvih Crne Gore

Sadržaj

Dobrodošli u svijet pristupačne komunikacije	02
Sadržaj	03
Zašto baš ovaj priručnik?	04
Nastanak i specifičnosti znakovnog jezika	05
Kultura Gluvih i identitet: između jezika, prava i otpora	08
Barijere u komunikaciji u zdravstvenom sistemu	11
Prava Gluvih i nagluvih pacijenata	13
Osnovni principi komunikacije sa Gluvim pacijentima	15
Dvoručna azbuka Gluvih i video materijali	17
Zahvalnost i pogled u budućnost	19
Kontakt	20

Zašto baš ovaj priručnik?

U Crnoj Gori, iako je Zakon o pravima pacijenata jasan u pogledu obaveze obezbjeđivanja prevodioca za Gluve i nagluve osobe, u praksi se dešava da ove osobe nemaju adekvatan pristup zdravstvenim uslugama.

Prema procjenama, oko 500 osoba u Crnoj Gori je gluvo ili nagluvo, a značajan broj njih ima poteškoće u komunikaciji sa zdravstvenim radnicima, zbog nedostatka obučanih tumača ili prevodilaca znakovnog jezika.

Ovaj nedostatak podrške stvara ozbiljan problem, jer neadekvatna komunikacija može dovesti do nesporazuma, pogrešnih dijagnoza i smanjenog povjerenja u zdravstveni sistem.

Zdravstvene ustanove u manjim gradovima i ruralnim područjima često nemaju obezbjeđene tumače, a mnogi zdravstveni radnici nisu obučeni za komunikaciju sa Gluvim pacijentima.

To ukazuje na ozbiljan nedostatak u implementaciji zakonodavnog okvira, čime se otežava pristup zdravstvenim uslugama i stvara osjećaj marginalizacije.

Takođe, važno je napomenuti da u Crnoj Gori još uvijek nije donesen zakon o upotrebi znakovnog jezika, što je čini jedinom zemljom na Balkanu koja nije usvojila zakonodavni okvir koji bi priznao i uredio upotrebu znakovnog jezika kao zvaničnog jezika za Gluve osobe.

Ova situacija dodatno otežava svakodnevnu komunikaciju i pristup uslugama za Gluve i nagluve osobe, što čini obrazovanje i obuku zdravstvenih radnika ključnim korakom ka boljoj inkluziji.

Ovaj priručnik je odgovor na te izazove. Kroz projekt „Obuka zdravstvenih radnika za komunikaciju sa Gluvim pacijentima putem znakovnog jezika“, nastojimo da doprinesemo boljoj implementaciji zakona i omogućimo zdravstvenim radnicima osnovnu obuku koja će im omogućiti da efikasno komuniciraju sa Gluvim pacijentima.



Kroz obuku na znakovnom jeziku, povezivanje zdravstvenih radnika sa Gluvim pacijentima podržava inkluzivni pristup u pružanju usluga i osiguranje jednakih prava za marginalizovane grupe, kao što su Gluve osobe.

Ovaj priručnik ima za cilj da doprinese većoj vidljivosti prava Gluvih osoba u zdravstvenom sistemu, čime će se obezbijediti ravnopravni pristup zdravstvenim uslugama.



Prava pacijenata – Pravo na informisanje i obavješćavanje

Član 11.

Ukoliko pacijent ne poznaje službeni jezik ili je gluvonijem, zdravstvena ustanova je dužna da mu obezbijedi prevodioca, odnosno tumača.

ZAKON O PRAVIMA PACIJENATA ("Sl. list CG", br. 40/2010 i 40/2011 - dr. zakon)

❖ Nastanak i specifičnosti znakovnog jezika

Istorija gluve i nagluve zajednice seže duboko u prošlost, čak do praistorije i antičkog perioda. Iako su podaci o ovom vremenu ograničeni, postoje indikacije da su Gluve i nagluve osobe postojale i da su imale svoje mjesto u društvu. U praistorijskim vremenima, dokazi o postojanju Gluvih i nagluvih osoba su rijetki, ali postoje.

Praistorijski crteži, skulpture i ostaci skeleta sugerišu da su Gluve i nagluve osobe mogle biti dio zajednice. Iako je teško precizno odrediti kako su se Gluve i nagluve osobe integrisale u društvo tog vremena, vjerovatno su bile dio zajednice i imale su svoje uloge i odgovornosti. U antičkom periodu, postojali su pojedinci koji su bili Gluvi i koji su doprinosili društvu na različite načine. Na primjer, u staroj Grčkoj, Sokrat je opisao jednog gluvonijemog čovjeka koji je bio vješt u umjetnosti. Postoji i spomen o tome kako su Gluvi ljudi u antičkom Rimu bili zapošljeni u različitim zanimanjima, poput zanatlija ili trgovaca.

Razvoj znakovnog jezika je bio ključni elemenat u istoriji zajednice Gluvih, oblikujući način komunikacije i identitet Gluvih osoba širom svijeta. Tokom 18. i 19. vijeka, ovaj period je označen stvaranjem prvih znakovnih jezika, što je predstavljalo revolucionaran korak ka unapređenju komunikacije unutar Gluve zajednice.

Tokom 18. i 19. vijeka, u mnogim djelovima svijeta su se razvijali prvi znakovni jezici. Ovi jezici su nastajali spontano unutar Gluve zajednice kao sredstvo komunikacije. Pripadnici Gluve zajednice su koristili gestove, pokrete ruku i izraze lica kako bi prenosili značenje riječi i ideja.

Američki znakovni jezik (ASL) je jedan od najpoznatijih i najrasprostranjenijih znakovnih jezika. Razvijen u Sjedinjenim Američkim Državama tokom 19. vijeka, ASL je postao ključno sredstvo komunikacije gluvih osoba širom zemlje. ASL ima sopstvenu gramatiku, sintaksu i leksikon, što ga čini potpuno različitim od engleskog jezika.



Britanski znakovni jezik (BSL) je nastao u Velikoj Britaniji tokom istog perioda kao i ASL. Iako su slični u mnogim aspektima, BSL ima svoje karakteristike i varijacije koje su specifične za britansku kulturu i jezik. BSL je postao ključno sredstvo komunikacije gluhih osoba u Velikoj Britaniji i širom svijeta.

Znakovni jezik se i danas razvija i evoluira. Nova znanja o neurološkim procesima, tehnološki napredak i globalna povezanost doprinose širenju i unapređenju znakovnih jezika širom svijeta. Ovo kontinuirano unapređivanje omogućava Gluvoj zajednici da se još bolje integriše u društvo i ostvaruju svoje potencijale.

Razvoj znakovnog jezika tokom 18. i 19. vijeka predstavljao je prekretnicu u istoriji Gluve zajednice, omogućavajući Gluvoj zajednici da komunicira i izrazi svoje misli, ideje i emocije. Znakovni jezik je postao ključni dio identiteta i kulture Gluve zajednice, što je doprinijelo njenom inkluzivnom uključivanju u društvo.

Znakovni jezik, kao vizuelni modalitet komunikacije, koristi se znakovima, gestovima, pokretima ruku i mimikom lica kako bi prenosio značenje. Iako znakovni jezik između ostalog koristi gestikulaciju (mimiku lica i pokrete tijelom) znakovni jezik je sistem znakova koji se izražavaju prije svega pokretima ruku i ručnih prstiju. Često se koristi i **pogrešan termin gestovni govor**. Riječ govor ukazuje na verbalnu komunikaciju, a „oruđe“ komuniciranja Gluvih i nagluvih osoba je upravo znakovni jezik koji nije verbalan.

U suštini, ovo je jezik koji je prvenstveno razvijen i korišćen od strane zajednice Gluvih i nagluvih, pružajući im sredstvo za komunikaciju koje nije zavisno od zvuka i izgovora riječi. S druge strane, govorni jezik se oslanja na zvukove i riječi koje se formiraju iz usta i grla. Jedna od ključnih razlika između ova dva jezika je u načinu komunikacije. Dok znakovni jezik koristi vizuelne elemente, kao što su pokreti ruku, gestovi i mimika, kako bi izrazio ideje, govorni jezik se bazira na zvucima i izgovoru riječi. Ova razlika u modalitetu komunikacije dovodi do različitih načina izražavanja i razumijevanja informacija.

Pored toga, gramatika i struktura znakovnog jezika su drugačije organizovane u poređenju sa govornim jezikom. Na primjer, u znakovnom jeziku informacije kao što su vrijeme, mjesto i subjekat često se izražavaju istovremeno, dok se u govornom jeziku ovi elementi često razdvajaju i organizuju na različite načine.

Takođe, znakovni jezik često ima svoje kulturne elemente i specifičnosti koje su vezane za zajednicu Gluvih i nagluvih. Ovi kulturni elementi, kao što su gestovi i simbolički znakovi, često imaju dublje značenje i kontekstualnu važnost unutar ove zajednice. Kulturna dimenzija znakovnog jezika često se prenosi i održava putem obrazovanja i društvenih interakcija unutar zajednice Gluvih i nagluvih.

Kroz sve ove razlike, važno je naglasiti da i znakovni i govorni jezik imaju svoje jedinstvene prednosti i mogućnosti. Znakovni jezik omogućava Gluvim i nagluvim osobama da komuniciraju efikasno bez potrebe za zvukom, dok govorni jezik omogućava ljudima da izraze misli i ideje na verbalni način. Razumijevanje i poštovanje ovih različitosti ključno je za uspostavljanje efikasne komunikacije i podrške Gluvim i nagluvim osobama u svim sferama života.

Za Gluvu i nagluvu zajednicu, znakovni jezik nije samo sredstvo komunikacije, već i ključni dio njihovog kulturnog identiteta. On predstavlja osnovu njihove jezičke i kulturne zajednice, pružajući im način da izraze svoje misli, emocije i ideje na način koji je prirodan i razumljiv za njih. Kroz znakovni jezik, Gluve i nagluve osobe mogu da se povežu sa svojom zajednicom, dijele iskustva, tradiciju i vrijednosti. On postaje sredstvo za izražavanje njihovog identiteta i pripadnosti, pružajući im osećaj povezanosti i inkluzije u društvo.

Važnost znakovnog jezika za Gluvu i nagluvu zajednicu ogleda se i u njegovoj ulozi u svakodnevnom životu. On omogućava Gluvim i nagluvim osobama da komuniciraju sa drugima, pristupe obrazovanju, zapošljavanju, zdravstvenim uslugama i različitim sferama društvenog života. Bez znakovnog jezika, ove osobe bi bile značajno ograničene u svojim mogućnostima komunikacije i participacije u društvu. Takođe, znakovni jezik igra ključnu ulogu u očuvanju i prenošenju kulturnog nasleđa i tradicije Gluve i nagluve zajednice. Kroz generacije, znakovni jezik se prenosi sa roditelja na djecu, čime se održava kontinuitet i bogatstvo ove kulturne baštine.

U društvu u kojem često dominira govorni jezik, prepoznavanje i podrška znakovnom jeziku postaje ključno za ostvarivanje prava Gluvih i nagluvih osoba. To uključuje priznavanje znakovnog jezika kao zvaničnog jezika Gluve zajednice, obezbjeđivanje pristupa obrazovanju na znakovnom jeziku i pružanje podrške za razvoj i unapređenje znakovne kulture.

U cjelini, kulturni kontekst i važnost znakovnog jezika za Gluve i nagluve osobe su duboko ukorijenjeni u njihovom identitetu, komunikaciji i participaciji u društvu. Shvatanje i poštovanje ovog jezika i njegove uloge ključno je za izgradnju inkluzivnog i pravednog društva u kome se svi mogu osjećati prihvaćeno i uvaženo.



❖ Kultura Gluvih i identitet: između jezika, prava i otpora

„Biti Gluv je socio-kulturno stanje i termin „Gluv” ukazuje na osobu koja koristi znakovni jezik kao svoj primarni način komuniciranja, identifikuje se sa ostalim Gluvim osobama i obično ne čuje.” (Svjetska federacija Gluvih)

Čitajući članke i literaturu Gluvih i o Gluvima (ako ne počnemo sa udžbenicima medicine), vrlo brzo se susrećemo sa pojmom kulture Gluvih. On je rezultat, prije svih, američkog učenja o Gluvima, a djelovanje Svjetske federacije Gluvih raširen među Gluvima i čujućima u svijetu.

Veliko G [1] ukazuje najprije na ponos i odvažnost onih koji osjećaju pripadnost specifičnoj socijalnoj, kulturološkoj, lingvističkoj zajednici koja dijeli određene umjetničke i istorijske vrijednosti, dok **malo g** ukazuje na fizičko stanje (gluv kao pridjev, atribut), ali koristi se i da označi širu grupu pojedinaca sa gubitkom sluha različitog stepena (gluv kao imenica, baš kao kod Gluv).

Kultura Gluvih se odnosi i na „medicinski” nagluve ako dijele zajedničke vrijednosti ove zajednice kojoj pripadaju i članovi porodica Gluvih/nagluvih i prevodioci znakovnih jezika. Ili, kako tvrdi poznata „bloggerka” Džejmi Berk, prema kulturnoj definiciji **„biti gluv ili, pak, nagluv nije ni u kakvoj vezi sa tim u kojoj mjeri čuješ, već se radi o tome kako se samidentifikuješ, da li osjećaš da si bliži gluvima ili nagluvima”** (Berke, 2009). Mnogi nagluvi sebe smatraju kulturološki gluvima.

„Nagluv” je termin koji služi da opiše osobe sa izvjesnim gubitkom sluha, koje uglavnom komuniciraju oralnim putem. Nagluve osobe se „obično identifikuju kao čujuće [2] osobe koje zahtijevaju neki vid slušnog pomagala i bihevioralno prilagođavanje radi ostvarivanja društvene inkluzije” (Žižić & Jaslar, 2014: 87). Dakle, ovaj termin, baš kao i termin **„osoba oštećenog sluha”**, uglavnom koriste osobe koje na izvjesno oštećenje sluha gledaju prije svega kao na fizički nedostatak, ili anomaliju u poređenju sa čujućima. Za razliku od njih, **„kulturološki Gluvi” se „služe znakovnim jezikom i ne doživljavaju gluvoću kao nedostatak”** (Žižić & Jaslar, 2014: 87).

[1] Ova pravopisna sloboda je korišćena za potrebe rada, po ugledu na praksu koja se široko koristi u djelima autora na engleskom jeziku (D and d for D/deafness)

[2] Termin čujući koriste Gluvi da bi označili one koji nemaju gubitak sluha. To je i s aspekta zajednice Gluvih prihvatljiv termin u kontekstu Gluvih i ljudi oko njih koji to nisu. Ovo iz razloga što mnogi neopravdano imaju običaj da u ovom kontekstu, da bi označili različitost od Gluvih, kažu da su „zdravi”, pa čak i „ljudi”, što je tokom vremena vodilo stigmatizaciji, izolaciji i diskriminisanju populacije Gluvih.

Pojam gluv/gluvi ukazuje nekad na osobe sa potpunim gubitkom ili neposjedovanjem čula sluha, dok se nekad odnosi na sve osobe sa izvjesnim gubitkom sluha, bez obzira na njegov stepen.[3] Tada ovaj pojam obuhvata, ako ostajemo na terenu medicine, tj. audiologije, i nagluve, odnosno osobe čiji se prag čujnosti mijenja i koje nekada lako čuju zvuke i glasove, ali ih teško razumiju. Nagluvi se u komunikaciji češće oslanjaju na sluh i govor. Obično se radije „priklanjaju” čujućem okruženju.

Gluvi i nagluvi su u nekim zemljama ujedinjeni za svoja prava u okviru saveza i organizacija, dok su se u drugim vremenom odvajali u posebne organizacije. Ovo je prvi nivo diverziteta među osobama koje imaju izvjestan gubitak sluha. Vidjećemo da pozicija ovog identitetskog razmimoilaženja češće nema medicinski karakter, a po medicinskim mjerilima nekada je i teško reći „ko je ko”.

Nagluvi osnivaju svoju posebnu organizaciju na svjetskom nivou 1977. godine – Međunarodni savez nagluvih. U Crnoj Gori, kao i u većini zemalja jugoistočne Evrope, savezi nekad osoba oštećenog sluha, sada uglavnom u svom nazivu imaju odrednice Gluvih i nagluvih i do razilaženja nije došlo ni u pogledu populacije čiji se interesi i prava zastupaju. Na globalnom nivou nije tako. Svjetska federacija Gluvih i Međunarodni savez nagluvih jesu dvije posebne organizacije. Predstavnici ova dva svjetska saveza složili su se da **široko uobičajen izraz „osobe oštećenog sluha”** (eng. hearing impaired persons) koji teži da obuhvati kategorije gluvih i nagluvih **ne uspijeva da uvaži različitosti ove dvije društvene „kategorije”**.

U svakodnevnoj i najširoj komunikaciji i kontekstu, **ove osobe prihvataju i koriste isključivo termine „gluvi” i „nagluvi” i to preporučuju svima. Termin „osobe oštećenog sluha”, iako još prisutan u svakodnevnoj komunikaciji, nije prihvatljiv za Gluve i nagluve zbog svog neodređenog, ali i pežorativnog karaktera.** Ovaj, nekada preporučljiv termin, često proizvod upravo težnje za korektnim izražavanjem i najbolje namjere sagovornika ipak akcentuje nedostatak, oštećenje, nešto što treba popraviti. On je ne baš najsrećniji nasljednik izraza „defektni sluhom”.

Oni o kojima se govori predlažu, dakle, jednostavne termine – gluvi (Gluvi) i nagluvi. Kongresi Svjetske federacije Gluvih, Svjetske igre Gluvih ili Olimpijada Gluvih koje organizuje Međunarodni komitet za sport Gluvih, trenuci su kada i mjesta gdje kultura Gluvih dostiže svoj najjači izraz. Gluvi iz cijelog svijeta se okupljaju i nenamjerno promovišu svoj način života, vrijednosti koje dijele, sklapaju poznanstva i donose za zajednicu važne odluke. Predstavnici užih zajednica Gluvih, pripadnici različitih nacionalnih kultura ovdje se osjećaju kao „mi”. Sporazumijevaju se uglavnom jednim specifičnim sistemom znakova i uz pomoć internacionalnih prevodilaca znakovnih jezika.

[3] Termin gluvi, iako se dugo koristio i dalje se često koristi kao uvredljiv, te bi ga možda stoga trebalo zamijeniti adekvatnijim pojmom (analogija sa terminima slijepi, invalid i slično) još uvijek se koristi, prihvaćen je i preporučuje se od strane zajednice gluvih jer, za razliku od pojmova osobe oštećenog sluha i osobe koje ne čuju ne ukazuje direktno na određeni nedostatak i dovoljno je precizan.



I „Titlovanje” i znakovni prevod domaćeg TV programa, obezbjeđivanje prevodilaca pri javnim službama, ali i dostupnost usluga ličnih prevodioca za svaku priliku predstavljaju obavezu zajednice, a njih podrazumijeva ljudsko pravo Gluvih na pristupačnost u najširem smislu, pravo koje garantuje Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom.

Još jedan razlog koji kod gluvih stvara otpor prema ovakvoj terminologiji jeste uporno isticanje njihovog senzornog oštećenja prilikom napora ljekara i defektologa da, opravdavajući svoj poziv, ubijede roditelje da znaju šta je najbolje za njihovu gluvu djecu. Iz njihovog ugla, to su nesumnjivo auditivna pomagala i učenje djece kako da govore i čitaju sa usana. Teško da ljekari ikad uspiju da ubijede gluve roditelje.

Treba istaći i da je poseban interes u „rješavanju problema” gluvih pronašla industrija auditivnih pomagala, s obzirom na visoke cijene najsavremenije opreme. Već pomenuti kohlearni implantanti pomažu osobama sa ozbiljnim i veoma teškim gubitkom sluha, kojima slušni aparat ne pomaže dovoljno. Kako navodi Šapiro, „za neke su kohlearni implantanti čudo, za druge to su instrumenti „kulturnog ubistva” (Shapiro, 1993)... Da takva sofisticirana naprava može nailaziti na toliko različitih mišljenja pokazuje dubina sumnje oko pitanja moći tehnologije”... Hiljade potpuno gluvih odraslih ljudi i djece su zahvalni što im je sluh vraćen uz pomoć implanta... Ali mnogi gluvi ljudi ovu napravu nazivaju vrstom „genocida” i „kritičari kohlearnog implanta kažu: biti gluv je identitet koji treba usvojiti sa ponosom” (Shapiro, 1993: 96). Kada je Uprava za hranu i lijekove u Velikoj Britaniji 1990. odobrila implant za djecu, Nacionalno udruženje gluvih (National Association of the Deaf) je taj čin osudilo kao „agresivnu operaciju nad nemoćnom djecom”, a grupa zastupnika je predložila zabranu operacije na djeci, „kako bi ona mogla najprije da odrastu, a zatim odluče i odaberu između identiteta osoba koje čuju ili onih koje ne čuju” (Shapiro, 1993: 96).

Ostajući još za kratko na terenu terminologije i ličnog dostojanstva, treba obratiti pažnju na još jedan termin koji je poprimio pežorativni karakter, a često korišćen bez loše namjere. **Gluponijemi** je atribut koji se još uvek naširoko koristi, a sa stanovišta gluvih je neprimjeren, proizvod ranijeg vremena i prevaziđen. Gluvi nisu nijemi (bez glasa), prije svega jer njihove glasne žice funkcionišu i imaju mogućnost proizvodnje zvukova, iako su oni često neartikulisani. U tom smislu bi se prije moglo reći da su oni „neverbalni”.

S druge strane, Gluvi korišćenjem znakovnog jezika imaju mogućnost da izraze sve ono što bi se moglo reći govornim jezikom, pa se po efektu komunikacije nikako ne mogu smatrati nijemim jer istinska komunikacija postoji kada se poruka razumije i kada se može odgovoriti na nju.

Komuniciranje nije rezervisano samo za čujuće, a glas nije jedini instrument komuniciranja, poručuju Gluvi.



Gluvi često drugu Gluvu osobu označavaju posebnim znakom. Taj znak je vezan za tu osobu do kraja života. Ti znakovi nastaju na osnovu neke karakteristike pojedinca, npr. kose, ožiljka na licu, boje očiju, frizure, odjeće, grimase. Ponekad je znak vezan za prvo slovo imena.

Svoje znakove dobijaju i neke čujuće osobe, koje su u kontaktu sa Gluvima, ili sa njima rade, npr. učitelji, vaspitači, saradnici. Svoj gest rijetko dobijaju roditelji Gluve djece, ali čujuća djeca Gluvih roditelja često dobijaju znak jednog od roditelja.

Znakovi za lična imena nisu univerzalni, npr. na znakovnom jeziku nemaju sve „Ane” i „Dragani” isti znak.

❖ Barijere u komunikaciji u zdravstvenom sistemu

Komunikacija je ključna za uspješno liječenje i pružanje adekvatne zdravstvene zaštite, a za Gluve i nagluve pacijente ona postaje još važnija zbog specifičnih izazova sa kojima se suočavaju. U Crnoj Gori, iako Zakon o pravima pacijenata jasno propisuje da je svaka zdravstvena ustanova dužna da obezbijedi prevodioca za znakovni jezik, u praksi postoje značajni problemi u vezi sa njegovom implementacijom. To stvara ozbiljne barijere u komunikaciji, što direktno utiče na kvalitet i efikasnost zdravstvenih usluga za Gluve osobe.

1. Zakonske obaveze vs. praksa

Zakon o pravima pacijenata u Crnoj Gori jasno nalaže da zdravstvene ustanove moraju obezbijediti tumače za znakovni jezik kako bi omogućile ravnopravan pristup zdravstvenim uslugama. Međutim, u praksi postoji ozbiljan nedostatak infrastrukture i resursa za efikasno sprovođenje ovog zakona.

Posljedice:

- Zdravstvene ustanove nemaju tumače ili odgovarajuće resurse za angažovanje tumača za znakovni jezik, čime se pacijenti dovode u nepravednu situaciju.
- Zdravstveni radnici koji nisu obučeni za komunikaciju sa Gluvim pacijentima suočavaju se sa izazovima, čime dolazi do nesporazuma i smanjenog povjerenja pacijenata u zdravstveni sistem.

Rješenja:

- Uvođenje obaveznih protokola za angažovanje tumača za znakovni jezik u svim zdravstvenim ustanovama, kako bi zakon bio dosljedno primijenjen.
- Obuka zdravstvenih radnika o osnovama znakovnog jezika i komunikaciji sa Gluvim pacijentima kako bi se unaprijedila svakodnevna komunikacija i smanjili nesporazumi.
- Uvođenje fleksibilnih metoda angažovanja tumača, poput video poziva ili online platformi, kako bi se obezbijedila dostupnost tumača u realnom vremenu.

2. Nedostatak prevodioca i obuka za zdravstvene radnike

Iako je zakon jasan, problem leži u nedostatku prevodioca za znakovni jezik i u oskudnoj obuci zdravstvenih radnika. U Crnoj Gori, prevodioci za znakovni jezik su uglavnom dostupni samo u pravnim okvirima, kao sudski tumači, ali nisu uvek dostupni u svakodnevnim zdravstvenim potrebama.

Posljedice:

- Gluvi pacijenti nemaju odgovarajuću podršku tokom liječenja, što može rezultirati pogrešnim dijagnozama ili lošim ishodima liječenja.
- Zdravstveni radnici, koji nemaju odgovarajuće obuke, ne znaju kako da uspostave osnovnu komunikaciju sa pacijentima, što dovodi do frustracije i nesigurnosti kod pacijenata.

Rješenja:

- Zapošljavanje prevodilaca za znakovni jezik u zdravstvenim ustanovama, uz obezbjeđivanje brzog pristupa njima kad god je to potrebno.
- Kreiranje programa obuke za zdravstvene radnike u vezi sa osnovama znakovnog jezika i načinima efikasne komunikacije sa Gluvim pacijentima.
- Upotreba tehnologije kao što su video tumači i online platforme za tumačenje, što može omogućiti brzi pristup prevodiocu bez potrebe za fizičkom prisutnošću.

3. Edukacija zdravstvenih radnika

Iako zakon propisuje obavezu obezbeđivanja prevodioca, bez odgovarajuće edukacije zdravstvenih radnika o tome kako da komuniciraju sa Gluvim pacijentima, ta obaveza može biti teško ostvariva. Zdravstveni radnici koji nisu upoznati sa osnovama znakovnog jezika i specifičnostima komunikacije sa Gluvim osobama mogu se osećati nesigurno i nepripremljeno, što dodatno otežava pružanje adekvatne zdravstvene zaštite.

Posljedice:

- Zdravstveni radnici mogu imati poteškoće u interpretaciji simptoma i pružanju odgovarajuće medicinske pomoći Gluvim pacijentima.
- Gluvi pacijenti mogu biti ignorisani ili marginalizovani, što utiče na njihov cjelokupni zdravstveni ishod.

Rješenja:

- Uvođenje edukacije o osnovama znakovnog jezika i komunikaciji sa Gluvim pacijentima u redovne obuke za zdravstvene radnike.
- Obezbeđivanje resursa, poput vodiča, priručnika i video materijala, koji bi omogućili zdravstvenim radnicima da lakše nauče osnove komunikacije sa Gluvim pacijentima.

4. Stigma i diskriminacija

Nerazumijevanje potreba Gluvih pacijenata, kao i društvene prepreke poput stigma i stereotipa, mogu stvoriti dodatne barijere u komunikaciji i u pristupu zdravstvenim uslugama. Zdravstveni radnici, koji nemaju dovoljno iskustva u radu sa Gluvim osobama, mogu nesvjesno vršiti diskriminaciju ili ih tretirati kao "posebne slučajeve", što dodatno otežava pružanje adekvatne zaštite.

Posljedice:

- Gluvi pacijenti mogu biti isključeni iz procesa donošenja odluka o svom liječenju ili biti tretirani na osnovu predrasuda, što može povećati anksioznost i smanjiti povjerenje u zdravstveni sistem.
- Nepostojanje razumijevanja može dovesti do nepravednog ili netačnog liječenja zbog nedostatka odgovarajuće komunikacije.

Rješenja:

- Podizanje svijesti među zdravstvenim radnicima o važnosti ravnopravne komunikacije sa svim pacijentima, bez obzira na njihove specifičnosti.
- Razvijanje politika protiv diskriminacije i promocija inkluzivnog pristupa u zdravstvenim ustanovama.

Prava Gluvih i nagluvih pacijenata

Gluve i nagluve osobe, kao i svi ostali pacijenti, imaju pravo na jednaku i kvalitetnu zdravstvenu zaštitu, uz poštovanje njihovih specifičnih potreba i prava. Zdravstveni sistem, u skladu sa zakonodavstvom i međunarodnim standardima, obavezan je da omogući pristup zdravstvenim uslugama svim pacijentima, uključujući Gluve i nagluve osobe. Iako postoji osnovna zakonska zaštita, izazovi u svakodnevnoj komunikaciji i pristupu zdravstvenim uslugama za Gluve i nagluve osobe i dalje postoje, posebno u državama koje nemaju razvijen zakonodavni okvir za upotrebu znakovnog jezika.

1. Pravo na komunikaciju i informisanost

Gluve i nagluve osobe imaju pravo da budu u potpunosti informisane o svom zdravstvenom stanju, opcijama liječenja i svim relevantnim informacijama vezanim za njihov medicinski tretman. To znači da zdravstveni radnici moraju obezbijediti adekvatan način komunikacije, bilo putem prevodioca za znakovni jezik, pisanim informacijama ili modernim tehnologijama (kao što su video pozivi sa prevodiocem). Komunikacija sa pacijentom treba biti jasna, pristupačna i u skladu sa njegovim potrebama.

2. Pravo na ravnopravan tretman

Pravo Gluvih i nagluvih pacijenata na ravnopravan tretman znači da oni ne smiju biti diskriminisani u odnosu na čujuće pacijente. Zdravstveni radnici su obavezni da obezbijede sve potrebne uslove kako bi Gluva ili nagluva osoba imala jednak pristup zdravstvenim uslugama, što uključuje dostupnost informacija, konsultacija i adekvatne medicinske pomoći. Ovo pravo obuhvata i jednak tretman u hitnim slučajevima, gdje Gluvi pacijent mora biti tretiran sa istim nivoom pažnje i brzine reakcije kao i bilo koji drugi pacijent.

3. Pravo na privatnost i povjerljivost

Zdravstveni radnici moraju poštovati privatnost i povjerljivost svih informacija vezanih za zdravstveno stanje Gluvih i nagluvih pacijenata. Ove osobe imaju pravo na to da njihove informacije ne budu dijeljene sa drugima, uključujući tumače, prevodioce ili druge treće strane, osim ako pacijent izričito ne da saglasnost. Ovaj princip je ključan za očuvanje povjerenja pacijenata u zdravstveni sistem.

4. Pravo na pristup prevodiocu za znakovni jezik

U skladu sa Zakonom o pravima pacijenata, svaka zdravstvena ustanova je dužna da obezbijedi prevodioca za znakovni jezik ukoliko pacijent to zahtijeva. Iako zakonski okvir u Crnoj Gori još uvek nije u potpunosti razvijen u pogledu obavezne upotrebe znakovnog jezika u zdravstvu, postoje jasni standardi koji nalažu da se Gluvim pacijentima omogući adekvatna komunikacija sa zdravstvenim radnicima.

5. Pravo na edukaciju i obuku zdravstvenih radnika

Pravo Gluvih i nagluvih pacijenata uključuje i pravo da zdravstveni radnici budu obučeni da prepoznaju i razumiju njihove specifične potrebe. To podrazumijeva obuku u osnovama znakovnog jezika, kao i razumijevanje kulture Gluvih osoba i prepreka sa kojima se suočavaju u svakodnevnoj komunikaciji. Zdravstveni radnici treba da budu u mogućnosti da koriste osnovne fraze na znakovnom jeziku, da prepoznaju kada je potrebno angažovati tumača/prevodioca i da adekvatno reaguju na specifične izazove koje Gluvi pacijenti mogu imati u vezi sa komunikacijom.

6. Pravo na pristup zdravstvenim informacijama u pristupačnom formatu

Gluve i nagluve osobe imaju pravo na to da im zdravstvene informacije budu pružene u formatu koji im je dostupan i razumljiv. To podrazumijeva ne samo upotrebu znakovnog jezika, već i pristup informacijama u pisanoj formi, video materijalima, kao i upotrebu tehnologija koje olakšavaju komunikaciju.

7. Pravo na samostalno donošenje odluka

Kao i svi drugi pacijenti, Gluvi i nagluvi pacijenti imaju pravo da donose odluke o svom zdravlju i tretmanu. Ovo uključuje pravo da u potpunosti razumiju sve medicinske opcije, rizike i koristi i da donesu informisane odluke u skladu sa svojim željama i potrebama. Zdravstveni radnici su obavezni da obezbijede komunikaciju koja omogućava Gluvim pacijentima da aktivno učestvuju u donošenju odluka o svom zdravlju.

Prava Gluvih i nagluvih pacijenata moraju biti jasno prepoznata i primijenjena u zdravstvenim ustanovama. Zdravstveni sistem treba da bude inkluzivan, a to podrazumijeva obezbjeđivanje pristupačnih usluga, adekvatne komunikacije i poštovanja prava svih pacijenata, bez obzira na njihovu vrstu invaliditeta. Da bi se obezbijedio ravnopravan pristup, nužno je stvoriti zakonski okvir koji će garantovati upotrebu znakovnog jezika i obuku za prevodioce za znakovni jezik, čime bi se značajno unaprijedio kvalitet života i zdravstvene usluge za Gluve i nagluve osobe.

"Komunikacija nije samo razmjena riječi, već i most koji gradi razumijevanje."



•• Osnovni principi komunikacije sa Gluvim pacijentima

Uspješna komunikacija sa gluvim pacijentom zahtijeva svijest o vizuelnoj prirodi njihove komunikacije, poštovanje, strpljenje i poznavanje osnovnih pravila ponašanja. Ovo su osnovni principi koji mogu znatno unaprijediti međusobno razumijevanje i povjerenje:

1. Pristup i prvi kontakt

- Uvijek **privucite pažnju** pacijenta prije nego što počnete govoriti – laganim mahanjem, kucanjem po stolu ili dodirrom po ramenu (uz prethodni oprez i poštovanje ličnog prostora).
- Nemojte započinjati razgovor dok vas pacijent ne pogleda. **Vizuelni kontakt** je ključan.
- Predstavite se jasno – imenom, funkcijom i razlogom dolaska ili pregleda.

2. Vizuelna komunikacija

- Održavajte **kontakt očima** tokom cijelog razgovora. Skretanje pogleda može djelovati kao prekid komunikacije.
- **Mimika i gestikulacija** su važni alati – koristite lice da izrazite emocije i pojačate značenje riječi.
- Nemojte pokrivati usta dok govorite – mnogi Gluvi i nagluvi čitaju sa usana.

3. Govor i ritam

- Govorite **jasno, prirodnim ritmom** i ne vičite – vikanje ne pomaže, jer često narušava artikulaciju.
- Koristite **kratke i jednostavne rečenice**.
- Ukoliko vas ne razumije, pokušajte parafrazirati, ne samo ponoviti isto.

4. Upotreba papira ili mobilnog telefona

- Ako nema prisutnog prevodioca, koristite papir, mobilni telefon ili aplikacije za pisanu komunikaciju.
- Pitanja postavljajte precizno i konkretno.

5. Prisustvo tumača/prevodioca za znakovni jezik

- obraćajte se **direktno pacijentu**, a ne tumaču.
- Izbjegavajte razgovor sa tumačem „preko glave“ pacijenta.
- Poštujte diskreciju i pravilo profesionalnog ponašanja – tumač je most komunikacije, ali pacijent je centar pažnje.

6. Diskrecija i profesionalizam

- Poštujte **povjerljivost i dostojanstvo** pacijenta kao i kod svih drugih.
- Ne postavljajte lična pitanja koja nisu medicinski relevantna.
- Budite **strpljivi i empatični** – ne žurite s odgovorima, i ne pretpostavljajte da osoba nešto "ne može" samo zato što je gluva.

7. Okruženje

- Pobrinite se da prostor bude **dobro osvijetljen**, bez pretjerane buke ili ometanja.
- Neka pacijent sjedi tako da vas jasno vidi.

Tipične greške i kako ih izbjeći

Greška	Kako izbjeći
Govoriti prebrzo ili pretiho (ili preglasno!)	Govoriti jasno, umjerenim tempom, i paziti na artikulaciju
Obraćanje prevodiocu umjesto pacijentu	Uvijek gledati pacijenta i obraćati se direktno njemu.
Ignorisanje pacijenta u komunikaciji	Aktivno uključiti pacijenta uz pomoć papira, telefona ili prevodioca.
Pretpostavljanje da osoba zna da čita s usana ili zna znakovni jezik	Postaviti pitanje: „Koji način komunikacije vam najviše odgovara?“
Upotreba stručnih medicinskih termina bez pojašnjenja	Koristiti jednostavne izraze ili objasniti značenje

❖ Dvoručna azbuka Gluvih i video materijali

Dvoručna azbuka Gluvih

Dvoručna azbuka je osnovni, ali vrlo važan alat u komunikaciji na znakovnom jeziku. Ona koristi oba dlana da prikaže slova azbuke, što omogućava brzo i efikasno prenošenje poruka u situacijama kada su osnovne riječi ili fraze potrebne za komunikaciju sa Gluvim pacijentima. Svako slovo azbuke predstavlja specifičan pokret ruku, koji je lako upamtiti i koristiti, čak i ako niste stručni u znakovnom jeziku.

Poznavanje dvoručne azbuke može značajno olakšati početnu komunikaciju, naročito u hitnim situacijama kada nije moguće koristiti dugačke fraze. Na primer, kada želite da napišete ime pacijenta ili da se predstavite, dvoručna azbuka može biti od velike pomoći. Kroz upotrebu dvoručne azbuke, možete pokazati poštovanje prema Gluvim pacijentima, što im omogućava da se osjećaju uključeno i ravnopravno.



Video materijali: Demonstracija znakovnog jezika

Kako bi se lakše primijenila dvoručna azbuka i osnovni znakovi u svakodnevnoj komunikaciji sa Gluvim pacijentima, uključeni su video materijali sa demonstracijom najčešće korišćenih fraza i situacija u zdravstvenom okruženju. Ovi materijali su razvijeni u saradnji sa Gluvim osobama, kako bi se obezbijedilo da prikazuju stvarne, svakodnevne situacije u kojima se zdravstveni radnici mogu naći.

Kroz ove video materijale, možete naučiti osnovne fraze koje će vam pomoći da započnete komunikaciju sa Gluvim pacijentima, kao što su:

- Kako pitati o simptomima
- Kako se predstavljati i postaviti osnovna pitanja o opštem zdravlju
- Kako komunicirati o tretmanu i liječenju na jednostavan i jasan način
- Kako se obratiti pacijentu u hitnim situacijama

Ovi video materijali nisu samo demonstracija tehnika, već i prilika za vas da se upoznate sa dvoručnom azbukom, osnovnim znakovima, i praksama koje će vam pomoći da komunicirate sa Gluvim pacijentima sa više povjerenja i efikasnosti.



Skenerom QR koda otvorite video materijale i započnite učenje



Zahvalnost i pogled u budućnost

Dragi zdravstveni radnici,

Kao osoba koja koristi znakovni jezik, želim da vam se zahvalim na vašoj posvećenosti i trudu da naučite osnove komunikacije sa Gluvim pacijentima.

Znam da je svaki početak težak, ali vaša posvećenost uči nas da korak po korak gradimo mostove razumijevanja i povjerenja.

Zdravstvena zaštita treba biti ravnopravna za sve, i mi, Gluve osobe, želimo da budemo dio toga. Vaša volja da se obrazujete stvara promjene koje će imati dugoročne pozitivne efekte na naše živote i omogućiti nam ravnopravan pristup zdravstvu.

Vaša sposobnost da prepoznate potrebe Gluvih pacijenata i da se trudite da komunicirate sa nama na najbolji mogući način je neprocjenjiva.

Hvala vam što svojim učenjem doprinosite inkluzivnijem društvu i boljim uslovima za sve nas.

Zajedno ćemo nastaviti da pomjeramo granice i stvaramo društvo u kojem je svaki glas, uključujući i glas Gluvih, jednako važan i saslušan.

Sa zahvalnošću,

Svetlana Pajković

Članica Saveza gluvih i nagluvih Crne Gore

Ovaj priručnik je urađen u sklopu projekta “ Obuka zdravstvenih radnika za komunikaciju sa Gluvim pacijentima putem znakovnog jezika” koji je podržan kroz program Podržani=Osnaženi, koji realizuje Fond za aktivno građanstvo u partnerstvu sa Zakladom za razvoj lokalne zajednice „Slagalice“ iz Hrvatske.

Program finansira Evropska unija, a kofinansira Ministarstvo javne uprave.

Sadržaj na ovom materijalu predstavlja isključivo odgovornost autora i udruženja i ni na koji način ne odražava stavove Evropske unije i Ministarstva javne uprave.

Za više informacija o projektu, istraživanju i obuci zdravstvenih radnika, kao i za podršku u vezi sa implementacijom ovog priručnika, slobodno nas kontaktirajte putem navedenih podataka.

Adresa Ulica Kralja Nikole br. 76, Podgorica
Phone +382 69 413 141 (sms) ; +382 69 740 419
Email savezgluvihinagluvihcrnegore@gmail.com
Facebook Savez Gluvih CG
Instagram @sogincg