

Přílohy – přepis rozhovorů

Vzhledem k tomu, že se jednalo o využití metody polostrukturovaných rozhovorů, obsahují rozhovory jednak otázky, které tvořily kostru, ale také otázky nad rámec.

Příloha č. 1 Respondent I (Česká unie neslyšících)

V jaké organizaci pracujete?

V České unii neslyšících.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Česká unie neslyšících nabízí dvě hlavní služby – sociálně-aktivizační služba pro osoby se sluchovým postižením a seniory (kde pracuju já) a druhá je tlumočnická služba. Třetí spadá pod tlumočnickou službu, kterou je přepis mluvené řeči na plátno nebo tablet. V případě mobilů je zatím aplikace dostupná pouze pro systém Android.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Řekl bych, že o obě naše nabízené služby, tj. sociálně-aktivizační i tlumočnickou službu. O služby byl největší zájem v době před covidem, poté začali lidé méně chodit a omezil se osobní kontakt, protože byly informace z médií tlumočené i do českého znakového jazyka. Nyní je tedy klientů menší počet, méně jich i dochází do klubu. Naše Unie je pro ně v podstatě druhý domov, rádi se scházejí a očekávají od nás, že jim pomůžeme. Neslyšící ale neumí oddělit sociální službu od samotného členství a setkávání se, myslí si, že jsme tady pro ně. Ano, my tady pro ně jsme, ale neslyšící to nevnímají jako sociální službu z moci úřední (např. nerespektují úřední hodiny jako na úřadech), berou Unii spíše jako druhý domov. Klienty máme, ale ubývají, odcházejí a umírají. V důsledku proticovidových opatření si také zvykli na omezený kontakt, s čím také souvisí obava před onemocněním. Pamatuji, že v našem velkém sále bylo průměrně každý čtvrtek kolem 50 lidí, nyní jich tu bývá 25–30. V létě sem třeba jezdili neslyšící Němci nebo Češi, kteří emigrovali do Německa za totality a využívali toho, že měli dovolenou a navštívili Čechy.

Pokud si senioři žádají o příspěvek na péči a jsou v relativně dobrém zdravotním stavu, dosáhnou na 1. stupeň, na vyšší stupeň už jen v případě vážného / komplikovaného postižení (Parkinson, stařecká demence, hluchoslepota). Ke dvou klientům, kteří mají

o příspěvek požádáno, ale přejí si dožít v domácím prostředí, dochází asistentka. Pokud mají senioři zajištěnou péči ze strany rodiny, ani o nich nevíme, snažíme se spíše pomoci osamoceným klientům. Někteří lidé si ani nepřejí do domova odejít, mají např. zajištěný kontakt s rodinou. Do domova odcházejí až v okamžiku, kdy jsou narušené rodinné vztahy, že rodina není ochotna nebo nemůže se o seniora postarat, což je nebezpečné hlavně z hlediska zdravotního stavu. Pro tyto případy funguje tísňová péče Život devadesát, kde je však podmínkou, že si klient musí sám zavolat pomoc. Operátoři poté zavolají zpět, potřebují zpětnou vazbu, ovšem neslyšící senioři reagovat nemohou, chybí zde komunikace.

Myslíte si, že je o služby menší zájem?

Myslím si, že to souvisí s nastavením pravidel. My bychom měli vyhodnocovat individuální plán klienta a neslyšící na to nejsou zvyklí. Pokud nastane problém, služba jej vyřeší a ukončí se smlouva nebo se nastaví spolupráce nová, jiná. Služby se postupně vylepšují, takže pokud klient nepožádá o službu alespoň jednou za půl roku, služba se pomalu ukončuje. Stává se, že klienti nereagují, nemáme jejich aktuální telefonní číslo, takže se s nimi můžeme spojit spíše náhodou, když sem třeba dorazí. Ale klienti o služby zájem mají, jsou zde tací, kteří potřebují větší a opakovanou pomoc, např. doprovod a dohled. Pak jsou klienti, kteří si většinu věcí zařídí sami, jen si přijdou pro poradenství, je to individuální. U seniorů se stává, že spíše počítají s tím, že jim většinu věcí zařídí slyšící.

Myslíte si, že sociální služby pro neslyšící seniory jsou v ČR dostatečné?

Myslím si, že v Praze ano. Ale v některých krajích, např. v Karlovarském, sociální služba nefungovala, sice zde kdysi dávno pobočky České unie neslyšících působila, pak byla ale na dlouhou dobu zrušena a my jsme jí teď obnovili. V Praze máme klientů nejvíc, neslyšící jsou většinou v krajských městech – Brno, Liberec, Ostrava, Plzeň (tam máme spolupráci, ne pobočku), v Karlových Varech fungovalo vše jen díky ASNEPu. Tlumočnická služba je severo-republiková, nyní už nespadá pod ASNEP, ale Svaz neslyšících a nedoslýchavých. V menších městech, např. v Klatovech, je služba omezená, v Praze je Tichý svět, Svaz neslyšících a nedoslýchavých, které mají programů více. Tichý svět funguje na principu spádových poboček, což některým neslyšícím vadí, lidé se naučili jezdit do Prahy a posílají je z Příbrami třeba do Kladna. Ministerstvo se snaží dát klienty na starost obcím s rozšířenou působností, že by neslyšící měli dostat službu v místě svého bydliště nebo kde žijí, ale v praxi je jasné, že vždycky zde bude bariéra v tom, že ne všichni sociální

pracovníci ovládají znakový jazyk a nevědí, na koho se obrátit, kde tlumočnickou službu objednat.

Praha pokrytá je, ale nevím o ostatních krajích, protože my působíme pouze v Praze a Středočeském kraji, s ostatními nemám příliš zkušenost. Vím, že v Brně je klientů třeba méně, tam se mladí rádi scházeli v bufetu, kde si mohli hledat a zprostředkovávat informace.

Když nepomůžeme my, tak mohou jít do Tichého světa. Anebo naopak se z Tichého světa vracejí k nám, protože tam nejsou spokojení, myslí si, že mají na něco nárok a jsou zklamaní, když zjistí, že ne.

Dá se říct, že neslyšící senioři využívají Vaše služby více než ostatní neslyšící?

K nám příliš mladí lidé nechodí, např. dvacetiletí nebo třicetiletí, ale máme tu klub neslyšících maminek s dětmi. Těm pomáháme řešit příspěvky na bydlení, na péči, průkazky ZTP.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby?

Pro neslyšící seniory nabízíme několik typů aktivit. Jedná se o češtinu, aby si senioři udrželi, popř. rozvíjeli český jazyk, dále angličtinu, tematické přednášky, např. poskytování obecných informací o nemocech ve spolupráci se Státním zdravotním ústavem. Dále se zde jednou až dvakrát měsíčně koná arteterapie, kde se snažíme zapojit i děti se školy z Radlic. Neslyšící si sami vedou kluby (např. rybářství), které spadají pod Českomoravskou unii neslyšících. Do nich sociální pracovníci nezasahují, zajišťují akce spíše organizačně (žádosti o pronájem sálu aj.). Českomoravská unie je zakládající spolek, který sdružuje neslyšící klienty, zatímco Česká unie neslyšících je jen poskytovatel sociálních služeb. Její pracovníci musí přijmout každého, kdo potřebuje pomoc a tato pomoc není nijak vázána na členství v Českomoravské unii neslyšících. Neslyšící se mimo jiné učí zacházet i s počítačem a chytrým mobilem.

Zdravotní přednášky jsou tlumočeny do českého znakového jazyka, jindy (ve škole, u soudu, při dni otevřených dveří) bývá zajištěn přepis. Jazykové a počítačové kurzy jsou vedeny lektory, kteří ovládají český znakový jazyk. Máme zde i neslyšící klienty z Ukrajiny, kteří se potřebují naučit český jazyk, tyto kurzy se nyní vedou online v českém znakovém jazyce.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Pro neslyšící funguje kromě České unie neslyšících i Pražský spolek v Modřanech a tlumočnická služba v Karlíně, pokud máme my naplněnou kapacitu, odkážeme klienty na Tichý svět, který funguje i online.

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Neslyšící senioři komunikují nejčastěji českým znakovým jazykem, nebo mají částečně smíšenou znakovanou češtinu, která byla modelována i školním prostředím, systémem vzdělávání a tehdejší izolací od ostatních vyučovacích středisek. Dochází i ke generačnímu střetu ve stylu používání znakového jazyka a jednotlivých znaků, které může být ovlivněno i místem narození a výchovou.

Ovládají zaměstnanci znakový jazyk?

Ano, vedou např. různé kurzy, nebo tlumočí přednášky.

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

Pokud se nám podařilo umístit neslyšícího, o kterém jsme věděli, do domova, tak na nás kontakt mají. Ale nezažil jsem, aby nám sami od sebe dali vědět. Možná nás nepotřebovali jako sociálně-aktivizační službu, ale spíše tlumočnickou službu. Spíše v případě, když senior nemá žádnou rodinu, na kterou by se domov mohl obrátit, obrátí se na nás.

Zatím jsme spolupracovali pouze s domovem Chodov. Zkoušeli jsme navázat kontakt s byty s pečovatelskou službou ve Vysočanské na Praze 9, ale zde si klient dokázal vyřešit vše sám.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova nebo služeb?

Když jsou sami a potřebují pomoc, informujeme je o možných alternativách. Buď jim nabídneme pečovatelskou službu, která k nim bude docházet domů, protože víme, že v Praze jsou pro umístění seniora do domova dlouhé čekací lhůty. Tedy buď si senioři podají žádost dřív, což ale souvisí s příspěvkem na péči a zdravotním stavem, což platí i u domovů s pečovatelskou službou. Pokud klient pečovatelskou službu doma nepoužívá,

tak není vhodným kandidátem, aby do bytu nebo domova s pečovatelskou službou šel. Domovy nemají řešit problém s bydlením, ale to, že potřebují nějakou službu. Problém nastal také se změnou majitele domu, který začal požadovat poměrně vysoké nájemné, což klienti přestali zvládat, a navíc ani na situaci a následnou žalobu nedokázali nijak reagovat.

Domovy mohou mít nastaveno, že pečovatelé dokážou komunikovat ve znakovém jazyce, případně mají zajištěnou spolupráci s Tichým světem, že tam docházejí dobrovolníci. Domovy si pacienty vybírají, přičemž posuzují i jeho zdravotní stav a chuť zapojit se do jejich nabízených aktivit.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Rodiny nás oslovují spíše po telefonu, tedy anonymně, ptají se např. na možnosti zlepšení péče o neslyšícího / ohluchlého člena rodiny (zesilovače zvuku).

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Když klient narazí na nějaký problém a neumí ho řešit, pokud nemá rodinu, třeba děti nebo rodiče, nebo nemá dobré vztahy v rodině, tak se obrátí na nás.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Máme klienty, kteří potřebují doprovod i k lékaři, protože tlumočnick jen tlumočí a klient si např. nezapamatuje všechny obdržené informace o zdravotním stavu. Proto je lepší, když má s sebou sociálního pracovníka, který je s ním přítomen i na vyšetření. Tato služba je vždy zajišťována se souhlasem klienta, který sociálnímu pracovníku důvěřuje, což je důležité např. i při poradenství před podpisem úředních dokumentů a smluv.

Mají senioři pocit osamění?

Pravděpodobně ano, záleží to dost na seniorovi, jeho přístupu a chuti zapojit se do nabízených aktivit a přijímat nové informace. Jsou to hlavně sedmdesátníci, mladá generace funguje úplně jinak a nemá potřebu chodit do klubů pro neslyšící.

Noví klienti většinou přicházejí po změně bydliště nebo i z důvodu pozitivního hodnocení sociálního pracovníka České unii neslyšících.

Na rozdíl od Tichého světa, který zajišťuje sociální rehabilitaci, se zaměřujeme spíše na zvyšování a zachování soběstačnosti klienta, která se věkem ztrácí, a současně i na pomoc při zajišťování informací.

Jsou služby finančně náročné?

Sociálně-aktivizační i tlumočnická služba jsou podle zákona o sociálních službách zdarma. Česká unie neslyících je službou prevence, která se naopak v některých krajích, např. v Jihomoravském, spíše upozaduje na úkor pobytové služby.

Příloha č. 2 Respondent II (Tichý svět)

V jaké organizaci pracujete?

Pracuji v Tichém světě.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Nabízíme tři služby, které mohou senioři využít, musí ale mít nějaké sluchové postižení. Je jedno, do jaké míry, ale nějaké sluchová ztráta zde být musí, to je naše cílová skupina. My to nijak neověřujeme, stačí, pokud nám to ten senior sdělí, že má sluchové postižení nebo hůř slyší, patří do toho i stařecká presbyakuze. Naším klientem tedy může být i senior, který nevyužívá znakový jazyk a jedná se jen o ztrátu sluchu věkem.

Služby máme tedy sociální rehabilitaci, odborné sociální poradenství a tlumočnické služby. Tlumočnické služby můj tým neposkytuje, ale jsou klasicky součástí sociálních služeb. Senioři tyto služby mohou využít při komunikaci s jiným člověkem, institucí nebo úřadem. Mohou využít online tlumočení, kde funguje kromě tlumočení znakového jazyka i přepis mluvené řeči. Senior nebo instituce se přes aplikaci nebo webové stránky spojí s přepisovatelem, přičemž přepisovatel převádí do textu na monitor to, co říká slyšící člověk stojící vedle seniora. Senior má tedy napsaný simultánní přepis a může reagovat. Simultánní přepis je rychlejší, slyšící člověk normálně mluví a senior mu může odpovídat. Někteří ze seniorů využívají i český znakový jazyk – tj. fyzické nebo online tlumočení.

Při sociální rehabilitaci se zabýváme různými nácviky – zlepšování sociálních dovedností, vysvětlení informací. Týká se širokých oblastí, od zaměstnání (což se seniorů netýká), při procesu získání kompenzační pomůcky (sluchadla), doprovodu k lékaři a vyhledání konkrétního specialisty (ORL), jednání u telefonního operátora (nová SIM), při ztrátě nebo odcizení dokladů. Jsou to záležitosti, které si senior nedokáže zařídit sám nebo k tomu potřebuje tlumočení. Máme seniorku, která bydlí v sociálním bytě, potřebuje podporu při jednání se sociálním odborem, neumí si zadávat platby v internetovém bankovníctví, řešila nedoplatky v energiích, oblast této služby je opravdu hodně široká.

Odborné sociální poradenství se zabývá hlavně příspěvky (na bydlení, na péči), invalidními důchody a žádostmi (průkaz ZTP) směřovanými na Českou správu sociálního zabezpečení i úřady práce. Spadá tam i dluhové poradenství, podpora při vstupu do insolvence, při exekuci atd., máme i externí právní poradnu, dále i sociální bydlení pro seniory. Myslím si,

že senioři většinou využívají tuto službu při jednání s právním zástupcem. Měli jsme klienta, který potřeboval podporu v rámci dědického řízení. U důchodů sluchově postižení senioři většinou řeší překlopení z invalidního do starobního důchodu nebo příspěvky na péči a mobilitu, na zvláštní pomůcku (zařízení pro online komunikaci – telefon, tablet, na což přispívá úřad práce). Může sem spadat i domácí násilí, ale většinou to senioři až tolik neřeší. Jednou se nám stalo, že se klientka bála o svůj život, protože ji syn slovně napadal a vyhrožoval, že za ní přijede, pomáhali jsme tedy s ohlášením na policii.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Nejčastěji je to asi sociální rehabilitace. Nemám přesné údaje, ale služby budou spíše hodně vyrovnané. Pokud již člověk dorazí k nám do organizace, postupně využije všechny tři služby. Tlumočnická služba se vlastně prolíná se sociální rehabilitací, často je totiž při jednání mimo kancelář tlumočnická potřeba.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby?

Tohle nemáme a neděláme. Ale pokud senioři o takovéto služby mají zájem, není problém je někam odkázat či doprovodit (např. Česká unie neslyšících). Takových lidí není moc, já jsem zažila jen dva klienty. Jedné klientce jsme přes inzeráty a přes Facebookovou skupinu Seznamka pro neslyšící hledali partnera. Klientka se ale ostýchala kluby pro neslyšící navštěvovat, docházela pouze do Modřan, kde hrála karty. Kluby byly ale přes covid zavřené, čímž se situace zkomplikovala. Druhá organizace, která zaměstnává osoby s postižením, má jako jeden z provozů Tichou kavárnu na Ládví, kde je minimálně neslyšící obsluha, která by s klientkou mohla znakovat. Klienti jsou zvyklí na služby, které děláme, často se vrací i po ukončení spolupráce, ví, že se na nás mohou obrátit, a přijdou znovu.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Tichý svět spolupracuje s Elpidou,¹ kde jsme organizovali osvětové přednášky. Elpida poskytuje sociální služby obecně pro seniory, nejenom pro sluchově postižené. V rámci

¹ Elpida je nezisková organizace fungující od roku 2002, která podporuje seniory v aktivním stylu života (Co děláme, Elpida). V Elpidě fungují dvě vzdělávací a kulturní centra v Praze, je nabízena bezplatná Linka seniorů, vytváří časopis Vital a iniciativu Ponožky od babičky (Co děláme, Elpida). Funguje zde také ženský pěvecký sbor, jsou pořádány výstavy a připravuje se platforma pro lepší přístup seniorů ke vzdělávání a kultuře (Co děláme, Elpida).

tlumočnické služby spolupracujeme se Svazem neslyšících a nedoslýchavých, kteří tlumočnictví také poskytují, proto je oslovíme, např. když je u nás vyčíslená kapacita. Spolupracujeme s různými organizacemi, které se sice nezaměřují přímo na seniory, ale mohou s nimi i pracovat. Zároveň pracujeme po dohodě s Integračním centrem i se sluchově postiženými uprchlíky z Ukrajiny. Pak např. Rytmus,² který se primárně zaměřuje na zaměstnávání, my třeba hledáme zaměstnání i pro lidi, kteří už jsou ve starobním důchodu, i když už ta nabídka není na chráněném, ale otevřeném trhu práce, dále organizace A DOMA,³ která se věnuje podpoře pečujících, a organizace NADĚJE,⁴ která pomáhá i seniorům. Na seniory se zaměřují i městské části a úřady práce, domácím násilím se zabývá centrum proFem.⁵

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Rozhovory s klienty probíhají primárně v českém znakovém jazyce nebo v jazyce, který preferuje ten klient. Měli jsme klientku, která sama chtěla mluvit a od nás chtěla, abychom jí to psali na papír. Nebyla si jistá, byla silně nedoslýchavá, od nás chtěla papírovou formu a ona nám odpovídala slovně. Ale to byla jen výjimka. Tito znakoví klienti preferují český znakový jazyk, ve kterém komunikace hlavně probíhá.

Ovládají zaměstnanci znakový jazyk?

Ano, zaměstnanci jej ovládají. Snažíme se, aby všichni naši konzultanti fungovali v českém znakovém jazyce. Když přijmeme někoho, kdo český znakový jazyk neumí, tak se ho hned u nás v interních kurzech začíná učit a zároveň si na konzultace objednáva tlumočnicka.

² Rytmus je nezisková organizace, která vznikla v roce 1994 (O nás, Rytmus). Poskytuje lidem se zdravotním (zejména mentálním) postižením sociální služby a snaží se začleňovat je do společnosti (O nás, Rytmus). Organizace poskytuje služby sociální rehabilitace, pomáhá klientům najít zaměstnání, podporuje klienty v programu samostatného bydlení, poskytuje poradenství a zajišťuje praxe studentům (O nás, Rytmus). Také pořádá osvětové akce (O nás, Rytmus).

³ Nezisková organizace A DOMA vznikla v roce 2007 a poskytuje služby osobní asistence a středisko pro pečující o blízké (O nás, A DOMA). Figuruje zde tzv. Rodinný průvodce, který se umí vcítit do potřeb pečující osoby a dokáže poskytovat dlouhodobou podporu a pomoc při hledání řešení v péči (O nás, A DOMA).

⁴ Nezisková organizace NADĚJE poskytuje pomoc osobám v nouzi, konkrétně seniorům, lidem bez domova, osobám s postižením, ohroženým rodinám a ohroženým dětem a mládeži (O naději, Naděje). Organizace poskytuje „duchovní, sociální, poradenské, zdravotní, vzdělávací a výchovné a humanitární a charitativní služby“ (O naději, Naděje). Cílovými klienty jsou jak jednotlivci, tak rodiny (O naději, Naděje).

⁵ Centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí proFem funguje od roku 1993 a snaží se „zlepšovat systém pomoci obětem domácího a sexuálního násilí“ (Kdo jsme, PROFEM). Poskytuje poradenství a podporu ohroženým osobám, zaměřuje se na osvětovou činnost a prevenci (Kdo jsme, PROFEM).

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

S několika domovy máme navázanou spolupráci, např. jsme organizovali přednášku, nebo mají od nás zajištěné tlumočnické služby pro seniory. Je to Domov pro seniory Chodov, domov SeneCura a Centrin CZ, kde jsme byli i na přednášce a pak tady na Praze 9, kde mají neslyšící klientku a mají od nás i tlumočnické služby.

Přednášky jsou osvětové, týkají se zejména možného využití kompenzačních pomůcek, případně jaké naše služby mohou využívat, např. přepis mluvené řeči.

Právě domov seniorů na Praze 9 nás oslovil s tím, že měli problémy s neslyšící seniorkou, která znakovala a nikdo jiný ne. Po mém příchodu jsme se ve znakovém jazyce domluvily, následně si domov zavedl „tichou linku“ a pomocí tabletu spolu normálně komunikujeme.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova nebo služeb?

To se nám ještě nestalo, že by nás oslovil klient, který by potřeboval pobytové zařízení. Jednou klientka potřebovala do nemocnice a potřebovala někam umístit manžela, který nebyl naším klientem, takže jsme to takto řešili přímo pro tu klientku. Nebylo to přímo do domova seniorů, ale jen do přechodného zařízení.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Rodiny neslyšících seniorů nás příliš neoslovují.

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Stává se nám, že nás osloví jak ten klient, tak ta rodina. My ale primárně potřebujeme komunikovat s klientem, preferujeme tedy, aby se nám ozval přímo on. Ale někdy se stane, že klient může mít omezenou svéprávnost a má opatrovníka, pak tedy samozřejmě komunikujeme s ním. Ale stává se nám obojí, častější ale je, že nás osloví sám klient. Stalo se nám, že rodinný příslušník měl pocit, že klient sám tu komunikaci nezvládne, my jsme mu ale navrhli, ať se nám klient ozve třeba přes WhatsApp a po videohovoru se domluvíme.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Asistence je možná kamkoliv klient potřebuje. Konzultant je zde v roli sociálního pracovníka, který netlumočí, ale podporuje klienta. Může jej doprovodit k lékaři, na úřad, do banky, k telefonnímu operátorovi, nebo do školy / školky.

Mají senioři pocit osamění?

Jednou se mi stalo, že mi zavolala 84letá paní, která se cítila osamocená a potřebovala nějaký kontakt. Tím, že my nemáme aktivizační služby, odkázala jsem ji na organizaci (Maltézská pomoc), která posílá za seniory dobrovolníky, kteří s nimi tráví čas. Jednalo se ale o slyšící seniorku, pokud by byla neslyšící, tak by si asi na každou návštěvu dobrovolníka musela objednat tlumočnicka, takových sociálních pracovníků či dobrovolníku, kteří by uměli znakovat, asi moc není.

Jsou služby finančně náročné?

Všechny služby máme zdarma, takže nejsou.

Změnil se v poslední době oproti minulým letům počet znakovajících seniorů, kteří Vás oslovují?

Je to průběžně stejné, asi žádné výkyvy nepocítujeme.

Vnímáte nějaké rozdíly ve znakovém jazyce seniorů i neslyšících v produktivním věku?

Ano. Senioři používají ještě znaky staré, které ti mladí neslyšící nepoužívají. Tím, jak žili v nějaké „uzavřené komunitě“, tak třeba používají znaky, kterým nerozumíme, takže je komunikace o trochu složitější. Nebo naopak neznají modernější znaky, které se vyvíjejí až v posledních letech. Projevuje se to např. i v prstové abecedě, starší neslyšící většinou používají abecedu dvouruční, zatímco ti mladší spíše abecedu jednoruční.

Myslíte si, že služby pro neslyšící seniory jsou v ČR dobře a dostatečně dostupné?

Záleží, v kterém městě a kraji. Tady v Praze asi dostupné jsou, ale záleží také asi na osvětě, jestli se o tom senioři dozví. Většinou už málokdy fungují na sociálních sítích, takže se k nim osvěta např. na Facebooku a Instagramu nedostane. Z televize nebo rozhlasu se také informace nedozví, pokud zrovna nedocházejí do nějakého klubu nebo aktivizační služby.

Možná by pro ně informace dostupné byly, pokud by ale existovala dostatečná prostupnost informací.

Příloha č. 3 Respondent III (Komunitní centrum MoJA)

V jaké organizaci pracujete?

Nyní pracuji jako asistentka pro neslyšící s kombinovanou vadou v komunitním centru MoJA, což je projekt České unie neslyšících, ale dělám také doprovody a asistenci pro hluchoslepé osoby nebo osoby s autismem nebo mentálním handicapem.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Neslyšící senioři si mohou objednat stejně jako slyšící klienti ošetrovatelskou službu do domácnosti, když potřebují zdravotnickou péči, toto je hrazeno z veřejného zdravotního pojištění.

Vnímáte nějaké rozdíly ve znakovém jazyce seniorů i neslyšících v produktivním věku?

V minulosti jsem pracovala v domově pro seniory v Chodově, kde jsem nejprve byla zaměstnaná, pak jsem tam ještě docházela dobrovolně. Tento domov začleňuje i neslyšící seniory. Byla tam například neslyšící klientka ve vysokém seniorském věku, která používala znakový jazyk, jazykový rozdíl byl z důvodu jejího věku dost znatelný. Pak jsem pracovala v soukromé pečovatelské agentuře Elekce, kdy jsem docházela do domácností i k několika seniorům – uživatelům českého znakového jazyka. Určitě tedy vnímám jazykový rozdíl, i klienti ho vnímají. Často vidím, že říkají, že „ti mladí znakují rychle, používají mezinárodní znaky.“ Vnímám, že znakují pomaleji. Mladší osoby znakují opravdu hodně rychle, starší klienti používají starší znaky, což je hodně zajímavé. Někteří starší klienti nemají tak „měkké ruce,“ chybí jim motorika, nemají již cit v ruce. Hodně také ovlivňuje, když má klient fyzické postižení. Měla jsem jednoho pána, který z důvodu zdravotního stavu ty znaky, které měly být na hlavě, znakoval na břicho. Chvíli mi trvalo, než jsem se s tím naučila pracovat, musela jsem se orientovat podle tvaru a pohybu, to správné místo bylo úplně jinde. Jiný pán, kterému bylo kolem 90 let, dobře se s ním pracovalo, byl velmi vtipný, někdy jsem ale nevěděla, jestli si dělá legraci, nebo to myslí vážně. Tato pečovatelská služba byla hodně malá, zaměřovala se hlavně na seniory, hlavně ale na slyšící seniory, já jsem se starala o neslyšící seniory nad rámec. V rámci Prahy ale myslím, že již služby neposkytuje. Výčet služeb byl ale omezený, nezaměřovala se například na hygienu, ale na konverzaci, poskytovala hlavně společnost.

Jak se stalo, že je Chodov známý tím, že se tam umísťují neslyšící senioři? Jak to začalo?

Myslím si, že první neslyšící klientka se tam ocitla asi náhodou. Klientka potřebovala někam umístit přímo z nemocnice a ředitelka tohoto zařízení jí vyšla vstříc. Pak se o tom začalo mluvit a již tam byli přijímáni tito klienti více.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Myslím si, že na neslyšící seniory se moc domovů nebo pečovatelských organizací nezaměřuje. Když je zájem, tak dělám nákup, hygienu, doprovody, asistenci, drobný úklid domácnosti, podávání stravy. Někdo má i zájem o komunikaci, že vytáhnou fotky a vypráví.

Mají neslyšící senioři zájem navázat kontakt se slyšícími?

Vím o tom, že se v domově řešilo například společné ubytování na pokojích, kdy neslyšící klienti byli takto automaticky ubytováni, že si budou ukazovat, aniž by se jich někdo dopředu zeptal, přičemž oni sami to nechtěli. Vadil jim tedy hlavně ten přístup, že se jich nikdo nezeptal. Přitom o samostatné pokoje až tak není zájem, jednak jsou dražší, jednak se na ně déle čeká. Měla jsem ale i jednu klientku, která byla ubytovaná se slyšící paní, přičemž ji měli přestěhovat k jiné slyšící klientce. Neslyšící klientka ale měla strach, že si na ni ta nová spolubydlící nezvykne a bude si na ni třeba stěžovat, že dělá hluk. Proto jsem ji například učila, jak má posouvat židli, aby nedělala hluk. Nebo byl velký problém se slyšícím klientem, který bydlel s neslyšícím, měl totiž další přidružené zdravotní problémy a hodně křičel. Muselo se proto přistoupit k jeho přestěhování. Jedna neslyšící paní zase vzpomínala na slyšící spolubydlící, se kterou dobře vycházela a od které se dalo dobře odezírat. Takže úplně zkušenost, že by se chtěli neslyšící jen sdružovat s neslyšícími, nemám. Je to velmi individuální. Záleží i na tom, jak jsou třeba i slyšící klienti ochotni vyjít vstříc, ale je to zase podřízeno tomu, jaký i on sám má handicap a kapacitu se tomu druhému přizpůsobit. Ty osobnostní rozdíly se totiž ve vyšším věku hodně prohlubují, a naopak schopnosti přizpůsobit se se snižují.

Odmítli ve vaší praxi ubytovat nějakého seniora z důvodu, že byl neslyšící?

Nemám zkušenost, že by někde nepřijali klienta, že je neslyšící. Pokud někoho odmítnou, je to z důvodu kapacity. Na takový případ si nevzpomínám.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby?

Unie neslyšících pořádá kluby, například Tichý dům pořádá Klub neslyšících seniorů – paní Spěváková pořádala klub v Chodově. Motivovala lidi k tomu, že se zorganizovalo setkání v Chodově, proto se o tomto domově ví. Paní Spěváková například iniciovala háčkování, kdy babičky háčkovaly čepičky pro děti do dětského domova. Někdy v domově dojde k omylu, vím například o neslyšící klientce, která měla zájem o zapojení do aktivit, chození na výlety apod., tak ji vzali na koncert, který zajišťovaly děti z blízkého sboru, ale ona z pochopitelného důvodu z koncertu nic neměla. Nebo se stává, že o aktivitách se informuje rozhlasem, ale o tom se nedozvěděla, proto ji to tiskli, ale pak po ní chtěli, aby platila za kopie. Ráda se ale zúčastňovala cvičení. Pomáhala jsem jí například s opravou televize, neboť jí neběžel program ČT2, kde běží pořady pro neslyšící.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Pocituji to jako docela problém vzhledem k tomu, že populace stárne. Oproti slyšícím klientům je těch možností málo. Znam například Tichý dům neslyšících paní Spěvákové, je to hodně malá organizace. Poskytuje asistenčně poradenské služby. Pořádá tábory pro neslyšící seniory jednou za rok v létě. Zájem o služby pro neslyšící seniory by určitě byl. Nabízí se možnost využít organizace pro slyšící klienty, ale chtělo by to větší osvětu, aby jejich služby mohli využívat i neslyšící klienti, například za pomoci slyšících členů rodiny. Aby tedy neslyšící klienti mohli využívat služby pro slyšící.

Víte, že by byla nějaká iniciativa ke vzniku specializovaných služeb pro neslyšící seniory?

Nevím, že by se teď k něčemu schylovalo. Uvažuji o tom a myslím, že by to bylo potřeba. Co by bylo potřeba zlepšit, je asistenční služba, pečovatelská služba a asistence pro kombinovaně postižené neslyšící, to v podstatě nikdo nedělá, průvodcovskou službu pro neslyšící také ne.

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Ošetřovatelky znakový jazyk neovládají, takže moc nekomunikují, poskytují zdravotnickou péči – měří tlak, domlouvají se posunky. V jednom případě člen domácnosti používal znakový jazyk, takže bylo možné se domluvit prostřednictvím něj. V jiné domácnosti to také zařídila osoba, která znala znakový jazyk. Sestřička tam pak docházela, ale ta skoro vůbec s klientem nekomunikovala, jen občas něco napsala na papír a nechala to ležet na

stole, to ale klient nepřečetl. Chtěla zkoušet i odezírání, ale klient na ni neviděl. Klient ale nevěděl, co se děje.

Ovládají zaměstnanci znakový jazyk?

V rámci domova byl plán rozšiřovat znalost znakového jazyka, kolegové se třeba chodili ptát na nějaké znaky. Proto byl připraven kurz českého znakového jazyka pro pečovatele, ale nebyl moc úspěšný. Ale tím, že zaměstnanci neznají znakový jazyk, dochází často k nedorozuměním, nemohou se například domluvit s klienty, proč udělali to či ono, co potřebují, co si přejí apod. Hodně záleží na zaměstnancích, jak jsou ochotní zařídit něco navíc nebo přizpůsobit pro neslyšící klienty. Zaměstnanci, pokud neovládají znakový jazyk, tak se například snaží gestikulovat, nebo se snaží, aby klient odezíral. Když se řeší nějaké žádosti, například žádost o opravu televize, je to složité, zařizovala jsem to já, tlumočila jsem. Ale jsou samozřejmě takoví, co se o komunikaci nesnaží, vše je v lidech, ale i v tom, že je málo personálu. Pokud mají dvě sestry na starost 30 lidí, nejde vše zvládat.

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

Já jsem pracovala v domově pro seniory Chodov a vím, že tady v Unii se o tom Chodově hodně senioři baví.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova / služeb?

Hodně se klienti ptají na to, kdy bude volno v nějakém zařízení, jestli to mohu zařídit, což nemohu, neboť proces přijetí nemohu ovlivnit. O Chodov je přitom velký zájem, čeká se na umístění do něj několik roků. Je to ale těžké, protože ve vyšším věku klienti mají již kombinovaná postižení, jsou polymorbidní a podle toho se pak klient zařazuje do pořadníku. Zájem o domovy však je, není to tak, že by senior vždy za každou cenu chtěl zůstat doma. V rámci Unie se hodně zajímají o Chodov již proto, že tam je umístěno více neslyšících.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Řešila se péče v hospicovém zařízení, zajímal se o to člen domácnosti, který znal znakový jazyk, chtěl to zařídit pro neslyšícího příbuzného.

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Je to různé, záleží na tom, jak je na tom komunikačně ten senior. Například při zařizování umístění do domova v Chodově, jsou někteří neslyšící samostatní a chtějí si vše zařídit sami, potřebují ale tlumočníka nebo sociálního pracovníka. Někdy rodina nefunguje, nebo ji nemá, proto je klient nucen si vše zařídit sám. Pokud není klient schopen komunikovat a má rodinu, tak je třeba pomoci rodiny. V rámci terénní služby se pomoc, respektive objednávání služby, domlouvalo hodně přes slyšící. Slyšící člen rodiny komunikuje přímo s organizací.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Když je zájem, můžu doprovodit, provádím drobný úklid v domácnosti, pomáhala jsem s hygienou i podáváním stravy, zařizovala jsem nákupy. Pokud jde o komunikaci, je to různorodé, ale většinou si chtějí povídat, ukazují fotografie, povídají o minulosti, jako slyšící. Dozvíím se i něco z historie komunity – Unie.

Mají senioři pocit osamění?

Samozřejmě, jsou osamělí, proto v rámci Unie docházejí do klubu. Pokud se již nemohou dostat z fyzických důvodů ven, mluví o tom, že se nemohou potkávat s ostatními neslyšícími. V takových případech vítají, že někdo přijde za nimi, a mohou tak spolu znakovat. Slyšící klienti v pobytovém zařízení si většinou najdou někoho, s kým si povídají, mají možnost někoho pro sebe najít. Neslyšící klient ale má ten problém, že naráží na komunikační bariéru, proto se může cítit hodně sám. To pak může mít velký vliv i na jeho zdraví. Takže i když jsou tito lidé mezi ostatními, jsou vlastně sami. Mám také zkušenosti s hluchoslepými, ti jsou hodně sami, zvláště ve vyšším věku. Pokud se s nimi nikdo nebaví, propadají depresím. Samota bylo velké téma, když jsem za nimi chodila.

Jsou služby finančně náročné?

Některé služby se poskytují na dobrovolnické bázi, ale jinak jsou služby placené.

Víte o nějakých dalších zařízeních, kde jsou ubytováni neslyšící senioři?

Co já vím, tak další domov v Praze se o neslyšící seniory nestará, mimo Prahu jsou neslyšící senioři ubytováni, ale v Praze asi ani ne. Víím, že mimo Prahu jsou zařízení, kde jsou

ubytování neslyšící senioři, ale je jich málo. Někdy nastane taková situace, že klient musí být někde umístěn, tak ho umístí.

Proč je v Praze taková situace?

Nemyslím, že by mimo Prahu byli neslyšící senioři více umístitelní, nemyslím, že je to celkově nějak lepší mimo Prahu, je to asi otázka náhody, kam koho umístí. Je těžké to posoudit, zas těch klientů tolik není.

Příloha č. 4 Respondent IV (Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR)

V jaké organizace pracujete?

Pracuji v organizaci Svaz neslyšících a nedoslýchavých.

Jaké služby nabízíte neslyšícím seniorům?

Nabízíme tlumočnickou službu a základní sociální poradenství.

O jaké služby neslyšící senioři žádají nejčastěji?

Senioři nejčastěji žádají o tlumočení u lékaře nebo na úřadech.

Nabízí organizace nějaké sociálně-aktivizační činnosti, kluby pro seniory?

To se u nás nevyskytuje, nabízíme pouze fyzické tlumočení nebo základní sociální poradenství.

Víte o nějaké další organizaci, kde se neslyšící senioři shromažďují, jsou jim nabízeny sociálně-aktivizační činnosti?

Ano, pokud mají senioři zájem o sociálně aktivizační činnosti, odkazujeme je na jiné sociální služby, například na organizaci Centrum neslyšících a nedoslýchavých, nebo Českou unii neslyšících.

Jakým jazykem klienti nejčastěji komunikují?

Jsme služba pro lidi se sluchovým postižením, takže nejčastěji komunikují v českém znakovém jazyce, nebo pak ve znakované češtině, klienti hluchoslepí využívají taktilní překlad.

Ovládají zaměstnanci organizace znakový jazyk?

Ano, 95 procent zaměstnanců se domluví v českém znakovém jazyce, všichni zaměstnanci umí základy znakového jazyka.

Spolupracujete s nějakými domovy pro seniory / kontaktují Vás domovy ohledně spolupráce při umístění neslyšících seniorů do domova?

Ano, máme navázanou spolupráci s domově pro seniory v Praze, ale spolupracujeme i s úřady práce, městskými/obecními úřady, dětským domovem, nemocnicemi a dalšími institucemi. Máme celorepublikovou působnost.

Mají senioři zájem o informace / pomoc při výběru domova nebo služeb?

Klienti se na sociální pracovníky obrací velmi zřídka ohledně informací o výběru domova.

Komunikují s Vámi také rodiny neslyšících seniorů místo samotného seniora (např. z důvodu komunikace)?

Velmi zřídka, spíše komunikujeme s danými institucemi, kde je potřeba zajistit tlumočení.

Oslovují Vás spíše samotní senioři, nebo jejich rodiny?

Spíše nás oslovují senioři nebo různé instituce.

Doprovázíte seniory k lékařům / na úřady?

Jsme tlumočnická služba, pouze zprostředkováváme komunikaci mezi klientem a slyšící stranou. Doprovod poskytujeme velmi zřídka. Například, že sraz s klientem není před budovou lékaře, ale na tramvajové zastávce. K lékaři pak chodí klient s tlumočnickem.

Mají senioři pocit samoty?

Nedokážu říct, ale naši klienti mají jazykovou bariéru, takže určitě jsou izolováni od informací, společnosti. Takže mohou mít pocit samoty.

Jsou služby finančně náročné?

Tlumočnická služba je registrovaná sociální služba, která je poskytována našim klientům bezplatně.

Příloha č. V Respondent V (neslyšící senior)

Jak dlouho žijete v domově pro seniory?

4 měsíce.

Jste tu spokojený?

Když jsem doma sám, cítím se osamělý, sedím v koutě, mám dva syny, hodně pracuji. Nejvíce mi pomáhá slyšící sestra. Proto jsem se stěhoval, po dvou měsících se to zlepšilo, protože mám již lepší zkušenost s odezíráním. Pro jednu osobu najít pokoj je těžší, pro více osob je situace jednodušší. Jednolůžkový pokoj je obtížné získat, ale nakonec se to povedlo. Mám tu klid, jsem tu sám a je pěkné, že tady mám balkon, fouká mi sem vítr. Mám vlastní televizi a využívám dotykový mobil, takže nejsem smutný, protože tady mám vše, co potřebuji. Je dobře, že mám k dispozici tlačítko, když je potřeba, zazvoním, a sestřičky přijdou. Mám tu klid, já jsem raději sám. Zatím je vše v pořádku.

Proč jste se rozhodl přestěhovat do domova pro seniory?

Hůř se mi pohybovalo, tak proto jsem se chtěl stěhovat.

Jak dlouho jste hledal domov pro seniory?

Tento domov jsme objevili úplnou náhodou, byl jsem přihlášen 5 let, musel jsem čekat, byl jsem zapsaný na čekací listině, poté bylo období koronaviru, tak i z toho důvodu se čekání prodloužilo o 2 roky. Poté, když jsem byl již první v pořadí, moc jsem se z toho radoval. Celkem jsme podali deset přihlášek do různých domovů, například na Vysočanské, ale neznám tam žádné neslyšící, proto jsem tam nechtěl. Vím o více neslyšících v domovech, asi o sedmi, ale již je to dlouho, již zemřeli.

Pomohl Vám s hledáním a zařizováním někdo? Pokud ano, byl to člen rodiny, nebo sociální pracovník?

Pomáhala mi moje sestra, ta všechno vyřídila, sestra je slyšící. Má moji plnou moc, proto za mě může všechno vyřídít. Je velmi hodná, že mi takto se vším pomáhá.

Měl jste nějaké požadavky, co by mělo zařízení splňovat?

Chtěl jsem pokoj pro jednu osobu. Byl jsem týden na pokoji s jedním starším pánem, byl to dvoulůžkový pokoj, ten pán těžce dýchal, já jsem též nemocný, potřebuji více soukromí, proto jsem raději, že jsem tu sám. Jinak jsem žádné zvláštní požadavky neměl, zařizovala to sestra. Například sledovala inzeráty, ve kterých bylo napsáno, kde je volné ubytování, tedy domov pro seniory, kde bych si mohl sám vařit. Já tomu nerozumím, naštěstí tomu ale rozumí moje sestra. Takže já jsem byl bez starostí. A naštěstí se povedlo, že jsem zde. Musel jsem také do nemocnice, ale to už bylo zde. V Praze je mnoho domovů pro seniory a je těžké z nich vybrat. Tento domov měl výborné ohlasy, proto jsem se rozhodl pro tento domov, ale musel jsem čekat těch pět let. Také jsem věděl, že zde bylo 7 neslyšících. Ty výborné ohlasy byly z mého okolí od slyšících osob.

Hledal jste domov prostřednictvím organizace poskytující služby neslyšícím seniorům (např. Tichý svět, Česká unie neslyšících, Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR)?

Znám pouze Unii.

Využíval jste služby, které organizace (Tichý svět, ČUN, SNN) seniorům nabízejí? Pokud ano, jaké služby?

Často jsem chodil do Unie na karty, pravidelně za 14 dnů.

Jaký jazyk preferujete ke komunikaci nejvíce?

Rád znakuji, ale tady odezírám.

Ovládá personál znakový jazyk?

Ne, neumí znakovat.

Jaká je realita – jak se nejčastěji dorozumíváte?

Teď tu byla například sestra, s ní se velmi dobře komunikuje, dobře se od ní odezírám. Postupně se to lepší, nekomunikujeme znakovým jazykem, ale spíše odezírání, nikdo tu neznakuje.

Rozumíte si s personálem (je komunikace úspěšná)?

Ano, ale pokud personál mluví velmi pomalu, pak rozumím. Ale záleží na sestřičce. Sestry mají málo času, protože mají na starosti hodně klientů a jich je málo.

Jak komunikujete se svojí rodinou?

Se svou rodinou komunikuji tak, že používám hlas. Pokud mluvím, musím hodně artikulovat, také znakuji. Jeden můj syn znakuje, s jedním komunikuji tak, že odezírám, stejně tak se synovcem. Dříve na školách se hodně trénovala artikulace, nesměli jsme znakovat.

Byl byste rád, kdyby personál ovládal znakový jazyk?

Ano, například sociální pracovnice v domově, to bych si přál. V současné době jsem zde jediný neslyšící, proto je zbytečné, aby zde byli tlumočníci, pokud by zde ale bylo více neslyšících, asi by tlumočnick byl potřeba.

Objednáváte si tlumočníka? Pokud ano, pro jaké situace (např. lékař, komunikace se sociálním pracovníkem či jiné...)? Kdo zajišťuje tlumočníka, Vy sám/a, nebo domov? Pro jakou organizaci pracuje?

Kdybych objednával tlumočníka, byl by potřeba každý den pro domluvu, ale mně stačí odezírání. Pro tyto situace služby tlumočníka nevyužívám.

Máte v domově nějaké přátele? Pokud ano, jak se dorozumíváte?

Jak myslíte přátele?

Mám na mysli lidi, se kterými se tady více scházíte.

S nikým se tu nescházím, s přáteli si volám přes videohovor, ale ti tu nežijí.

Zapojujete se do společenských aktivit, které domov nabízí? Pokud ano, je Vám aktivita komunikačně přizpůsobena?

Moc mě zajímají zprávy, ty sleduji. Chodil jsem cvičit.

Co byste si přál/a, aby se zlepšilo, abyste byl spokojenější?

Myslíte si, že jsou služby pro neslyšící seniory v ČR dobře dostupné?

Dvě předchozí otázky již nebyly zodpovězeny, protože byl klient unavený a potřeboval si odpočinout. Rozhovor jsem tedy předčasně ukončila.

Příloha č. 6 Respondent VI (pečovatelka domova pro seniory Chodov)

S kolika neslyšícími seniory, kteří by ke komunikaci preferovali znakový jazyk, jste se setkala?

Se dvěma dalšími klientkami. V pořádku jsme se dorozuměly, klientky uměly odezírat. Nebojíme se toho a klienti jsou spokojení. Pobavíme se, zasmějeme se, ukážou nám něco ze znakové řeči.

Ovládáte znakový jazyk?

Ne, ani nikdo z personálu. Jednou tu probíhalo školení znakové řeči, asi na 10 lekcí po hodině, teď od září nám začne hodinové školení po 10 lekcích od syna našeho klienta. Říkal, ať si vybereme, co je pro nás důležité, ale stejně si myslím, že se to člověk musí učit strašně dlouho.

Jak se seniory komunikujete?

Hlavně prostřednictvím mluvené řeči a odezírání. Je jim i rozumět, jak vydávají různé zvuky. Náš klient celý život pracoval se slyšícími, takže dokáže i něco říct, čemu rozumíme. Nebo si ukážeme rukama.

Je komunikace úspěšná (rozumíte si navzájem)?

Ano je. Někdy se stane, když je klient nervózní a v rychlosti drmolí, nebo než pochopíme, co ukazuje rukama, tak to chvíli trvá, ale vždy se domluvíme. Nedomlouváme se třeba 15 minut.

Mají senioři zájem o sociálně-aktivizační služby?

Klient chodí pouze na dopolední cvičení, když byla akce čarodějnice, tak tam jsme byli. Když je nějaká výroba, tak tam moc nechodí, protože je to po obědě, a to většinou spí. Když byla v kinosále zvířata, tam se byl podívat, ale neví, co o nich vypráví, to by chtělo tlumočnici. Jinak moc nechodí.

Kdyby se objednával tlumočnick, zařizoval by si ho klient, nebo domov?

Myslím, že by to šlo přes nás, ale sestra říkala, že by mu kdyžtak někoho zařídila, že s ní o tom hodně mluví. Ale zatím se to neuskutečnilo. Probíhají tu adaptační aktivity, na jedné

říkal, že by si tedy někdy objednal tlumočníka. Zatím se nestalo, že bychom museli nějakého tlumočníka objednávat, vždycky si sebou někoho přivedli, rodinu nebo známého. Myslím si, že kdyby se objednával tlumočník, využíval by klient služby více.

Jsou služby nějak přizpůsobené, nebo tvořené přímo pro neslyšící?

Nijak nejsou. Problém je navíc to, že odpoledne, kdy probíhá hodně aktivit, tak klient spí, takže někdy se mu chce, někdy se mu nechce. Na manuální nechodí vůbec, nebo na hudební akce nechodí. V tomto je to hodně jiné.

Je péče o neslyšící seniory odlišná? Pokud ano, v čem?

Vůbec ne, je to stejné, jako kdyby byl slyšící. Možná tomu člověk věnuje někdy i více pozornosti a dozvíme se více od neslyšícího klienta.

Snaží se klienti sami navázat kontakt / Vy s nimi?

Náš klient se baví spíše s námi, s personálem, že za námi i přijde si jen popovídat, něco nám říct.

Využíváte ke komunikaci tlumočníka? Pokud ano, objednává si ho sám neslyšící klient, nebo domov?

Vůbec ne, je tu jeden neslyšící klient na celý domov, tak si ho neobjednává. Chodí za ním často sestra, která mu na některých akcích tlumočí. Ale bylo vidět, jak klientovi zazářily oči, když viděl tlumočníka a používání znakové řeči. Klient říkal, že by třeba chtěl, kdyby byla v kinosále nějaká mluvená akce, že by tlumočníka využil. Za jednou předchozí klientkou docházela tlumočnice, která zde pracovala i jako zaměstnankyně a po přechodu na jiné pracovní místo za ní stále docházela, ale jinak si klienti nebo jejich rodiny tlumočníka neobjednávají. Ani při komunikaci s lékařem nebyl potřeba tlumočník. Někde se té komunikace bojí, ale my to zvládáme docela dobře.

Komunikujete s rodinami seniora?

Ano, bydlení klienta probíhalo skrz zařizování jeho slyšící sestry.

Komunikuje senior s ostatními klienty, nebo je spíše uzavřený?

Chodí na obědy, kde komunikuje i s ostatními klienty skrz odezírání. Není tu nikdo, s kým se pravidelně schází, vždy u oběda. Je samotářský, ale tíhne spíš k personálu, možná jak mu věnujeme větší pozornost. Ale spíš je uzavřenější, myslím si, že je to spíš kvůli té komunikaci. Kdyby tu byl někdo další neslyšící, bude mít s kým si povídat.

Mají ostatní klienti zájem o komunikaci s neslyšícím klientem?

Baví se u toho oběda, ale nijak zvlášť, že by za ním chodili nějak navíc.

Žádá klient nějaké konkrétní služby (manikúra, kadeřník...)?

Ano, vykomunikuje to s námi, mě také požádala navíc o oholení, ale je to stejné, jako u slyšícího klienta.

Je senior spíše aktivní, nebo je sám (v porovnání s ostatními klienty)?

Je spíš sám.

Kontaktujete nějaké organizace ohledně umístění neslyšících klientů do Vašeho zařízení?

Náš klient si to nepřál, aby v organizaci věděli jeho zdravotní stav. Klient ani nedochází do žádné organizace pro neslyšící. Má nějaké kamarády, s kterými si volá přes WhatsApp, ale jen s těmi, co zná.

Příloha č. 7 Respondent VII (rodinný příslušník neslyšícího klienta v domově pro seniory Chodov)

V jakém vztahu jste k Vašemu neslyšícímu příbuznému?

Jsem sestra neslyšícího seniora. Můj bratr je jediný neslyšící v naší rodině, pak znakový jazyk ovládá jeho syn. Je to jiná situace, než když je rodina, která je celá neslyšící a dorozumívají se prostřednictvím znakového jazyka.

Je Váš příbuzný umístěn v ubytovacím zařízení?

Bratr je umístěn v domově seniorů v Chodově, který má i na svých webových stránkách uvedeno, že umisťují i neslyšící seniory, momentálně je jediný. Předtím tam měli i jiné tyto klienty, personál ale znakovat neumí.

Jak často se vidáte?

Snažíme se, aby za ním každý den někdo přišel.

Chodíte za ním spíš sama, nebo Vás sám oslovuje a žádá Vaši přítomnost?

Obojí, někdy se na mě obrací s žádostí o zařízení nějaké jeho záležitosti.

Pomáhala jste při zařizování žádosti o ubytování?

Ano, na umístění do domova v Chodově jsme čekali 5 let.

Oslovil Vás sám při žádosti o pomoc? Z jakého důvodu (příbuzenský vztah, blízký vztah, komunikace v českém znakovém jazyce...)?

Bratrovi pomáhám vlastně celý život zařizovat jeho věci, tak proto mě i nyní požádal o pomoc.

Ovládáte český znakový jazyk?

Já jej neovládám, používám znakovanou češtinu, s jiným neslyšícím bych si asi nerozuměla, ale protože s bratrem jsme spolu celý život, jsme na sebe napojeni, proto si rozumíme. Já na něj mluvím, pomáhám si některými znaky, které ovládám, spolu si rozumíme dobře. Znakovat jsem se nikdy nenaučila. Pro něj bylo důležité, aby se trochu naučil mluvit a odezírat. Pro něj je čeština cizí jazyk, naučil se trochu číst, dovede si přečíst

třeba titulky, ale například napsat úřední dopis, když jsme žádali o umístění do domova, nezvládne, ani mu neporozumí. Rozumí jen jednoduchým větám, nebo spíš jen jednotlivým slovům.

Jak v zařízení Váš příbuzný komunikuje? Ovládá někdo znakový jazyk?

V domově, kde můj bratr momentálně žije, personál znakovat neumí. V minulosti probíhal kurz znakového jazyka, ale je potřeba tuto dovednost opakovat a používat. Na moji iniciativu by od září měl kurz probíhat znovu. Asi 11 pečovatelek se na kurz přihlásilo. Je tam ale jedna paní, snad logopedka, která ovládá znakový jazyk, a občas si s ním popovídá. V komunikaci s personálem mu pomáhám, bratr má někdy starost, aby mu rozuměli, teď jsem mu třeba zařídila opravu stolečku.

Je vzájemná komunikace mezi Vaším příbuzným a personálem úspěšná?

Komunikace probíhá mluveným jazykem a odezíráním. Ta komunikace je úspěšná. Když si nerozumí, začnou znovu, je vůle si porozumět. Někdy vznikají i vtipné situace. Rozdíly v zacházení s ním a jinými slyšícími klienty nepozoruji. Bratr celý život pracoval mezi slyšícími, takže soužití s nimi se nebojí. Spíš má obavy, aby slyšící neměli potíže s ním. Má zkušenost, že si vždy musel poradit. Určitě by ale byl rád, kdyby personál znakový jazyk ovládal.

Objednává si Váš příbuzný tlumočníka?

Na nějaká úřední jednání vždycky ano. V domově si jej neobjednává.

Jak to probíhalo při návštěvě lékaře, úřadů?

Při úředním jednání měl vždy tlumočníka. U lékaře ale tlumočníka – cizí osobu – nechce. Nechce totiž, aby taková osoba znala jeho zdravotní stav. To platí také obecně, ne každý má zájem o to, aby cizí osoba byla u vyšetření a znala jeho zdravotní stav.

Chodí Váš příbuzný na sociálně-aktivizační činnosti?

V současné době již ne, špatně se pohybuje i s chodítkem. Domov pořádá sice nějaké aktivity, ale ty nejsou pro něj vhodné, jako například četba z knihy, nebo pozvou nějakého herce, který klientům vypráví. Ale například na předvádění papoušků či dravců šel rád.

Je pravda, že většina aktivit je pro slyšící, ale najdou se i takové, kterých se může zúčastnit a zúčastňuje se rád. S tím je ale spokojený. Je rád, že má na pokoji televizi, kterou sleduje.

Má v zařízení nějaké přátele?

Schází se s klienty, kteří se mohou pohybovat, u oběda nebo večere, mají tam společenskou místnost, kterou využívají k občasným setkáním. Ale to platí obecně, nevšimla jsem si ani u slyšících, že by se nějak více scházeli.

Kolik žádostí jste odeslali?

5-6.

Rozhodl se Váš příbuzný pro ubytování sám, nebo slyšel od známých?

Byla to jeho iniciativa. Já jsem vždy našla nějaký odkaz, poslala jsem mu to, nebo jsme se o nějakém zařízení dozvěděli od známých. Bratr bydlel ve 3. patře bez výtahu, již se ani nedostal ven, i jeho sebeobsluha již byla horší, proto jsme byli moc rádi, že nakonec vyšel ten domov v Chodově. Samozřejmě bychom byli rádi, kdyby to bylo dříve. Užil by si ještě více to období, když ještě byl více samostatný. Ale zase vím, že je o něj postaráno a když by se něco dělo, zavolají mu sanitku.

Hrály roli nějaké požadavky při výběru ubytovacího zařízení?

Bratr chtěl jednoznačně jednolůžkový pokoj, protože neslyšící jsou hlučnější než osoby slyšící. Protože se neslyší, tak víc bouchají, dělají hluk a je to obtížné pro spolubydlící. Dále měl požadavek, aby bylo zařízení buď v Praze, nebo poblíž Prahy, abychom za ním mohli jezdit. Dále chtěl, aby šlo o státní zařízení. Výhodou určitě je, že toto zařízení přijímá neslyšící klienty, kritérium pro výběr to ale nebylo. V zařízení je také milý a ochotný personál.

Znáte nějaké další organizace nabízející sociální služby pro neslyšící seniory? Využili jste nějakou při hledání ubytovacího zařízení?

Tyto organizace znám, víme o nich.

Využíval/á Váš příbuzný nějakou organizaci pro volnočasové aktivity?

Než nastoupil do domova, chodil do České unie neslyšících, chodil hrát každý týden karty. Rád se zúčastňoval například procházek Prahou nebo přednášek, které byly pořádány.

Je Váš příbuzný v zařízení spokojený?

Bratr je velmi spokojený. A má velmi příjemnou povahu a příjemně se tváří, takže se vždy domluví.

Jak zařízení reaguje na požadavky? Vychází vstříc potřebám?

Domov dokonce chtěl zprostředkovat i docházení někoho z Unie neslyšících, ale bratr to nechtěl, protože nemá zájem o společnost cizích lidí. Jinak bych řekla, že jsou většinou ochotní. Může dojít k nějakému nedorozumění v komunikaci, ale obecně jsou pečovatelé milí.

Cítí se v zařízení osamocený, izolovaný?

To je jeho vlastně celoživotní problém, takže bratr je na to už zvyklý. Asi ano, samotu cítí, ale rodina se snaží, aby za ním každý den někdo přišel, teď má například přijet sestřenice, kterou jsme dlouho neviděli. Ale myslím si, že doma to bylo určitě ještě horší, to byl úplně sám. Já jsem za ním sice chodila, nakoupila, co bylo třeba, ale v domově je pořád někdo, jsou tam příjemné pečovatelky, které mu pomohou. Co ale snáší hůře, je zhoršení zdravotního stavu, je to už jiné než například před rokem. To je pro něj horší než samota.

Myslíte si, že jsou služby pro neslyšící seniory v České republice dostupné v dostatečné míře?

Mám pocit, když se v současné době více hovoří o inkluzi, že ale dochází k vyčleňování lidí, kteří by se snadno dali začlenit. Bratr byl nedávno v nemocnici. V ní není jediná osoba, která by znakovala. Existuje online služba, která zařídí tlumočení. To nemocnice ani poliklinika, kam jsme chodili, nevyužívá. Když mluvím s nějakými sestrami, tak některé z nich by o základní znalost stály. To by bylo dobré, kdyby ve zdravotnickém zařízení vždy nějaká taková osoba byla, která by byla spojená s tím zařízením a tlumočila by u vyšetření. Když se nám pak dostaly do rukou lékařské zprávy, tak se v nich uvádí, že bratr sám nemůže sdělit, co mu je, jak se cítí. Někdy třeba tu komunikaci zprostředkuji já, že třeba telefonicky doplním, na co si bratr stěžuje, pokud nejsem přítomná, ale ne vždy to jde. Tam vidím velký deficit. Ne vždy má neslyšící někoho z rodiny k dispozici, kdo s ním může strávit celou dobu, po kterou probíhá ošetření. Když třeba přijde například anglicky mluvící

pacient, vždy se domluví. A co vím, například v USA se na lékařských fakultách znakový jazyk učí. Nebo třeba případ, kdy u jeho lůžka nikdy není označené, že je neslyšící, takže se stále dokola opakuje situace, že k němu přijde nová sestra nebo doktor a začnou na něj mluvit. Kdyby tam byla cedule, nemuselo by se to opakovat. Myslím si, že pořád je co zlepšovat. Je dobře, že tito lidé mají sociální dávky, ale ještě by to chtělo zlepšit jejich situaci, vytvořit pro ně podmínky, aby nebyli tak vyčleněni a cítili se lépe.