

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav ekonomiky a managementu**

Management krizové komunikace s invalidními lidmi

Veronika Mizerová

**Bakalářská práce
2012**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Veronika MIZEROVÁ**
Osobní číslo: **E09554**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management ochrany podniku a společnosti**
Název tématu: **Management krizové komunikace s invalidními občany**
Zadávací katedra: **Ústav ekonomiky a managementu**

Zásady pro vypracování:

1. Studium literatury o vyrozumění a varování a o invalidních občanech.
2. Formulace cílů bakalářské práce.
3. Průzkum u HZS Libereckého kraje.
4. Průzkum u invalidů v Libereckém kraji.
5. Vyhodnocení informací.
6. Zpracování závěrů a doporučení.

Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

Časopis 112.

Koncepce ochrany obyvatelstva do roku 2013 s výhledem do roku 2020, schválená usnesením vlády ČR ze dne 25. února 2008 č. 165. Praha: MV ? GŘ HZS ČR, 2008.

LINHART, Petr; ROUDNÝ, Radim. Krizový management I : Ochrana obyvatelstva, mimořádné události. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2005. 97 s.

LINHART, Petr; ROUDNÝ, Radim. Ochrana obyvatelstva a terorismus. Pardubice : Univerzita Pardubice, 2009. 237 s.

PACINDA, Štefan; PIVOVARNÍK, Ján. Kolektivní ochrana obyvatelstva. 1. vydání. Praha : MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 118 s. ISBN 978-80-86640-67-9.

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Josef Janošec, CSc.
Ústav ekonomiky a managementu

Datum zadání bakalářské práce: 21. června 2011

Termín odevzdání bakalářské práce: 30. dubna 2012


doc. Ing. Renata Myšková, Ph.D.

děkanka

L.S.


doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.

vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 1. července 2011

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako Školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 30. 4. 2012

Veronika Mizerová

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu své práce panu doc. Ing. Josefu Janošcovi, CSc., za vedení, odborné rady a cenné připomínky. Také bych chtěla poděkovat rodičům, kteří mě ve studiu psychicky i finančně podporovali.

ANOTACE

Tato práce se zabývá krizovou komunikací s invalidními lidmi. Je zaměřena nejprve na varování a vyzoomění obyvatelstva a invaliditu. Praktická část se zabývá problematikou osob se sluchovým postižením, jejich možnostech komunikace a možnostmi jejich varování.

KLÍČOVÁ SLOVA

Varování, vyzoomění, zdravotní postižení, osoby se sluchovým postižením

TITLE

Management of crisis communication with people infirm

ANNOTATION

This work deals with crisis communications with people infirm. At first it focuses on warning and informing the population and disability. The practical part deals with persons with hearing disabilities, their communication options and possibilities of their warnings.

KEYWORDS

Warning, notification, disability, persons with hearing impairments

OBSAH

ÚVOD	8
1. VAROVÁNÍ OBYVATELSTVA	9
1.1. ODPOVĚDNOST ZA VAROVÁNÍ	11
1.2. ČINNOST OBYVATELSTVA PO VYHLÁŠENÍ VAROVNÉHO SIGNÁLU	11
2. VYROZUMĚNÍ OBYVATELSTVA	13
2.1. KRIZOVÁ KOMUNIKACE	13
3. INVALIDITA	15
3.1. OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	15
3.2. ROZDĚLENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	17
4. NESLYŠÍCÍ	19
4.1. PORUCHY SLUCHU.....	19
4.2. MOŽNOSTI KOMUNIKACE NESLYŠÍCÍCH OSOB	20
4.3. OSOBNOST NESLYŠÍCÍCH	21
4.4. KOMUNIKAČNÍ POMŮCKY PRO NESLYŠÍCÍ	23
5. KOMUNIKACE S NESLYŠÍCÍMI LIDMI	25
5.1. POLICIE ČR	25
5.2. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR LIBERECKÉHO KRAJE	26
5.3. TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY	28
6. VAROVÁNÍ NESLYŠÍCÍCH OSOB	29
6.1. MOŽNOSTI VAROVÁNÍ OSOB SLUCHOVĚ POSTIŽENÝCH	29
6.2. CO DĚLAT PO VAROVNÉM SIGNÁLU	30
6.3. ZÁSADY KOMUNIKACE SE ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝM NA MÍSTĚ ZÁSAHU	32
ZÁVĚR	34
POUŽITÁ LITERATURA	35
SEZNAM OBRÁZKŮ	38
SEZNAM TABULEK	38
SEZNAM GRAFŮ	38
SEZNAM ZKRATEK	39
SEZNAM PŘÍLOH	40

ÚVOD

Každý den může být někdo z nás zasažen událostí, kterou nazýváme mimořádnou. Mimořádné události vznikají škodlivým působením sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy nebo jejich kombinací. Jedná se například o živelné pohromy (např. orkány, zemětřesení, sesuvy půdy, rozsáhlé požáry a povodně). Dále se jedná o havárie s únikem chemických látek, jako je ropná havárie nebo havárie v chemických skladech, ale i velká dopravní nehoda je mimořádnou událostí. Tyto události přicházejí náhle a velmi často ohrožují životy a zdraví. Mají za následek i velké škody na majetku. Mimořádnou událostí bývá člověk velmi často otřesen a ponechává si ji po dlouhou dobu v živé paměti a má na ni velmi špatné vzpomínky, ale odnáší si i určité ponaučení. Proto je důležité, aby lidé znali dané nebezpečí, způsoby ochrany a dokázali pomoci sobě, svým blízkým i sousedům.

Mimořádná událost může postihnout i postižené spoluobčany, pro které se tato událost stává často osudovou, jelikož potřebují k zvládnutí situace pomoc druhých více než zdravý člověk a proto je krizová komunikace pro ně tak důležitá. Varování obyvatelstva je založeno na zvukových signálech. Všichni občané znají kolísavý tón a vědí, že se stala mimořádná událost, ale pokud se vcítíme do situace neslyšících, dostaneme se do světa, kde zvuk je mimo fungující smysly a tedy varovný signál nevaruje.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na varování a vyrozumění obyvatelstva a na invaliditu občanů. Z počátku je pozornost soustředěna na samotný pojem varování, a jaké jsou jeho možnosti, vyrozumění obyvatelstva a krizovou komunikaci. Teoretická část se dále zabývá invaliditou a zdravotním postižením.

Praktická část je zaměřena na invalidní obyvatelstvo, speciálně na neslyšící občany. Popsány jsou typy poruch sluchu a možnosti, které neslyšící mohou využít pro komunikaci, dále o osobnosti neslyšících a komunikačních pomůckách, které neslyšícím usnadňují. Dále o osobnosti neslyšících a komunikačních pomůckách pro neslyšící, které jim mají usnadnit komunikaci. Konec práce je věnován fungování krizové komunikace Police České republiky, Hasičského záchranného sboru Libereckého kraje a telekomunikačních sítí s neslyšícími. Úplný závěr se zabývá varováním neslyšících osob, konkrétně možnostmi varování osob sluchově postižených, zásadami, které mají dodržovat po zjištění, že zazněl varovný signál, a zásadami komunikace s osobami se sluchovým postižením na místě zásahu.

Cílem bakalářské práce je informovat o otázkách zvláštností managementu krizové komunikace s invalidními občany se zaměřením na neslyšící.

1. VAROVÁNÍ OBYVATELSTVA

Podle Terminologického slovníku Ministerstva vnitra ČR je varování „*Souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné upozornění obyvatelstva orgány veřejné správy na hrozící nebo nastalou mimořádnou událost, vyžadující realizaci opatření na ochranu obyvatelstva a majetku. Zahrnuje zejména varovný signál, po jehož provedení je neprodleně realizováno informování obyvatelstva o povaze nebezpečí a o opatřeních k ochraně života, zdraví a majetku.*“

Podle modulu E Ministerstva vnitra-generálního ředitelství HZS ČR „*je varování komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečujících včasné předání varovné informace*

- *o reálně hrozící nebo*
- *již vzniklé mimořádné události,*

vyžadující realizaci opatření na ochranu obyvatelstva.“

Můžeme tedy říci, že varování je souhrnem technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné upozornění obyvatelstva na hrozící nebo již nastalou mimořádnou událost, která vyžaduje provedení patřičných opatření na ochranu obyvatelstva a majetku. Varování také zahrnuje zejména varovný signál, který poskytuje obyvatelstvu prvotní informace o charakteru nebezpečí a o opatřeních, která vedou k ochraně života, zdraví a majetku.

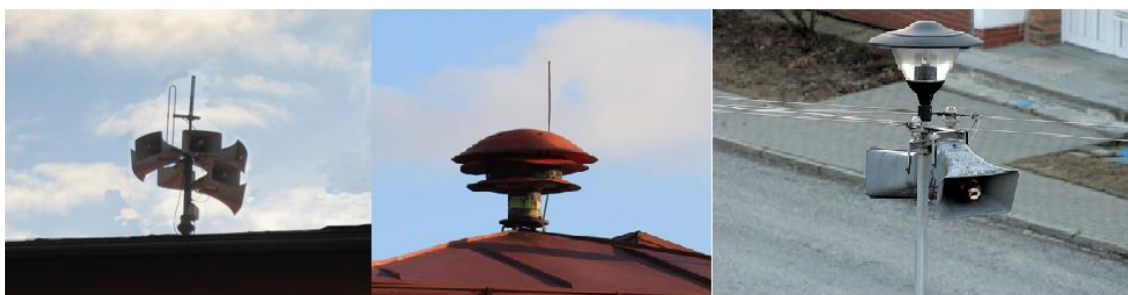
Varování musí být:

- včasné
- dostatečně plošné
- naléhavé

Včasnost varování je zajišťováno jednotným systémem varování a vyrozumění, které podle zákona č. 239/2000 Sb. §7 odst. 2 písm. f) Ministerstvo vnitra zajišťuje a provozuje. MV stanoví způsob informování právnických a fyzických osob o charakteru možného ohrožení, připravovaných opatřeních, způsobu a době jejich provedení. Dále podle zákona č.239/2000 Sb. zabezpečují varování HZS kraje a obecní úřady.

Dostatečnou plošnost zajišťuje struktura Jednotného systému pro varování a vyrozumění. Tato struktura je tvořena koncovými prvky systému, do něhož patří elektronické sirény, které

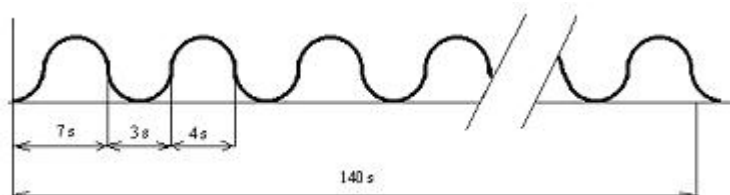
jsou nejmodernější a jsou opatřené hlasovým modulem. Dále elektrické rotační sirény s přijímačem dálkového ovládání a elektronické rotační ovládané místně. DO JSVV patří i místní a obecní rozhlas, které jsou zařazeny v systému dálkového ovládání a které umožňují vysílat varovný signál i předání hlasové tísňové informace. Infrastrukturu sítě, kterou tvoří síť vysílačů JSVV, provozuje, udržuje a případně rozvíjí hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen HZS ČR). V současné době se nachází v HZS ČR více než 5 000 sirén, které pokrývají 85% obydleného území ČR varovným signálem[26].



Obrázek 1: Koncové prvky JSVV

Zdroj:vlastní zpracování

Naléhavost je dána akustickým signálem. Na území České republiky se vyhláší při vzniku mimořádné události nebo hrozby varovný signál „Všeobecná výstraha“. Tento signál má kolísavý tón s délkou 140 vteřin. Může být spuštěn až třikrát za sebou v třiminutových intervalech. Tento signál je generován koncovými prvky JSVV. Varovný signál je doplňován o verbální informace, které ohlašuje a ukončuje gong[1].



Obrázek 2: Signál – Všeobecná výstraha

Zdroj: [26]

Součástí varování obyvatelstva jsou i informace co a kde nastalo a jak se nyní zachovat. Tyto informace jsou poskytovány HZS ČR ihned po spuštění JSVV. Informace jsou předávány pomocí veřejnoprávních médií, jako je například Český rozhlas nebo Česká televize. Dále mohou být využity lokální média jako například lokální rozhlasové stanice.

V případě selhání jakékoliv části JSVV jsou určeny náhradní varianty pro varování obyvatelstva. Často se v těchto případech využívají vozidla IZS, která mají rozhlasové zařízení[1].

1.1. Odpovědnost za varování

Současný systém varování je zajišťován a provozován Ministerstvem vnitra – generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky. Je složen z vyznamovacích center na různé úrovni, z datových sítí, rádiových sítí a koncových prvků varování. Systém varování je v neustálé pohotovosti a umožňuje včasné varování obyvatelstva při reálně hrozící nebo již nastalé MU během několika minut v celé České republice. Zákonem 239/2000 Sb., je povinnost varovat obyvatelstvo uložena orgánům kraje, orgánům obce s rozšířenou působností, starostům obcí a určeným právníkům a podnikajícím osobám vůči svým zaměstnancům. V případě kraje a obce s rozšířenou působností je povinnost zabezpečit varování delegována na hasičské záchranné sbory krajů. Jak je výše uvedeno, stěžejním předpisem řešícím problematiku varování je zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému[3].

1.2. Činnost obyvatelstva po vyhlášení varovného signálu

Obecné pokyny, kterými by se měli řídit občané v případě mimořádné události, je možné shrnout do následujících bodů[7]:

- respektovat varovné a tísňové informace a ukázněně reagovat na pokyny záchranných složek;
- respektovat a snažit se získávat informace z oficiálních zdrojů (rozhlas, televize, verbální informace z koncových prvků varování, obecní úřad, zaměstnavatel,...);
- nerozšiřovat poplašné a neověřené zprávy;
- zbytečně netelefonovat, zejména na čísla tísňového volání;
- uvědomit si, že největší hodnotu má lidský život a zdraví a teprve potom majetek;
- nepodceňovat vzniklou situaci, nepropadat panice;
- pomáhat zejména dětem, starým, nemocným, smyslově a pohybově handicapovaným příbuzným a lidem v sousedství.

Pokud nejde zjevně o povodeň či zemětřesení, platí následující zásady po zaznění sirény[7]:

- okamžitě se ukryt v nejbližší budově, při cestě automobilem zaparkovat a pak se ukryt;
- zavřít dveře a okna.
- zapnout rádio nebo televizi či poslouchat, zda nejsou předávány informace jinou cestou (místní obecní či závodní rozhlas, sirény, mobilní prostředky záchranných složek).

2. VYROZUMĚNÍ OBYVATELSTVA

Podle Terminologického slovníku Ministerstva vnitra ČR je vyrozumění „*Souhrn technických a organizačních opatření zabezpečujících včasné předávání informací o hrozící nebo nastalé mimořádné události orgánům krizového řízení, právníkům osobám a podnikajícím fyzickým osobám podle havarijních plánů nebo krizových plánů.*“

Podle modulu E Ministerstva vnitra-generálního ředitelství HZS ČR „*Vyrozumění je komplexní souhrn organizačních, technických a provozních opatření zabezpečujících včasné předání informací*

- *o hrozící nebo*
- *již vzniklé mimořádné události složkám*

IZS orgánům územní samosprávy a státní správy, právníkům osobám a podnikajícím fyzickým osobám podle havarijních nebo krizových plánů.“

Vyrozuměním se tedy rozumí souhrn organizačních a technických opatření zabezpečujících včasné předávání informací o hrozící nebo nastalé mimořádné události a krizové situaci určených orgánům státní správy, samosprávy, právníkům a fyzickým osobám. Vyrozuměním se dále rozumí co nejrychlejší zaktivování osob, které by se mohly podílet nebo se podílejí na řešení mimořádné události. Podle §5 zákona č. 239/2000 Sb. jsou stálými orgány pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému operační a informační střediska integrovaného záchranného systému, kterými jsou operační střediska HZS kraje a operační a informační středisko generálního ředitelství HZS.

Podle Vyhlášky Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb. §7 vyrozumívací centra jsou součástí operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému pro zabezpečení varování, vyrozumění a předávání tísňových informací. Za vyrozumívací centra se považují i zařízení zřízená za účelem varování a poskytování tísňových informací u právníků osob nebo podnikajících fyzických osob.

K vyrozumění se používají běžné telekomunikační sítě, vyhrazené telekomunikační sítě, sítě mobilních operátorů, e-mailové zprávy, web a wap servery.

2.1. Krizová komunikace

Krizová komunikace je založena na výměně informací mezi odpovědnými autoritami, organizacemi, médii, jednotlivci a skupinami před, po a během mimořádné události[19].

Hlavním cílem krizové komunikace je záchrana životů. Dále pomocí krizové komunikace dochází k redukování zneužívání služeb, usnadňování záchranné práce a snižování nebezpečí při MU, redukuje se úzkost a tvoří obraz krize.

Plán krizové komunikace má obsahovat:

1. kontakty na místní stanice TV a rádia
2. vytvoření nebo aktualizace webové stránky pro poskytování informací
3. přípravu nonstop telefonické informační linky
4. přípravu a distribuci informačních letáků (v hlavních regionálních jazycích)
5. spolupráci s policií, hasiči, zdravotníky...
6. přípravu tiskové zprávy pro oznámení reakce na krizi

Dále je důležité vyjádření lítosti a soucitu nad ztrátami, naslouchání zájmům a potřebám veřejnosti a přijetí a zahrnutí veřejnosti jako partnera.

Mentální ohlušení, je založeno na teorii, jak lidé ve stresových situacích dokáží vstřebávat dané informace. Emoce a duševní neklid vytvářejí mentální ohlušení, které často a významně ovlivňuje racionální stránku komunikace. V těchto situacích dochází k tomu, že až 80% sdělených informací bývá ignorováno nebo zapomenuto[11].

3. INVALIDITA

Pojem invalidita představuje ztrátu nebo snížení pracovní schopnosti, která obvykle vzniká následkem úrazu nebo vážného onemocnění.

Podle §39 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění je pojištěnec invalidní, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nastal pokles jeho pracovní schopnosti nejméně o 35%. Za dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav se pro účely tohoto zákona podle §26 považuje zdravotní stav, který omezuje tělesné, smyslové nebo duševní schopnosti pojištěnce významně pro jeho pracovní schopnost, pokud tento zdravotní stav trvá déle než 1 rok nebo podle poznatků lékařské vědy lze předpokládat, že bude trvat déle než 1 rok.

Podle tohoto zákona je dále invalidita rozdělena do tří skupin:

- Invalidita prvního stupně, kdy pracovní schopnost pojištěnce poklesla nejméně o 35%, avšak nejvíce o 49%.
- Invalidita druhého stupně, kdy pracovní schopnost pojištěnce poklesla nejméně o 50%, avšak nejvíce o 69%.
- Invalidita třetího stupně, kdy pracovní schopnost pojištěnce poklesla nejméně o 70%.

Procentní míra poklesu schopnosti soustavné výdělečné činnosti pro neslyšící (viz příloha) se nachází ve Vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 284/1995, kterou se provádí zákon o důchodovém pojištění.

Míra poklesu schopnosti soustavné výdělečné činnosti se stanoví podle míry snížení sluchu pro řeč, přítomnosti ušních šelestů, bolesti, poruch rovnováhy, závratí nebo poruch řeči, s dopadem na schopnost komunikace a sociální integrace. Porucha sluchu se hodnotí v % podle Fowelera na frekvenci 500 – 4 000 Hz. Hodnocení ztráty sluchu v dB se provádí na lepším uchu a vypočte se jako průměrná ztráta sluchu naměřená při tónové audiometrii (bez sluchadla) na kmitočtech 500 Hz, 1 000 Hz a 2 000 Hz[13].

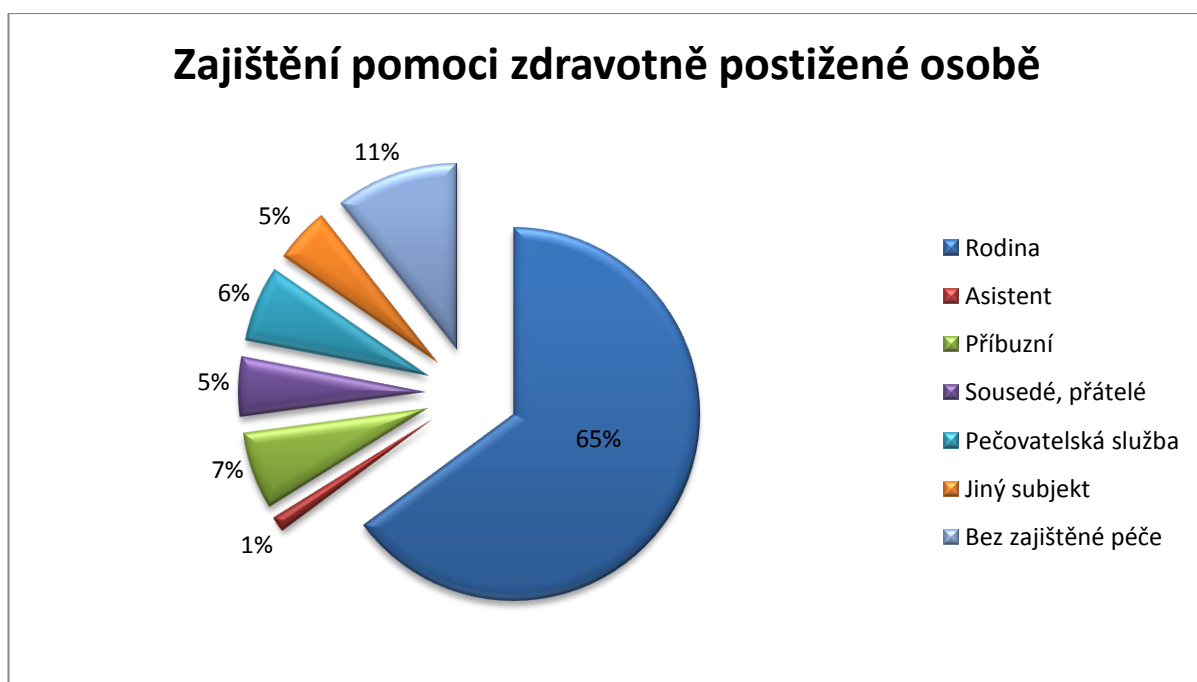
3.1. Osoby se zdravotním postižením

Zdravotním postižením myslíme nejen újmu na zdraví jako následek vrozené nebo získané poruchy struktury a funkce organismu, nýbrž všechna postižení vedoucí k omezení pohybové zdatnosti, funkce smyslových orgánů, mentálních a jiných funkcí vyúsťující v handicap dotýkající se postavení takového jedince ve společnosti[4].

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí zdravotní postižení jako tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti říká, že osoby se zdravotním postižením jsou fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány jako plně invalidní či částečně invalidní a dále fyzické osoby, které jsou rozhodnutím úřadu práce uznány jako zdravotně znevýhodněné.

Vzhledem k omezením, které vzniká z důvodu zdravotního postižení, často potřebují tyto osoby v některých oblastech pomoc. Tato pomoc je zajišťována jak od rodiny, příbuzných nebo přátel, tak i od asistentů organizace veřejné správy, neziskových organizací, církve a dalších subjektů. Všeobecnou snahou je umožnění co nejvíce lidem setrvat ve svých domovech[19].



Graf. 1: Zajištění pomoci zdravotně postižené osobě

Zdroj:[19]s vlastní úpravou

3.2. Rozdělení osob se zdravotním postižením

Osoby se zdravotním postižením můžeme rozdělit podle druhu zdravotního postižení nebo podle věkové skupiny zdravotně postižených.

Podle zdravotního postižení můžeme rozdělit typy postižení na[22]:

Tělesné postižení

Jedná se o nemoci kostí a páteře, poranění páteře, nemoci kloubů, revmatické nemoci a nemoci svalů a neuromuskulární.

Zrakové postižení

Osoby se zrakovým postižením jsou lidé s velmi různorodými onemocněními a poruchami, které nějakým způsobem omezují schopnost vidění. Zrakové postižení narušuje poznávací procesy a operace, orientaci a motoriku v životním prostředí tak jako emocionální a sociální vývoj osobnosti člověka.

Sluchové postižení

Sluchové poruchy mohou být výsledkem organické a fyziologické špatné funkce v kterékoli části sluchového orgánu. Sluchovým postiženým se budu zabývat později.

Mentální postižení

Mentálně postižený člověk má inteligenční kvocient nižší než 70 – 75. Má problémy s komunikací, péčí o sebe sama, péčí o zdraví, vzdělání a uplatnění mezi lidmi a v práci. Tito lidé však chtějí chodit do školy se svými vrstevníky, mít práci, která je naplní, bezpečný domov, rodinu nebo cítit svobodu v rozhodování.

Duševní postižení

Jedná se např. o schizofrenii, neurotické poruchy nebo poruchy nálad (tak zvaná deprese). Intelektové schopnosti těchto lidí jsou naprosto stejné jako u ostatní populace. Duševní postižení představuje psychické příznaky nebo abnormální chování vyvolávající akutní nebo chronické postižení.

Vnitřní postižení

Jedná se např. o alergie, epilepsie, lupénku, poruchy řeči nebo roztroušenou sklerózu.

Český statistický úřad uvádí, že k nejčastějším typům postižení u obyvatel České republiky obecně patří onemocnění vnitřních orgánů, a to zejména nemoci oběhové soustavy, novotvary a nemoci endokrinní, výživy a přeměny látek. S nepatrným rozdílem jsou následována nemocemi pohybového ústrojí. Oba uvedené typy postižení se vyskytují u nadpoloviční většiny osob se zdravotním postižením. Více než 100 tisíc lidí trpí duševním a mentálním postižením[19].

Osoby se zdravotním postižením český statistický úřad rozdělil podle věku do šesti kategorií.

Tabulka 1 : Typ zdravotního postižení podle věku

Věková skupina	Zdravotní postižení (bez rozlišení pohlaví)							Celkem osob	Četnost postižení na 1 osobu
	Zrakové	Sluchové	Tělesné	Mentální	Duševní	Vnitřní	Celkem		
0 – 14	7 964	2 902	16 687	11 604	4 846	22 343	66 346	46 208	1,436
15 – 29	6 318	3 835	25 710	22 964	9 152	20 931	88 910	60 621	1,467
30 – 44	7 597	4 733	43 107	19 306	22 276	34 990	132 009	101 331	1,303
45 – 59	12 778	11 226	127 959	20 302	34 662	118 547	325 474	245 743	1,324
60 – 74	18 642	15 205	152 860	13 327	23 662	186 368	410 064	283 274	1,448
75 let a více	34 140	36 684	183 604	19 012	33 130	187 672	494 242	276 744	1,786
Celkem	87 439	74 700	550 407	106 699	128 065	571 734	1 519 044	1 015 548	1,496

Zdroj:[23]

4. NESLYŠÍCÍ

Sluch je jeden z nejdůležitějších smyslů člověka. Je pro nás důležitou součástí každodenní komunikace. Mezi občany České republiky je okolo půl milionu neslyšících. Z velké části tvoří toto číslo starší lidé, kteří přišli částečně o sluch s přibývajícím věkem.

Podle §2 zákona č. 384/2008 Sb. se považují za neslyšící osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, nebo osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a osoby těžce nedoslýchavé, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.

4.1. Poruchy sluchu

O sluch člověk přichází buď při narození, nebo během svého života. K postupné ztrátě sluchu dochází s věkem člověka, kdy se jedná o zhoršení sluchu a tento proces je zdlouhavý. Často si postupné ztráty sluchu lidé dlouho nevšimají. V opačném případě se jedná o ztrátu sluchu, která má rychlý postup (několik hodin či dnů) a často dochází k úplnému ohluchnutí.

Sluchové postižení můžeme rozdělit podle pojmenování nositele sluchové vady kdy hlavním faktorem je rozsah vady a rozsah vyvinuté mluvené řeči [9]:

Nedoslýchavý

Tito lidé jsou schopni využívat pomoc sluchadla a tím zlepšit svůj sluch. U této skupiny lidí došlo k rozvinutí mluvené řeči a vzdělávání tak probíhá běžnou formou. Nedoslýchaví dokáží komunikovat mluveným jazykem a často si i osvojí znakový jazyk.

Postlingválně ohluchlý (po 6. roce života nebo v dospělosti)

Ke ztrátě sluchu došlo po dokončení vývoje mluvené řeči, která se však postupem času zhoršuje. Ztráta sluchu velmi působí na psychiku dospělých lidí oproti dětem. Často umí odezírat ze rtů a používají znakový jazyk.

Perlingválně neslyšící (do 6. roku života)

Ztráta sluchu je buď od narození, nebo k ní došlo před ukončením vývoje řeči. Ticho je pro ně přirozené. Mluvená řeč je vnímána pouze z odezírání, což je pro tyto lidi velmi obtížné a náročné. Komunikují prostřednictvím znakové řeči a mají výrazné problémy se psanou češtinou.

4.2. Možnosti komunikace neslyšících osob

Neslyšící mají více možností komunikace. Podle zákona o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob ve znění zákona č. 384/2008 Sb. jsou komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob vycházejícími z českého jazyka: znakovaná čeština, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma.

Tento zákon je pak dále definuje takto:

Český znakový jazyk

Český znakový jazyk je základním komunikačním systémem těch neslyšících osob v České republice, které jej samy považují za hlavní formu své komunikace. Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Český znakový jazyk má základní atributy jazyka, tj. znakovost, systémovost, dvojí členění, produktivnost, svébytnost a historický rozměr, a je ustálen po stránce lexikální i gramatické. Český znakový jazyk může být využíván jako komunikační systém hluchoslepých osob v taktilní formě, která spočívá ve vnímání jeho výrazových prostředků prostřednictvím hmatu.

Znakovaná čeština

Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány jednotlivé znaky, převzaté z českého znakového jazyka. Znakovaná čeština v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob, které ovládají český jazyk.

Prstová abeceda

Prstová abeceda využívá formalizovaných a ustálených postavení prstů a dlaně jedné ruky nebo prstů a dlaní obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen české abecedy. Prstová abeceda je využívána zejména k odhláskování cizích slov, odborných termínů, případně dalších pojmů. Prstová abeceda v taktilní formě může být využívána jako komunikační systém hluchoslepých osob.

Vizualizace mluvené řeči

Vizualizace mluvené češtiny je zřetelná artikulace jednotlivých českých slov ústy tak, aby bylo umožněno nebo usnadněno odezírání mluveného projevu osobami, které ovládají český jazyk a odezírání preferují jako prostředek své komunikace.

Písenný záznam mluvené řeči

Písenný záznam mluvené řeči je převod mluvené řeči do písenné podoby v reálném čase. Pro potřeby hluchoslepých se písenný záznam provádí zvětšeným písmem nebo Braillovým písmem.

Lormova abeceda

Lormova abeceda je dotyková dlaňová abeceda, při které se jednotlivá písmena vyznačují pomocí ustálených pohybů a dotyků prováděných na dlani a prstech ruky příjemce sdělení.

Daktylografika

Daktylografika je vpisování velkých tiskacích písmen zpravidla do dlaně ruky příjemce sdělení.

Braillovo písmo

Braillovo písmo s využitím taktilní formy umožňuje zobrazovat písmena abecedy ustálenými dotyky na dvou prstech jedné ruky nebo více prstech obou rukou příjemce sdělení s využitím kódového systému Braillova písma.

Taktilní odezírání

Taktilní odezírání je založeno na vnímání mluvené řeči pomocí odhmatávání vibrací hlasivek mluvčího.

Vibrační metoda Tadoma

Vibrační metoda Tadoma je založena na vnímání mluvené řeči pomocí odhmatávání vibrací hlasivek, pohybů dolní čelisti, rtů a tváří mluvčího.

4.3. Osobnost neslyšících

V této době je na osoby s postižením sluchu nahlíženo ze dvou pohledů a to:

- z medicínského
- a kulturního.

Z medicínského pohledu vychází z hodnot a norem majoritní slyšící společnosti. Mají přesvědčení, že sluchová vada odlišuje sluchově postižené občany od ostatních a je třeba tento problém nějakým způsobem řešit. To znamená sluchovou vadu zmírnit nebo jí úplně odstranit.

Kulturní pohled na osoby se sluchovým postižením je novější. Tento pohled je založen na lingvistických a sociologických aspektech hluchoty. Tedy slyšící nahlíží na osoby neslyšící nebo nedoslýchavé jako na skupinu, která je minoritou. Tato minorita má svůj společný jazyk a kulturu. Jedná se především o nelingválně neslyšící. Tedy o osoby, které přišly o sluch v době před ukončením vývoje mluvené řeči. Tuto minoritní společnost dále spojují podobné osudy a každodenní problémy, které jim vznikají v majoritní slyšící společnosti. Do kultury neslyšících taktéž patří divadlo, film, hudba, poezie.

Postoj neslyšících lze usuzovat i podle psané podoby slova „neslyšící“. Pokud je napsáno s velkým N, signalizuje nám osobu, která se cítí být součástí komunity Neslyšících (tedy podle kulturního pohledu) – podobně jako při označování příslušníků jiných menší. Malé písmeno ve slově „neslyšící“ pak pouze ukazuje na objektivně měřitelnou velikost ztráty sluchu [8].

Neslyšící lidé jsou velice uzavření a nedůvěřiví. Bojí se poskytovat své osobní informace jako například svou adresu či telefonní číslo z důvodu jejich zneužití. Osoby se sluchovým postižením se také setkávají s nepochopením a nedorozuměním díky špatným schopnostem tlumočnicků nebo nedorozumění nejen pracovníků na úřadech, ale i v běžných životních situacích.

Při mimořádné události je vždy komunikace těžší, a to i pro slyšící občany. V této situaci občany ovládá strach a často i veliký stres, a tak se dostávají do situací, kdy nedokáží porozumět jak slyšící tak neslyšící. Pokud MU zasáhne člověka se sluchovým postižením, dostávají se do stresové situace obě strany. Neslyšící člověk si je vědom, že mu nebude rozuměno a osoba, která s ním chce začít komunikaci, si je vědoma, že na to nemá ve většině případů patřičné schopnosti.

Tabulka 2: Typy identit neslyšících.

Vnoření se do komunity Neslyšících	Neslyšící člověk odmítá svět slyšících, doslova se vnoří do komunity Neslyšících.
Setrvání na okraji	Neslyšící, kteří odmítají svět Neslyšících a touží po spokojeném životě ve slyšící společnosti. Slyšící společnost je však odmítá.
Dvojitá identita	Jedná se o Neslyšící, kteří nachází podobnosti (společné znaky) jak ve světě Neslyšících, tak ve světě slyšících. Jejich identita je bikulturní.

Zdroj:[5]

4.4. Komunikační pomůcky pro neslyšící

Neslyšící mají právo na komunikaci jako každý jiný člověk. V dnešní době už existuje spousta komunikačních a kompenzačních pomůcek pro neslyšící, jako například[21]:

Psací telefon

Tento telefon umožňuje kdykoliv se okamžitě připojit na telefonní síť, zvednutí a ukončení hovoru. Obsahuje českou klávesnici, včetně českých příkazů. Dodnes nebyl psací telefon překonán. Nevýhodou tohoto telefonu je jednoúčelové zařízení a robustní design. Na psací telefony je možno získat příspěvek od lokálního sociálního úřadu až 75%

Hadartext PGM

Počítačový program, který umožňuje komunikaci. Lze nainstalovat na jakýkoliv počítač. Pomocí tohoto programu je možno volání na každou telefonní stanicí v ČR. Při volání se zobrazí dvě okna, kde v jednom okně vidíte svůj text a v druhém text protějščí stanice. Je tu možnost ukládání frází, vytvoření telefonního seznamu volaných čísel nebo záznamník.

Videotelefon

Dříve jednoúčelové videotelefony se nahrazují multifunkčními videotelefony zabudovanými do smart mobilních telefonů, počítačů apod. Poskytuje kvalitní video, možnost mluvené konverzace. Je kompatibilní se stávajícími psacími telefony a signalizuje příchozí hovory světlem.

PC programy umožňující vést dialog/chat

MSN je nejrozšířenějším komunikačním programem a používá jej nejvíce neslyšících po celém světě. Jeho největší nevýhodou je neumožnění spojení s operátorskou službou pro neslyšící a video hovor je pomalý.

ICQ je jeden z dalších komunikačních programů, který však neumožňuje spojení s operátorskou službou pro neslyšící, video hovor je taktéž pomalý a mezi neslyšícími není rozšířený.

SKYPE má velkou výhodu v umožnění uživateli chat pomocí textu, hlasu a videa. Jeho největší nevýhody je neumožnění spojení s operátorskou službou pro neslyšící a video hovor je pomalý. Tento program není mezi neslyšícími rozšířený.

CAMFROG je velmi oblíbený video přenos mezi neslyšícími. Má kvalitní video hovor i za současných rychlostí přenosu. Komunikace se často kombinuje s jinými programy např. msn.

Zařízení pro odesílání zpráv

Zprávy mohou neslyšící odesílat pomocí SMS služeb, které jsou zpřístupněny z jakéhokoliv telefonního zařízení. Další možností, jak odeslat zprávu, je fax nebo e-mail. Velkou nevýhodou faxu je, že nahrazuje pevný telefon. Pro psaní e-mailu je nutné připojení na internet, což v dnešní době není problém. E-mail se dá posílat z jakéhokoliv počítače nebo telefonu.

5. KOMUNIKACE S NESLYŠÍCÍMI LIDMI

Problému jak krizové tak i normální komunikace mezi slyšícími a neslyšícími jsou si všichni už velmi dlouho vědomi. Tato problematika se dala do pohybu a je vytvořeno několik projektů na pomoc krizové komunikace s neslyšícími.

5.1. Policie ČR

Policie ČR počátkem roku 2006 zpřístupnila linku tísňového volání občanům se sluchovým postižením. V České republice je přes půl milionu občanů sluchově handicapovaných a do této doby neměli možnost spojení s policií tak jako ostatní občané, kteří se s nimi spojí pomocí linky 158. Za spolupráce telekomunikační společnosti T-Mobile bylo zpřístupněno telefonní číslo 603 111 158, které je pouze určené pro tuto skupinu občanů. Tento celorepublikový projekt byl ve svých počátcích pouze pražským projektem. Nyní tedy mohou na tuto tísňovou linku zasílat zprávy neslyšící z celé České republiky.



Obrázek 3: Plakát Policie ČR

Zdroj:[25]

Neslyšící do roku 2006 mohli používat fax pro komunikaci s policií, ale mnozí neznali číslo nebo nevěděli, co má zpráva obsahovat. Díky špatné informovanosti o této možnosti se neslyšící občané obávali, že jejich oznámení může být posouzeno jako zneužívání této linky a následného postižení za to. Z toho důvodu se často dostávali do situací, kdy si nevěděli rady a museli žádat pomoc od odborníků nebo tlumočnicků do znakového jazyka.

Při tomto projektu bylo úzce spolupracováno s osobami s poruchou sluchu. Bylo stanoveno, že komunikace mezi Policí ČR a neslyšícími bude probíhat formou SMS zpráv.

Policie připravila pro občany s poruchy sluchu manuál, který je navádí ke správnému postupu při zaslání tísňové SMS zprávy.

Po přijetí zprávy operátorem linky je okamžitě jasné, že se jedná o člověka se sluchovým postižením a je také patřičným způsobem zpracována. Díky informovanosti předem jsou policisté v terénu srozuměni s událostí a zaujímají tak okamžitě přiměřený a adekvátní přístup. Tísňové zprávy jsou zaznamenány, vyhodnoceny a zpracovány během několika minut či vteřin a okamžitě jsou předány kolegům dle místní příslušnosti[25].

5.2. Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje

HZS ČR nemá jednotné tísňové číslo pro sluchově postižené občany. Některé kraje se již o tuto problematiku zajímají.

V roce 2009 se Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje (HZS LK) začal zajímat o umožnění dovolat se na tísňovou linku sluchově postiženým občanům. Byla zavedena služba tísňové zprávy, kterou přijímají operátoři Krajského operačního a informačního střediska integrovaného záchranného systému (KOPIS IZS). Tato služba je určena pouze pro sluchově postižené občany, kteří se zaregistrují do systému. Toto číslo není zveřejněno z důvodu jeho možného zneužití. Telefonní číslo na KOPIS LK dostanou neslyšící občané při vyplnění registrace do systému. Formulář je velice jednoduchý viz příloha. Sluchově postižení občané zadávají např. i rozsah postižení a popřípadě další onemocnění nebo kontaktní osobu pro případ nouze. Veškerá data jsou samozřejmě zpracována v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Tísňové volání ve formě textové zprávy je přijato na operační středisko hasičského záchranného sboru Libereckého kraje. Přichází přímo do aplikace Spojář. Tísňová zpráva je přijata a okamžitě zpracována. Operační důstojník vyšle potřebné síly a prostředky na místo události nebo vyrozumí o dané vzniklé události ostatní ze základních složek IZS a to ZZS či PČR, nebo obě najednou. Pokud z přijatých informací není dostatečně zřejmé, kde se co a komu stalo, operační důstojník s daným neslyšícím komunikuje přes SMS ze systému Spojář, pokud to daná situace dovolí.

KOPIS IZS má k dispozici databázi čísel sloupů veřejného osvětlení jak v Liberci tak České Lípě a využívají i očíslování železničních přejezdů v celém Libereckém kraji. Tyto databáze slouží k lepší orientaci při popisu, kde se daná osoba se sluchovým postižením nachází. Dochází k proškolení příslušníků operačního střediska ve speciální komunikaci a

k proškolení velitelů čt profesionálních hasičů. Tísňové volání funguje od začátku roku 2010[10].

V tomto ohledu si nevede KOPIS LK žádné statistické údaje. Podle odhadu je zaregistrovaných osob kolem 60-70 a využití je řádově v jednotkách za rok.

Tísňová zpráva, pokud k události, kterou oznamuje osoba se sluchovým postižením, nedošlo u ní doma (v případě, že událost nastane u osoby, která zasílá tísňovou zprávu doma, je tato adresa uložená v systému) by měla obsahovat:

- Kde k události došlo? Co nejpřesnější adresa
- Co se stalo?
- Komu?
- Rozsah události

Tísňová zpráva by mohla vypadat například takto:

Šumavská 414/11, Liberec 3, Jeřáb

Žena spadla ze schodů.

Věk cca 25 let, krvácení z hlavy, při vědomí.

V Liberci u vlakového nádraží.

Dopravní nehoda.

2 osobní vozidla. Nikdo není zraněn. Na ulici něco teče, něco jako olej.

Pomoc jsem doma, mám zlomenou nohu, dveře jsou zamčené a nedostanu se k nim.

Potřebuji pomoci, jsem diabetik a nemám s sebou inzulin, nevím kde jsem, je zde žel. přejezd č. P1234.

5.3. Telekomunikační služby

Telefonica 02 se velmi podílí na pomoci neslyšícím. Umožnila neslyšícím zdarma komunikovat pomocí asistenční služby Hovor pro neslyšící, která je provozována v rámci linky 1188. Speciálně vyškolení operátoři pomáhají lidem například s vyřizováním komunikace s institucemi a úřady, kontaktuje potřebné lékaře, objednává pro klienty zboží. Dále připravila zdarma speciální školení pro neslyšící a nedoslýchavé zaměřené na komunikaci. Společnost ve spolupráci s Uníí pro Neslyšící připravila dvoupatrový školící autobus, díky němuž chtěli upozornit na problematiku komunikace dětí a mládeže se sluchovým postižením.

Pro komunikaci s operátory slouží tři čísla:

- 800 142 142 pro spojení slyšícího a neslyšícího
- 800 143 143 pro zákazníky vlastníci psací telefon
- 800 147 147 pro komunikaci pomocí klasického faxu

Nyní mohou neslyšící také využít e-mailové adresy neslysici@o2.com a mobilního čísla 722 147 147. Tato služba je bezplatná pro zákazníky všech sítí. Uživatel platí pouze podle svého tarifu za odeslanou SMS[24].

6. VAROVÁNÍ NESLYŠÍCÍCH OSOB

V zákoně č. 239/2000 Sb., §15 odstavec 2 písm. c) Obecní úřad zajišťuje varování, evakuaci a ukrytí osob před hrozícím nebezpečím, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak. Dále podle §15 odstavce 4 Obecní úřad seznamuje právnické a fyzické osoby v obci s charakterem možného ohrožení, s připravenými záchrannými a likvidačními pracemi a ochranou obyvatelstva. Za tímto účelem organizuje jejich školení.

Z toho vyplývá, že Obecní úřad je zodpovědný za zajištění varování všech občanů v obci, tedy i těch, kteří jsou sluchově postižení nebo mají jakékoli jiné zdravotní postižení.

6.1. Možnosti varování osob sluchově postižených

Varování cestou obecního úřadu

Toto varování velice dobře funguje v obcích s malým počtem obyvatel. Lidé v těchto obcích se mezi sebou často velice dobře znají a také dobře znají svého starostu. Lidé v těchto malých obcích si předávají často informace o jakékoliv události, a proto při mimořádné události neváhají a informují ostatní spoluobčany, kteří ještě nic nevědí. Při mimořádné události si občané navzájem vždy velice pomáhají, a to jak psychicky, fyzicky tak i materiálně. Starosta často i sám vezme iniciativu na sebe a objíždí občany, kteří jsou na okraji obce, mají pohybové problémy, jsou nemocní nebo mají nějaké postižení. Například v obci na Liberecku, kde se často vyskytují povodně, má starosta obce seznam obyvatel v povodňové oblasti a ve chvíli, kdy se vyhláší povodňové ohrožení, je těmto lidem zaslána varovná SMS zpráva.

Problém nastává v obci s větším počtem obyvatel, kde už se sami občané jedné obce neznají, a není ani možné, aby je všechny znal jejich starosta. V tuto chvíli je zapotřebí existence seznamu neslyšících občanů pro jejich varování. Jedná se o seznam telefonních čísel, faxů, psacích telefonů nebo adres. V tu chvíli, kdy starosta má tento seznam k dispozici, musí mít s těmito občany i domluvený způsob komunikace a formy varování, aby tyto lidé danou SMS zprávu dobře pochopili. Tato databáze adres pomůže i ve chvíli, kdy se stane MU a daná složka IZS vyjede na místo zásahu. V tu chvíli by už záchranáři (hasiči, policisté, zdravotníci) věděli, že jednou na místo kde je osoba se sluchovým postižením a byli by od začátku na tuto skutečnost z hlediska používaných postupů připraveni.

Varování cestou rodinných příslušníků, sousedů nebo přátel

Touto cestou je varování spojeno s dostatečnou pomocí a psychickou podporou. Pokud je to nutné, následuje další péče o osobu se sluchovým postižením a zajištění všech nutných opatření od rodiny a přátel. Tento způsob varování je však založený na dobrých vztazích jak v rodině, tak v blízkém okolí, a proto je důležité si tyto vztahy udržovat, a to platí jak pro neslyšící osoby, tak pro jakéhokoliv zdravého člověka. Osoby se sluchovým postižením mají s rodinou či přáteli domluvený způsob komunikace, a tak mohou okamžitě reagovat při výskytu mimořádné události.

Varování cestou zaměstnavatelů, školských, zdravotnických a sociálních zařízení

Ve chvíli, kdy je osoba se zdravotním postižením v zaměstnání, škole či ve zdravotním nebo sociálním zařízení, ví se o ní a bere se její postižení na vědomí. Ve chvíli kdy se vyskytne jakákoliv MU, tak se nemůže stát, že by bylo na tuto osobu zapomenuto a nebyla varována. V zaměstnání se o dostatečné varování a předání informací postará nadřízený. Děti s poruchami sluchu chodí často do speciálních škol, kde je o ně i o jejich bezpečnost patřičně postaráno. Mají svojí formu varování a učitelé jsou s nimi ve třídách, takže se nemůže stát, že by při mimořádné události by tyto děti nebyly informovány a nevěděly co se děje a co mají dělat[27].

6.2. Co dělat po varovném signálu

Česká televize ve chvíli, kdy jakákoliv MU zasáhne území více krajů, obvykle opakovaně vysílá jak verbální, tak textové informace pro obyvatelstvo o tom, co se stalo a jak dále postupovat. Proto se doporučuje zapnout televizi při MU a sledovat poskytnuté informace.

Další možností osob se sluchovým postižením, jak získat jakékoliv informace o tom, co se stalo, je zkontaktovat své blízké. Je důležité, aby po získání informace o hrozbě nebo vzniku MU, osoby zůstaly v bytě, či se při pohybu venku ukryly do nejbližší budovy. Ukrytí je z důvodu možnosti úniku nebezpečné látky do životního prostředí. Po ukrytí je dobré si připravit evakuační zavazadlo pro případ, že by byla vyhlášena evakuace. V případě stále nízké informovanosti o nastalé MU je dobré sledovat okno a zkusit pochytit informace i tímto způsobem. Oknem může být spatřena evakuace, tedy osoby s improvizovanou ochranou dýchacích cest a povrchu těla. V tuto chvíli by si měly všechny dosud neinformované osoby o

evakuaci vzít evakuační zavazadlo, použít improvizovanou ochranu, a přesunout se na místo k ostatním občanům. Pro možnou komunikaci s okolím, by si měla každá neslyšící osoba vzít tužku a papír[27].

Jak se mají chovat osoby se sluchovým postižením při určitých mimořádných událostech, popsalo Ministerstvo vnitra České republiky a ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky, přímo Ing. Miroslav Zelenka a Dušan Slávik takto:

Chování při nebezpečí povodní

Nebezpečí pramenící z povodní se zpravidla dá předpokládat podle vývoje počasí. Postupně se zvedají hladiny řek, zaplavuje se okolní území. V takových případech povodňové orgány včas informují obyvatele ohrožených lokalit a připravují je na případnou evakuaci.

Osoba sluchově postižená by měla sledovat vývoj situace ve svém okolí a pokud může, opustí sama ohrožené místo. Pokud nemá tuto možnost, pak po obdržení textové zprávy od blízkých, že byla zahájena evakuace, si s sebou vezme evakuační zavazadlo a přesune se na místo v obci, odkud budou občané převezeni na bezpečné místo. Na výše uvedené skutečnosti by měl upozornit i obecní úřad, např. pověřenou osobou.

Mohou nastat situace, kdy dojde k nečekaným prudkým dešťům nebo dojde k nečekanému protržení hráze a následně k rychlému zatopení míst kolem bydliště. V takovém případě je doporučeno, pokud je to možné, opustit urychleně své obydlí a přesunout se na bezpečné místo. Pokud osoby nestihnou uniknout z ohroženého místa, měly by se přesunout do vyšších pater domu a vyvěsit v okně bílý šátek nebo bílou látku nebo prostřednictvím SMS požádat o pomoc.

Chování při úniku nebezpečné látky

Nečekanou mimořádnou událostí může být havárie, např. v chemickém závodě, následkem čehož mohou uniknout nebezpečné látky do ovzduší, a tak ohrozit životy lidí. V takových případech je nutné okamžitě opustit venkovní prostor, resp. prostor, kde unikla nebezpečná látka. Ukrytí by mělo být nejlépe v místnosti uprostřed domu nebo na odvrácené straně od zdroje nebezpečí. Dále je nutno utěsnit okna a dveře, vypnout ventilaci a připravit evakuační zavazadlo. Nejrychlejší cesta jak se dostat k informacím je zapnout televizor a naladit si program ČT 1, na kterém můžete prostřednictvím titulků dostat informace, kde a co se stalo. Pokud takováto možnost není, je vhodné sledovat z okna, co se venku děje. Může se stát, že bude nutno opustit byt a dostat se např. na zastávku autobusu, kde dochází k přesunu při evakuaci. Když uvidíte osoby, které se přesouvají a mají na sobě pláštěnku, zakrytou hlavu

čepicí nebo na očích mají brýle, přes ústa a nos kapesník, znamená to, že je třeba k přesunu použít improvizovanou ochranu povrchu těla a dýchacích cest věcmi, které máte doma.

Chování při radiální havárii

O chování a jednání v případě havárie jaderného energetického zařízení v Dukovanech a Temelíně jsou obyvatelé okolních měst a obcí informováni z brožurky, kterou dostává každá rodina, včetně neslyšících. Obyvatelům ze vzdálenějších míst (týká se to i neslyšících) po obdržení zprávy je doporučeno zapnout televizi, protože v případě radiální havárie budou obyvatelé informováni o tom, co se stalo i pomocí titulků na obrazovce. Obvykle se postupuje jako u chemické havárie. Co nejvíce se utěsní otvory v bytě, vypne se ventilace, připraví se prostředky k improvizované ochraně povrchu těla a dýchacích cest a evakuační zavazadlo.

Chování při nařízené evakuaci

Po obdržení pokynu k evakuaci je nutno se přemístit na určené místo s připraveným evakuačním zavazadlem. O jaké místo jde se dá rychle zjistit u sousedů nebo od jiných obyvatel domu. Do evakuačního zavazadla (kufříku nebo tašky) se ukládají nejpotřebnější věci, zejména léky, doklady, peníze, cennosti, hygienické prostředky, něco k jídlu, pitná voda, lehká deka a dle uvážení i některé další drobnosti. Před odchodem je ještě nutno zabezpečit dům, vypnout plyn, uhasit otevřený oheň, uzamknout byt, dát na dveře cedulku, že dům opuštěn (po dobu evakuace jsou opuštěná obydlí střežena).

6.3. Zásady komunikace se zdravotně postiženým na místě zásahu

Bojový řád jednotek požární ochrany udává zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu. Obecné zásady komunikace podle tohoto řádu zní:

- Ve skupině osob je třeba OZP vyhledat, zjistit druh zdravotního postižení a věnovat této osobě zvláštní pozornost i z hlediska komunikace.
- Při komunikaci by se měly omezovat rušivé a rozptylující vlivy prostředí. Dále je zapotřebí se ujistit, zda OZP má své kompenzační pomůcky (naslouchadla, hole, vozík apod.).
- OZP se povzbuzují vlídným přístupem. Usiluje se o klidné chování a pozitivní výraz, je dobré omezit prudké pohyby, přecházení a zůstat v zorném poli OZP. Dále aktivně navázat a udržet oční kontakt, ověřovat průběžně, zda osoby informacím správně rozumí a případně důležité údaje vypsát na papír. Při odchodu dát zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda komunikace již skončila.

- Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění je využíváno neverbální komunikace, mimiky a doteku. U OZP se sleduje neverbální komunikace a mimika. Umožňuje se jí i dotek na nás (jsme vnímaví k projevu úzkosti, strachu, deprese, bolesti,...).
- Při péči o OZP na místě zásahu se využívá např. průvodce, osob blízkých, zdravotnické záchranné služby, organizace pro psychosociální pomoc. Průvodce je třeba informovat o situaci a o dalším postupu.

Komunikace s osobou se sluchovým postižením

Komunikace s osobou se sluchovým postižením má své specifika. S touto osobou je třeba mluvit přirozeně a udržovat pomalejší tempo řeči bez zvyšování hlasu. Je dobré využívat výrazů v obličeji a gest rukou. Je tu možnost odezírání slov ze rtů, ale to nepředstavuje pro neslyšícího úlevu, jelikož je zřetelné pouze ze 30 až 40%. Je zapotřebí udržovat s neslyšícím přímý pohled z očí do očí. Ve chvíli kdy neslyšícímu nerozumíme, požádáme, zda by větu zopakoval nebo zpomalil řeč. Pro ujištění zda neslyšící sdělení opravdu porozuměl, je dobré použít otázku „Co jste mi rozuměl?“[12].

ZÁVĚR

Neslyšící lidé jsou velice uzavření a nedůvěřiví. Bojí se dávat své kontakty a informace o nich. Často se setkávají s nepochopením a nedorozuměním díky špatným schopnostem tlumočnicků nebo neporozumění pracovníků na úřadech.

Při mimořádné události je vždy komunikace s postiženými občany složitější. Lidé jsou často ve stresu a i občané, kteří nemají problémy se sluchem, se často dostávají do situací, kdy nedokáží porozumět. Pokud mimořádná událost zasáhne člověka se sluchovým postižením, dostávají se do stresové situace obě strany. Neslyšící člověk si je vědom, že mu nebude rozuměno a osoba, která s ním chce začít komunikaci si je vědoma, že na to nemá ve většině případů patřičné schopnosti.

Teoretická část bakalářské práce se věnovala problematice všeobecného varování a vyzoomění obyvatelstva a invaliditě.

Praktická část se zaměřila na neslyšící, komunikaci s neslyšícími a jejich varování. Nejprve se problematika neslyšících zaobírala poruchami sluchu, přímo s rozlišením, ve kterém věku osoba o sluch přišla. Dále se zaobírala komunikací neslyšících, jelikož je velice rozdílná od běžné komunikace. Následně byla popsána osobnost neslyšících a poté vybrané komunikační pomůcky pro neslyšící, které jim usnadňují komunikaci jak s neslyšícími tak s osobami, které nemají žádnou poruchu sluchu.

V stěžejní části bakalářské práce byla popsána možnost komunikace u Policie ČR, která zajistila jednotné číslo pro celou Českou republiku a umožnila tedy neslyšícím s ní komunikovat. Dále byla popsána problematika komunikace neslyšících v Hasičském záchranném sboru Libereckého kraje, kde se již zajímají o tuto problematiku, ale telefonní číslo zůstává utajeno a neslyšící osoby, které chtějí této možnosti využít, se musí zaregistrovat. V závěru této části jsou vypsány možnosti, které pro neslyšící nabízejí telekomunikační služby.

Při varování obyvatelstva pomocí sirén, není u neslyšících občanů dosaženo potřebného účinku, protože signál nepronikl. Proto v poslední části bakalářské práce je popsáno varování neslyšících osob, konkrétně možnosti varování osob sluchově postižených, pokyny, kterými se mají řídit po zjištění, že zazněl varovný signál, a také zásady komunikace se zdravotně postiženými na místě zásahu.

Cíl práce tedy informovat o otázkách zvláštností managementu krizové komunikace s invalidními občany se zaměřením na neslyšící byl splněn.

POUŽITÁ LITERATURA

MONOGRAFIE A TIŠTĚNÉ PUBLIKACE

- [1] BUREŠ, Lubomír. SVITÁK, Martin. Integrovaný záchranný systém I.. České Budějovice, 2007. 13 s. *Doplňkové texty pro posluchače kombinované formy studia studijního programu „Ochrana obyvatelstva“ . Jihočeská univerzita.*
- [2] DOLEŽALOVÁ, Mgr. Lenka. Vizuální percepce řeči u sluchově postižených. Brno, 2006. 201 s. *Rigorózní práce. Masarykova univerzita.*
- [3] FOLDYNA, Bc. Jaroslav. Modernizace jednotného systému varování ve Zlínském kraji, 2010. 66 s. *Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.*
- [4] FRIEDLOVÁ. *Bazální stimulace v základní ošetrovatelské péči.* Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1314-4.
- [5] KOUTSKÁ, Mariana . *Dramatická výchova jako determinanta vzájemných vztahů slyšících a neslyšících.* Brno, 2010. 76 s. *Diplomová práce. Masarykova univerzita.*
- [6] LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetrující personál.* Praha : Grada, 2007. 152 s.
- [7] MARTÍNEK, Bohumír, Petr LINHART. *Ochrana obyvatelstva: Modul E,* Ministerstvo vnitra-generální ředitelství HZS ČR, 127 s.
- [8] MARTINKOVÁ, Eva. *Metodický materiál. . Komunikace a osoby se sluchovým postižením*
- [9] PLEVOVÁ, Ilona ; SLOWIK, Regina. *Komunikace s dětským pacientem.* Praha : Grada, 2010. 256 s. ISBN 978-80-247-2968-8.
- [10] *Soubor interních podkladů HZS LK*
- [11] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika.* Praha : Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.
- [12] *Zásady komunikace s osobami se zdravotním postižením na místě zásahu, Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu, Ministerstvo vnitra – generální ředitelství HZS ČR, 2007*

PRÁVNÍ NORMY

- [13] *Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č.284/1995*
- [14] *Vyhláška Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb. k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva*
- [15] *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*
- [16] *Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění*
- [17] *Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů*
- [18] *Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob*
- [19] *Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti*

INTERNETOVÉ ZDROJE

- [20] Český statistický úřad. Výběrové šetření zdravotně postižených VŠPO 07. 3. Výběrové šetření zdravotně postižených VŠPO O7 [online] [cit. 2011-12-19]. Dostupné na WWW: [http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/4100269DD7/\\$File/330908j3.pdf](http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/4100269DD7/$File/330908j3.pdf).
- [21] Free Art Records, s.r.o. Centrum vizualizace a interaktivity vzdělávání, s.r.o. Komunikační pomůcky. In *Vývoj a zavedení systému celoživotního vzdělávání osob s postižením sluchu, včetně vzdělávání zdravých osob, které s handicapovanými osobami přicházejí do kontaktu* [online]. [cit. 2011-12-16]. Dostupné z WWW: <<http://esfdb.esfcr.cz/modules/products/detail.php?pid=276>>.
- [22] Helpnet: Informační portál pro osoby se specifickými potřebami. [online]. [cit. 2012-04-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.helpnet.cz>>
- [23] Ministerstvo vnitra- generální ředitelství HZS ČR, Institut ochrany obyvatelstva. The Science for Population Protection. 2010 [online]. [cit. 2012-1-12]. Dostupné z WWW: <http://www.population-protection.eu/attachments/037_vol2n2_kyselak.pdf>
- [24] Mobil.idnes.cz, Služby pro neslyšící jsou nově zdarma. O2 zavádí bezplatné linky. 2010 [online]. [cit. 2012-1-12]. Dostupné z WWW: <http://mobil.idnes.cz/sluzby-pro-neslysicji-jsou-nove-zdarma-o2-zavadi-bezplatne-linky-pw7-/mob_tech.aspx?c=A100208_134512_mob_denik_hro>

- [25] Policie ČR, Projekt tísňové linky pro neslyšící.[online]. [cit. 2011-12-16]. Dostupný z WWW:<<http://www.policie.cz/clanek/projekt-tisnove-linky-pro-neslysici-sms-603-111-158-926967.aspx>>.
- [26] VOTÍPKA, Pplk. Ing. Luboš. Varování obyvatelstva v České republice. [online]. 2011, [cit. 2011-12-16]. Dostupný z WWW:<<http://www.hzscr.cz/clanek/varovani-obyvatelstva-v-ceske-republice.aspx>>.
- [27] ZELENKA, Miroslav a Dušan SLÁVIK. *Varování sluchově postižených osob*, Časopis GONG. [online] [cit. 2011-12-16] Dostupné z: <http://www.gong.cz/clanky.php?c=90>
- [28] Způsoby varování a vyrozumění obyvatelstva. [online]. [cit. 2011-12-16]. Dostupný z WWW:
<http://www.hzsoul.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=80>.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Koncové prvky JSVV	10
Obrázek 2: Signál – Všeobecná výstraha	10
Obrázek 3: Plakát Policie ČR	25

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 : Typ zdravotního postižení podle věku	18
Tabulka 2: Typy identit neslyšících.....	23

SEZNAM GRAFŮ

Graf. 1: Zajištění pomoci zdravotně postižené osobě	16
---	----

SEZNAM ZKRATEK

ČR	Česká republika
HZS ČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
JSVV	Jednotný systém varování a vyrozumění
LK	Liberecký kraj
MU	Mimořádná událost
MV	Ministerstvo vnitra
OZP	Osoba zdravotně postižená
PČR	Policie České republiky
ZZS	Záchranná zdravotní služba
KOPIS	Krajské operační a informační středisko

SEZNAM PŘÍLOH

1. Posouzení míry hluchoty
2. Dotazník pro neslyšící osoby

Příloha 1 Posouzení míry hluchoty

Položka	Druh zdravotního postižení	Míra poklesu schopnosti soustavné výdělečné činnosti v %
1.	Oboustranná úplná hluchota Posudkové hledisko: Toto zdravotní postižení se posuzuje podle přílohy č.4.	(35-60)
2.	Oboustranná praktická hluchota Posudkové hledisko: Toto zdravotní postižení se posuzuje podle přílohy č.4.	(35-60)
3.	Oboustranná úplná nebo praktická hluchota, s těžkým porušením komunikačních schopností v mluvené řeči a sociální dezintegrací	70-80
4.	Oboustranná těžká nedoslýchavost (ztráta sluchu v rozsahu 56 až 70 dB; ztráta slyšení 65-85 %)	30-40
5.	Oboustranná středně těžká nedoslýchavost (ztráta sluchu v rozsahu 41 až 55 dB; ztráta slyšení 40-65 %)	20-25
6.	Oboustranná lehká nedoslýchavost (ztráta sluchu v rozsahu 20 až 40 dB; ztráta slyšení 10-40 %)	10
7.	Objektivizovatelné poruchy rovnováhy (poruchy vestibulárního ústrojí)	
	a) s lehkými následky, lehká nejistota, nepatrné projevy závratí při celodenním zatížení, silnější nejistota a projevy závratí při vyšších zatíženích psychických a fyzických	5-15
	b) s následky středního stupně, silnější nejistota a projevy závratí už při celodenních zatíženích nebo opakované prudké závratě s vegetativními jevy, případně s nevolností, zvracením při vyšších zatíženích psychických a fyzických	15-25
	c) s těžkými následky, prudké závratě, značná nejistota a těžkosti už při chůzi, stání a jiných fyziologických zátěžích, případně přineschopnosti bez opory jít nebo stát	70-80
8.	Onemocnění středního ucha a bradavkového výběžku	
	a) vleklé záněty, s často recidivujícím výtokem, chronická perilymfatická píštěl, mírná porucha sluchu	20-40
	b) stavy po operaci s otevřenou trepanační dutinou, s trvalým výtokem vzdorujícím léčbě, podle rozsahu komplikací	40-60
9.	Maligní tumory v oblasti hlavy a krku (hrtanu, mandlí, slinných žláz, jazyka, hltanu a rtu) Posudkové hledisko: Míra poklesu schopnosti soustavné výdělečné činnosti se stanoví podle rozsahu a tíže postižení, klinického stádia, typu nádoru, lokalizace, průběhu a výsledku léčby, prognostických kritérií a reziduálních funkčních následků, zejména v oblasti řeči, přijímání potravy a znetvoření obličeje.	
	a) po odstranění nádoru, při probíhajícím onkologickém léčení	80
	b) po dosažení stabilizace zdravotního stavu (zpravidla po dvou letech od ukončení léčby), s lehkými funkčními následky	30-40
	c) po dosažení stabilizace, se závažnými funkčními následky v oblasti řeči, přijímání potravy, znetvořením a nepříznivými psychickými poruchami	60-70
	d) nepříznivé formy, progredující, recidivující	90
10.	Komplikace provázející ušní onemocnění jako je těžký tinitus, úporné závratě, úporná cefalea, porucha sluchu, trvalý výtok	30-50

Příloha 2 Dotazník pro neslyšící osoby

DOTAZNÍK

JMÉNO: PŘÍJMENÍ: TITUL:.....

TELEFONÍ ČÍSLO MOBILNÍHO TELEFONU:

ROK NAROZENÍ:

ADRESA: MĚSTO:

ULICE:..... ČÍSLO POPISNÉ:

TYP BUDOVY(rod.dům,panelák): PATRO:

ROZSAH POSTIŽENÍ:

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

DALŠÍ ONEMOCNĚNÍ*.....
(DIABETIK, EPILEPTIK...APOD.)

.....
.....

KONTAKTNÍ OSOBA PRO PŘÍPAD NOUZE*

JMÉNO: PŘÍJMENÍ:

ADRESA MĚSTO:.....

ULICE:..... ČÍSLO POPISNÉ:

TELEFONÍ KONTAKT:

*nepovinné údaje

pozn. Prosíme, vyplňte údaje čitelně hůlkových písmem