

## Informācijas nodrošinājums veselības aprūpē cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem Latvijā

*Inese Immure*

*Rīgas Stradiņa universitāte, Sociālā darba katedra, Latvija*

**Ievads.** Informācijas nodrošinājumu veselības aprūpē nedzirdīgiem cilvēkiem, kuri lieto zīmju valodu, būtiski ietekmē komunikācijas iespējamību. Ierobežotās rakstītprasmes un lasītprasmes un citu komunikācijas barjeru dēļ viņi nesaņem pilnvērtīgu informāciju un nevar izmantot veselības aprūpes pakalpojumus tādā pašā apjomā kā dzirdīgie cilvēki. Nedzirdīgajiem ir arī vajākas zināšanas par savu veselību. Tas nereti neļauj viņiem apzinīgi un aktīvi iesaistīties ārstēšanas procesā un veikt profilaktiskos pasākumus veselības saglabāšanai un uzlabošanai, tādēļ ielaisto slimību dēļ saīsinās nedzirdīgo mūžs.

Lai tas nenotiktu, nepieciešams labāk apmierināt nedzirdīgo cilvēku informatīvās un komunikatīvās vajadzības veselības aprūpē.

**Darba mērķis.** Pētījuma mērķis bija apzināt nedzirdīgo cilvēku (zīmju valodas lietotāju) barjeras informācijas nodrošinājumā veselības aprūpē Latvijā, definēt problēmas un ieteikt risinājumus situācijas uzlabošanai.

**Materiāls un metodes.** Pētījumā ar anketēšanas metodi tika noskaidrota divu respondentu grupu pieredze komunikācijā vienam ar otru, kā arī viņu viedoklis par informācijas nodrošinājuma līmeni veselības aprūpē. Pirmā grupa: nedzirdīgie cilvēki – zīmju valodas lietotāji (100 Latvijas Nedzirdīgo savienības biedri, anketēti un intervēti klātienē zīmju valodā), otrā grupa: veselības aprūpes pakalpojumu sniedzēji (turpmāk – ārsti) (128; e-anketas tika aizpildītas tiešsaistē). Iegūtie kvantitatīvie un kvalitatīvie dati tika apstrādāti *MS Excel* programmā.

**Rezultāti.** Nedzirdīgie pacienti ar ārstiem saprotas daļēji. Tas ir atkarīgs gan no ārsta (viņa vēlmes un prasmes pielāgoties komunikācijai, pieņēmumiem un attieksmes pret nedzirdīgo), gan no pacienta lasītprasmes un tulka izmantošanas. Nedzirdīgie pacienti komunikācijā ar ārstu galvenokārt izmanto trīs saziņas veidus: rakstisko, mutisko saziņu (lasīšanu no lūpām un balss izmantošanu), kā arī saziņu ar zīmju valodas tulka starpniecību. Izvēlēto saziņas veidu ietekmē pacienta dzirdes stāvoklis, lasītprasme un rakstītprasme, komunikācijas pieredze, tulka pieejamība un ārsta attieksme.

Trīs ceturtdaļas abu grupu respondentu ir sazinājušies rakstiski, tomēr, šādi sazinoties, nedzirdīgie tikai daļēji uztver informāciju. Vienīgais veids, kā nedzirdīgajiem pilnvērtīgi sazināties, ir zīmju valodas tulka izmantošana. Nedzirdīgie biežāk izmanto citus zīmju valodu pratējus (51%), nevis profesionālus tulkus (36%), jo to pieejamība ir nepietiekama.

Nedaudz vairāk nekā puse nedzirdīgo informāciju par veselības jautājumiem iegūst žurnālos, avīzēs un internetā. Tikai 37% gadījumu ar informāciju viņus nodrošina ārsts. Puse respondentu nesaņem lūd izskaidrot saviem dzirdīgajiem radniekiem vai draugiem. Lielākā daļa ārstu nav informēti par nedzirdīgo īpašajām komunikācijas vajadzībām un zīmju valodas tulka izmantošanas nepieciešamību.

Informācijas pieejamības nodrošināšanas līmeni veselības aprūpē 59% nedzirdīgo respondentu vērtē kā zemu, 40% – vidēju, tikai 1% – augstu. Savukārt 59% ārstu to vērtē kā vidēju, 35% – zemu, bet 6% – augstu.

**Secinājumi.** Komunikācijas barjeru dēļ nedzirdīgo pacientu sazināšanās ar ārstu nenotiek pilnvērtīgi, tādēļ viņus nesaņem pietiekams informācijas apjoms par veselības aprūpi. Ārsti nespēj nodrošināt Pacientu tiesību likuma prasības. Informācijas uzlabošanai nepieciešams: 1) celt zīmju valodas tulka pakalpojuma pieejamību un kvalitāti; 2) izglītot esošos un topošos ārstus nedzirdīgo komunikācijas specifiskā un zīmju valodas pamatos; 3) izglītot nedzirdīgos pacientus veselības jautājumos.