

Problematika osob neslyšících a nedoslýchavých ve veřejné dopravě

Ing. Alena Houserová
RNDr. Eva Maršounová

Existují mezi námi lidé, na kterých není vidět žádné postižení, ať už fyzické nebo smyslové. Dalo by se tedy předpokládat, že se při přepravě veřejnými dopravními prostředky budou chovat stejně jako většinová populace. To znamená, že budou reagovat patřičným způsobem na informace z veřejných tlampačů, že budou respektovat oznámení o „ustoupení za bílou přerušovanou čáru“ na nástupišťích metra, že se přesunou na příslušné nástupišťe, je-li hlášena změna odjezdu vlaku z jiné koleje, že „ukončí nástup a výstup“, když se dveře zavírají, že je upozorní hluk přijíždějící soupravy, že budou reagovat na jiná zvuková znamení. Nejenom to, počítá se s tím, že tito lidé, tak „normálně“ vypadající, budou schopni řádně reagovat na písemné sdělení, na nápisy a nadpisy, na informace různého druhu.

Někteří ano, někteří ne. Záleží to totiž na stupni postižení jejich sluchového aparátu a na tom, zda došlo z různých příčin ke ztrátě sluchu v pozdějším věku, nebo jde prvotní absenci sluchu.

Lidé neslyšící od narození nebo raného dětství jsou v jiné pozici než ti, kdo o svůj sluch přišli později, v dospělosti či stáří, pokud jim byla zachována schopnost vizuálního vnímání prostředí. Současná vyspělá technika postupně nachází pro řadu těžce sluchově postižených východisko z nepříjemné osobní situace ve vývoji moderních výkonných sluchadel nebo kochleárního implantátu. Zdaleka však není možné hovořit o plném nahrazení ztraceného sluchu. To je ještě dlouhá cesta. Kde nepomůže ani trochu technika, pak zůstává jen odezírání („poslouchání“ očima) a znakový jazyk, který byl uzákoněn jako mateřský jazyk neslyšících. Lidé ohluclí jsou ti, kteří před těžkým životním zlomem slyšeli a najednou zcela ztratí sluch po úrazu či po nemoci, je potom na nich, jaký komunikační prostředek do budoucna zvolí. Není to vůbec jednoduché.

Ztráta nebo vrozená absence sluchu je pro člověka takto postiženého velkou tragédií, seriózní lékařské zprávy dokonce hovoří o postižení těžším, než je ztráta nebo absence zraku. Většinou se lidé bojí ztráty zraku, ponoření se do světa tmy, než ztráty sluchu, která představuje svět ticha. Bohužel, ne vždy jde o ticho. Člověk může „slyšet“ pískání, „zvony“ a ji-

né zvuky, které každodenní život značně znepříjemňují.

Komunikace s neslyšícím člověkem, pokud neovládáme znakovou řeč, bývá obtížná. Navíc neslyšící člověk, nereagující na zvukový podnět a vyjadřující se nesrozumitelně (nemožnost zpětné vazby ve formě poslouchání vlastního hlasu, „umělé“ vytvoření hlasu a nepochopení gramatických vazeb u neslyšících od narození), budí dojem člověka s mentálním postižením nebo i dojem stavu opilosti, kdy vyjadřovací schopnosti bývají omezeny, což je velkou příčinou možných nedorozumění. Nežrídka se potom veřejnost od těchto lidí odvrací a pomoc jim neposkytne.

Lidé se sluchovým postižením, nejsou-li „mezi sebou“, velmi často zakoušejí pocit osamění, poněvadž se nejsou schopni adekvátním způsobem zapojit do hovoru a běžné komunikace s ostatními lidmi. Nejen to, mají vlastně i omezený zdroj informací, pokud je informace podávána prostřednictvím mluvených slov. Tento pocit osamění snižuje kvalitu života, protože člověk je v jádru tvor společenský.

Pokud se osoba takto sluchově postižená dostane v průběhu přepravy jakýmkoliv dopravním prostředkem, ať už veřejnou, nebo individuální dopravou do problému, potřebuje-li poradit dopravní společní, nastává těžko řešitelná situace. Většinou je zapotřebí další osoby, která je schopná zjistit návazné dopravní spojení, která je schopná zavolat pomoc ať už lékařskou, nebo jakoukoliv jinou. Bez této pomoci se těžce sluchově člověk ocitá ve světě, kde nikdo nerozumí jeho řeči.

Jak je to s tíšňovým voláním v ČR?

V ČR začal systém tíšňové SMS zprávy fungovat ve zkušebním provozu od 1. října 2002 ve středisku Zdravotnické záchranné služby hl. m. Prahy. Systém je určen zejména pro handicapované občany, kteří z jakéhokoliv důvodu nemohou komunikovat s tíšňovými složkami běžným telefonem (neslyšící, těžce nedoslýchaví atd.). Přesto, že je systém zajišťován operačním střediskem ZZS HMP, je možné jej využít pro přivolání jakéhokoliv druhu pomoci (záchrana, policie, hasiči) kdekoliv v ČR - zpráva bude předána místně i odborně příslušné složce.

V případě požadavku na přivolání pomoci je třeba odeslat SMS zprávu na číslo

+420 724 333 155. Zpráva musí obsahovat zejména informaci o tom, co se stalo, přesné místo, kde je třeba pomoci a jméno osoby v nouzi. Pokud má odesílající zapojenou službu potvrzování doručení SMS zpráv, obdrží po doručení zprávy běžnou „doručenku“. Jakmile je zpráva zpracována dispečerkou linky 155, obdrží každý odesílatel potvrzující textovou SMS zprávu.

ZZS HMP nabízí potencionálním uživatelům možnost registrace ve své databázi. Registrovaní uživatelé jsou při příjmu zprávy automaticky identifikováni a dispečer má ihned k dispozici jejich správnou adresu a případné další zdravotní údaje (diabetik, epileptik atd.). V případě krajní nouze může registrovaný uživatel odeslat i zcela prázdnou zprávu.

Jak pomoci sluchově postiženým lidem při jejich cestování?

Neslyšící jsou skutečně nějak na okraji zájmu společnosti, málokdo si dokáže představit jejich problémy, protože „vypadají jako všichni ostatní“. Všichni chápeme bezmocnost nevidomého, který se má pohybovat v jemu neznámém prostoru, nebo vozíčkáře, má-li překonat pro něj nepřekonatelnou překážku. Ale neslyšící? Ten se může pohybovat, vidí, tak o co jde?

Jde o nedostatek potřebných a nezbytných informací. Člověk se ocitá v neznámém prostoru bez možnosti vnímání akustických informací na nádražích, stanicích a zastávkách metra, tramvají, autobusů ... , někdy dokonce při nemožnosti vnímání psaných informací.

Ve světě se už objevují pokusy o nápravu situace. V Belgii např. existuje služba TOURING, což je služba asistenční a vyprošťovací, zajišťující podle reklamy na internetu služby rychlé, účinné, výborné a inovační. Díky službě TOURING může neslyšící a nedoslýchavá osoba na číslo 3024 zaslat e-mailem, SMS nebo faxem zprávu s následujícími informacemi: své členské číslo, imatrikulační číslo vozidla, místo nehody nebo poruchy a popis problému.

Další službou pro sluchově postižené osoby, které nosí sluchadlo, jsou tzv. „boucles magnetiques“ - indukční smyčky. V pařížském regionu Ile-de-France je nejméně jedna přepážka na každé stanici metra nebo každé stanici RER vybavena indukční smyčkou pro usnadnění dialogu s pracovníkem RER nebo metra. V roce 1991 bylo v síti RATP na sto přepážek vybaveno magnetickými smyčkami. V současné době je takto vybavena alespoň jedna přepážka v každé stanici. Přepážka je označena piktogramem ušního boltce, kterým prochází přímka: znak pro neslyšící. Zavedení tohoto opatření do všech sta-

nic RATP je operace, představující pro nedoslýchavé v regionu Ile-de-France značný pokrok.

Šíření zvuku vzduchem má pro špatně slyšící osobu nevýhodu v tom, že vnímá hluk s různou intenzitou a není schopna rozlišovat jednotlivé zvuky od sebe. Navíc v hlučném prostředí zvuky splývají a často jsou pro ucho nepříjemné. V konečném výsledku pak takový člověk nemusí rozumět běžnému hovoru například sdělení pracovníka u přepážky. Indukční smyčka je založena na principu elektromagnetického vlnění, zvuk se nešíří vzduchem, nýbrž magnetickými vlnami, a umožňuje špatně slyšícím možnost lepšího vnímání sdělovaných informací. Stačí, když sluchově postižená osoba nastaví své sluchadlo do pozice T (telefon) při poslouchání hovoru. Ale ne všechna sluchadla jsou vybavena indukční cívkou, pak není možné využít indukční smyčky.

Větší pozornost by ve veřejné dopravě měla být věnována světelným informacím, a to dobře fungujícím. V metru je třeba, aby se nad dveřmi vozu objevilo červené světlo opravdu pouze v případě, kdy má cestující „ukončit nástup a výstup“, kdy se „dveře zavírají“. Na světelné tabuli (projekci) v některých stanicích metra se objevují různé zprávy a reklamy, při čekání je to docela příjemné čtení. Co kdyby se zde objevily i mimořádné informace o situaci v dopravě. To by byla pomoc!

Zdá se, že vůči neslyšícím a nedoslýchavým má naše společnost (také v dopravě) ještě velký dluh. Dnes tolik proklamovaná přístupnost dopravy by měla zahrnovat všechny skupiny obyvatelstva, osoby neslyšící a nedoslýchavé nevyjímaje.

Kočka způsobila nouzovou situaci v belgickém tryskovém letadle

Tryskové letadlo belgické společnosti Brussels Airlines BAE Systems Avro, letící 9. srpna z Bruselu do Vídně, oznámilo po vstupu do vzdušného prostoru Německa nouzovou situaci a po 20 minutách letu se muselo vrátit do Bruselu. Nouzovou situaci způsobila kočka, kterou dětský cestující vypustil z klece. Kočka se v okamžiku podávání občerstvení pilotům dostala do pilotní kabiny a při snaze ji chytit byla značně agresivní. Majitelé kočky hrozí pokuta.

(Zdroj: Flight International č. 4947, 17. - 23.8.2004)

(Telematika - Odis)

Pomůcky pro zlepšení přístupnosti veřejné dopravy v Pařížském regionu

Ing. Alena Houserová

Pro osoby neslyšící a se zbytky sluchu: Magnetické smyčky

Kromě eskalátorů, kterými jsou vybaveny dvě třetiny stanic metra a polovina stanic RER, je nejméně jedna přepážka na každé stanici metra nebo každé stanici RER vybavena magnetickou smyčkou pro usnadnění dialogu s pracovníkem RER nebo metra.

Magnetické smyčky jsou určeny špatně slyšícím, kteří nosí naslouchátko. Tyto osoby, díky naslouchátku, vnímají hluk s různou intenzitou a ve veřejném hlučném prostoru mají problémy s rozlišováním potřebných informací.

Magnetická smyčka je založena na principu elektromagnetického vysílání a umožňuje špatně slyšícím s naslouchátkem možnost perfektního vnímání informací sdělovaných pracovníkem dopravce. Stačí, když špatně slyšící nastaví své naslouchátko do pozice T (telefon) při rozhovoru s pracovníkem dopravního podniku za přepážkou. V roce 1991 bylo v síti RATP na sto přepážek vybaveno magnetickými smyčkami. V současné době je takto vybavena alespoň jedna přepážka v každé stanici. Zavedení tohoto opatření do všech stanic RATP je operace, představující pro hluché a nedoslýchavé v regionu Ile-de-France (kde je asi 150 000 osob s naslouchátkem), značný pokrok.

Princip fungování „boucles magnétiques“: zvuk se zde nešíří vzduchem, nýbrž magnetickými vlnami. Šíření zvuku vzduchem má pro špatně slyšící osobu nevýhodu v tom, že není schopna rozlišovat jednotlivé zvuky od sebe a ve výsledku pak nerozumí sdělení pracovníka u přepážky. Aby to bylo možné, je třeba nastavit naslouchadlo do pozice „telefon“, když se člověk postaví před přepážku. Přepážka je označena piktogramem ušního boltce, kterým prochází přímka.

Další údaje je možno nalézt na stránkách Sdružení ohluclých a špatně slyšících (NORD) ADSMN: http://fraternet.org/adsmn/pages/Information_LesbouclesMagnétiques.htm

Pro osoby nevidomé nebo se zbytky zraku: Výstražné pásy bdělosti

Výstražné pásy byly speciálně navrženy a realizovány pro osoby nevidomé nebo špatně vidící. Je možno vnímat je dotykem chodidla nebo hole. Toto vybavení, které existuje na nástupištích metra a TER ve všech stanicích, umožnilo redukovat počet případů pádů do kolejiště.

Norma NF P 98-351 z února 1989 definuje charakteristiky: Pásky musí být široké 42 cm a jsou situovány 50 cm od hrany nástupiště (mají uvědomit nevidomého na blízkost kolejiště), materiál, ze kterého mají být vyrobeny, není specifikován. V RATP je většina pásků vyrobena z elastomeru (pružná umělá hmota). Nový model je z kameniny, která je trvanlivější v čase, pokládá se do nových nebo rekonstruovaných stanic. Na stanicích SNCF se používá beton, který je rezistentní na nepříznivé počasí. Jiným důležitým aspektem výstražného pásu je to, že osobám se zbytky zraku barevným kontrastem označují blízkost hrany nástupiště a snižují tak riziko možného pádu do kolejiště.

Pro všechny: Informační systém o využívání trati

Po celé délce nástupiště RER jsou obrazovky, které se snaží cestující informovat o pozici následujících vlaků nebo i o případných nehodách. Informační systém o využívání trasy (SIEL) byl instalován v roce 1992 na patnácti zastávkách trasy A RER, následně rozšířen na ostatní stanice trasy A a B. Ukazuje cestujícím směr, reálnou hodinu jízdy pěti následujících vlaků stejně jako eventuální nepředvídané události na trati.

Pro instalaci obrazovek byly vybrány dva typy. V pařížských nádražích nebo nádražích se stejnými charakteristikami: na nástupištích a v místech provozu. V ostatních zónách: před kontrolní čarou na nástupištích.

V metru jsou na úrovni výdejny jízdenek instalovány monitory, které se snaží cestující informovat o eventuálních problémech a v případě potřeby nabízejí náhradní spoje. Na nástupištích trasy 14 je obrazovka, která nabízí jízdní řády třech příštích spojů.

Vlaky na trati 14 jsou vybaveny systémem hlasového označení stanic. V roce 2005 by mělo být asi dvacet stanic RER vybaveno samoobslužným výtahem (už realizováno u 13 nádraží RAR). Počítá se s vybavením stanic automatickým osvětlením.