

říjen 2009

## Pardubické karty: pomoc cizincům bez znalosti češtiny

Barbora Tošnerová

### Abstrakt:

Cizojazyčné a obrázkové kartičky usnadňují lékařům a sestrám v Pardubické krajské nemocnici<sup>1</sup> komunikaci s nemocnými cizinci, kteří neumí česky. Reportáž přibližuje vznik tohoto nápadu, jeho realizaci i uplatnění v praxi.

\*\*\*

Jak se domluvit s nemocnými cizinci, kteří neumí česky? Tato otázka stála na začátku vzniku obrázkových i cizojazyčných karet, které dnes usnadňují život a komunikaci nejen nemocným cizincům, ale i lékařům v Pardubické nemocnici. Samotný nápad používání karet pro komunikaci originální není, využívá se v různých modifikacích už řadu let.<sup>2</sup> Nové je, že karty jsou připraveny hlavně po obsahové stránce přímo na míru jednotlivým oddělením Pardubické nemocnice.

### Kartičky z druhé fáze



Za celou prací přitom stojí jen tři odborné učitelky ze střední zdravotnické školy v Pardubicích. „Nápad vzniknul při praxích, které máme se studentkami v nemocnici,“ vysvětluje doktorka Jarolímová<sup>3</sup>, zástupkyně ředitele školy a jedna z realizátorek karet<sup>4</sup>. „Cizinci například nedokázali

<sup>1</sup> Oficiální název je Pardubická krajská nemocnice, a. s.

<sup>2</sup> Autorky karet pro Pardubickou nemocnici například na úplném začátku tvorby karet konzultovaly svůj nápad s Mgr. Gabrielou Dvořákovou, která se zabývá touto problematikou ve své bakalářské práci na LF UP v Olomouci.

<sup>3</sup> Rozhovor autorky textu s paní doktorkou Jarolímovou se uskutečnil 23. 9. 2009 v Pardubicích. Všechny citace doktorky Jarolímové vycházejí z tohoto rozhovoru.

<sup>4</sup> Na tvorbě karet se s doktorkou Jarolímovou podílela Silvie Vašková a Iva Ročková.

vyjádřit své problémy a lékaři se zase obávali, že jim například podají lék, na který jsou alergičtí, protože se o tom nedozvědí,“ dodává.

V Pardubicích žije také díky přítomnosti velkých nadnárodních podniků, zejména firmy Foxconn, několik tisíc cizinců, v posledních letech zejména z Vietnamu a z Mongolska. Mnozí z nich česky mluví velmi špatně nebo vůbec. Při ošetřeních v nemocnicích se proto museli často spoléhat buď na případného tlumočníka, nebo pouze na neverbální komunikaci a víceméně na štěstí, že se jim při podání některého z léků nic nestane. „Problémem také bylo, že v továrnách se pracovalo na tři směny a mnozí cizinci k nám pak přicházeli ve tři ráno na zubní ambulanci, abychom jim vytrhli zkažený zub a podobně. A ve tři ráno dost těžko seženete někde tlumočníka,“ odpovídá doktor Komárek<sup>5</sup> ze stomatologického oddělení na otázku, zda při léčbě využívají služeb tlumočnicků. Něco jiného je už hospitalizace, ale při ambulantních zákrocích jsou karty velkým pomocníkem.

Vznik karet probíhal ve dvou fázích. První fáze začala v září 2007, kdy se připravovaly obrázkové karty pro oddělení traumatologie a neurochirurgie. Oddělení si vybraly samy odborné učitelky na základě zkušeností z praxe. „Dnes už bychom to celé připravovaly jinak, ale tenkrát jsme se řídily hlavně naším úsudkem, spolupráce s nemocnicí na tomto projektu byla teprve na začátku. Fotografie i slovní výrazy jsme vymýšlely a realizovaly samy,“ doplňuje doktorka Jarolímová. Externích služeb využívaly jen v případě překladů textů do dalších jazyků. V prosinci 2007 byly karty hotové.

Kartičky z první fáze



V první fázi vzniklo devět souborů, které zahrnují různá témata jako stravování, hygiena, odborné výkony a další. Celkově se jedná zhruba o 150 malých kartiček, na kterých je malý obrázek, např. telefon, ručník. Z kartiček je možné sestavit i jednoduché výrazy jako „Nesmíte sladit,“ nebo „Máte peníze na zaplacení?“. Pod každým obrázkem je překlad do šesti jazyků – němčiny, angličtiny, polštiny, francouzštiny, ukrajinštiny a vietnamštiny. Jednotlivé jazyky jsou označeny vlajkami států. „Později se ukázalo, že například polština a francouzština nejsou téměř využívané a naopak chybí překlad do mongolštiny nebo rumunštiny,“ upřesňuje doktorka Jarolímová. Z těchto poznatků se pak vycházelo při přípravě kartiček v druhé fázi.

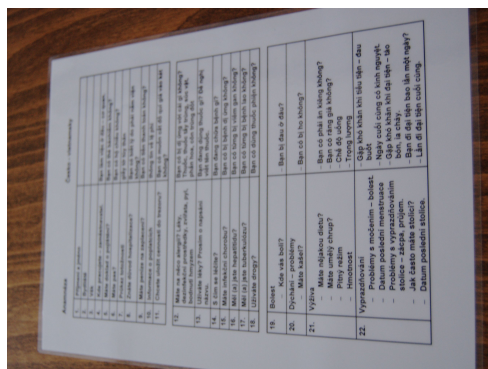
<sup>5</sup> Rozhovor autorky textu s panem doktorem Komárkem se uskutečnil 23. 9. 2009 v Pardubicích. Všechny citace pana doktora Komárka vycházejí z tohoto rozhovoru.

Kartičky z první fáze



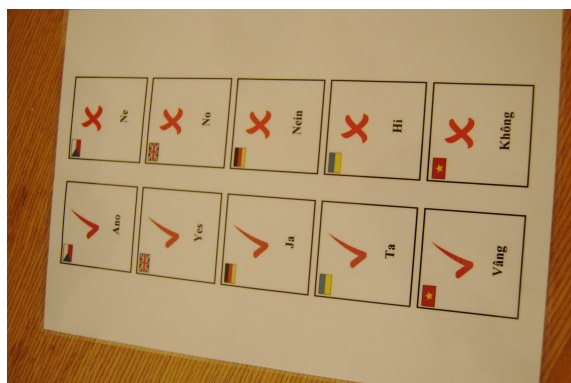
Problémem bylo sehnat na celý nápad finanční prostředky. „Je to složité,“ vysvětluje doktorka Jarolímová, „jako škola můžete žádat o peníze resort školství, ale ne na projekt, který bude sloužit nemocnici. Jako nemocnice můžete žádat o podporu resort zdravotnictví, ale znovu ne na projekt, který bude realizovat někdo ze školství. Nic meziresortního jsme nenašly. Nakonec nám pomohl až Pardubický kraj.“ Celý projekt stál nakonec 20 000 korun, což jsou při pohledu na počet karet náklady téměř minimální. „Nejdražší byly překlady. Většinu prací jsme ale dělaly svépomocí,“ doplňuje doktorka Jarolímová, na co částka stačila.

Úspěch prvních karet odborné učitelky inspiroval k vytvoření dalších. Zájem byl i z ostatních nemocničních oddělení. Tentokrát už ale byli osloveni přímo lékaři a sestřičky, aby poskytli podklady, jaké výrazy nejvíce potřebují. V druhé fázi, která trvala od září 2008 do dubna 2009, vznikly soubory karet mimo jiné i pro zubní ambulanci a pro chirurgické a oční oddělení. Karty už vypadají jinak, například obrázky jsou větší, protože se používají i při komunikaci se starými lidmi, došlo i ke změně jazyků. Vynechána byla francouzština a polština a naopak byla přidána mongolština a rumunština. Na kartičkách jsou i takové výrazy jako „Máte alergii?“. Obtížnější už bylo sestavit odpovědi, protože samotné ano lékařům moc neosvětlí. Proto jsou mezi kartami k nalezení i výrazy: „Mám alergii na léky, na prach“ aj. Podle potřeb oddělení byla na karty dodána i jednoduchá slovní spojení např.: „Sundat obvaz.“ Doktor Komárek vysvětluje, že pacienti mají často strach, když netuší, co se s nimi bude dít: „Je velmi dobré, když jim můžeme alespoň zhruba popsat, co teď bude následovat.“ Proto jsou v kartičkách slovní spojení jako „naříznout dásně“ nebo „vytrhnout zub“. S financemi při realizaci druhé fáze opět pomohl Pardubický kraj zhruba stejnou částkou jako při přípravě prvních.



Kartičky z druhé fáze

Podle lékařů ze stomatochirurgického oddělení jsou karty nejvíce využívány při základním ošetření. Na větší zákroky už nestačí, tam jsou potřeba služby tlumočnicků. Ale při základní péči jsou velkou pomocí. Podle zkušeností doktora Komárka také většina cizinců zejména z Mongolska a Vietnamu vyhledá odbornou pomoc, když už opravdu není zbytí a problém bývá akutní.



Kartičky z druhé fáze

V současnosti odborné učitelky uvažují o tvorbě dalších karet. Podle doktorky Jarolímové by se karty mohly využívat: „Například na dětském oddělení, kam přicházejí maminky cizinky s dětmi, nebo na gynekologii by karty také uvítali.“ Problém je ale stále s financemi. Pomoci sehnat donora by ale mohl velký mediální zájem, jaký vyvolaly karty z druhé série.

O karty projevují zájem také jiné nemocnice a organizace, které pracují s cizinci. Na druhou stranu podle doktorky Jarolímové tento typ karet je vytvořen pro specifické potřeby Pardubické nemocnice a je otázkou, nakolik je přenosný někam jinam.

Samotné odborné učitelky se přípravě dalších karet pro pardubickou nemocnici nebrání. „Čím větší počet oddělení bude karty používat, tím víc se usnadní komunikace mezi zdravotníkem a pacientem a zabráni se tak předem různým nedorozuměním,“ uzavírá svůj pohled na věc doktorka Jarolímová.

**O autorce:**

*Barbora Tošnerová [mise@mkc.cz] vystudovala Západoevropská studia na Fakultě sociálních věd Univerzity Karlovy. V rámci svého studia strávila jeden rok na Klasické univerzitě v Lisabonu. V projektu [www.migraceonline.cz](http://www.migraceonline.cz) se zabývá pracovní imigrací v České republice a v Evropě.*