

## **ЗВІТ**

**за IV квартал 2025 року щодо виконання Плану заходів на 2025 рік з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року**

**23.6.н) проведення роботи серед працівників системи охорони здоров'я, які здійснюють прийом громадян, щодо культури та особливостей спілкування з особами з порушеннями слуху та застосування онлайн-додатків безоплатного перекладу на жестову мову**

Забезпечення доступності медичної допомоги для осіб із порушеннями слуху є важливою складовою якісного та інклюзивного медичного обслуговування. Наявність бар'єрів у комунікації може впливати на точність збору анамнезу, розуміння пацієнтом рекомендацій та ефективність лікування. Саме тому навчання медичних працівників принципам взаємодії з цією групою пацієнтів є ключовим завданням для медичних закладів.

В закладах проведені практичні заняття (навчання) серед працівників щодо культури та особливостей спілкування з особами з порушенням слуху та використання мобільного застосунку сурдоперекладу «Сервіс УТОГ – 24/7».

Мета навчання

- Підвищення рівня комунікативної компетентності медичного персоналу.
- Формування розуміння культури спільноти людей із порушеннями слуху.
- Ознайомлення з методами ефективної взаємодії у клінічних ситуаціях.
- Навчання користуванню онлайн-додатками безоплатного перекладу жестовою мовою.

Культура та особливості комунікації з особами з порушеннями слуху

- Люди з порушеннями слуху можуть ідентифікувати себе як носії особливої культурної спільноти — Деф-спільноти. Жестова мова для них є повноцінною, самодостатньою мовою з власною граматиною.
- Під час спілкування важливо підтримувати зоровий контакт, чітко артикулювати, не закривати рот руками та забезпечити достатнє освітлення.
- Необхідно уникати крику або надмірно сповільненої вимови — це не допомагає зрозуміти зміст.
- Оптимально використовувати письмову комунікацію, піктограми та цифрові засоби, якщо жестовий переклад недоступний.

Використання онлайн-додатків для безоплатного перекладу жестовою мовою

Сучасні технології значно розширюють можливості комунікації між медичними працівниками та пацієнтами з порушеннями слуху. На тренінгу персонал ознайомлюється з:

- мобільними застосунками для миттєвого відеоперекладу жестовою мовою;
- сервісами «перекладу на вимогу», що дозволяють під'єднати перекладача онлайн;
- чат-інтерфейсами та інструментами текстового дублювання;
- правилами етичного використання цифрового перекладу у медичному середовищі.

Під час практичної частини учасники навчилися користуватися найпоширенішими платформами, відпрацювали типові сценарії комунікації: запис на прийом, збір скарг, пояснення призначень, інформована згода.

Практичні навички, отримані учасниками

- уміння адаптувати мовлення та невербальну поведінку;
- навички створення безбар'єрного середовища під час прийому пацієнта;
- правильний алгоритм роботи з онлайн-перекладачем у невідкладних ситуаціях;
- ефективне використання письмових та візуальних форм комунікації.

Результати навчання

Навчання дало можливість підвищити якість взаємодії з пацієнтами із порушеннями слуху та зміцнити компетентність медичного персоналу в питаннях інклюзії. За словами учасників, отримані знання покращують практичні навички, сприяють формуванню емпатії та впевненості під час роботи у складних комунікативних ситуаціях.

Відповідно доручення, даного керівникам лікувальних закладів, було проведено моніторинг в 97 закладах охорони здоров'я.

Кількість персоналу, які пройшли навчання щодо культури та особливостей спілкування з особами з порушенням слуху та застосування онлайн-додатків безоплатного перекладу на жестову мову – 2044 осіб.

Кількість людей з порушенням слуху, зору, які отримали консультації в закладах охорони здоров'я в I кварталі- 1025 особи; в II кварталі- 1254 особи; в III кварталі- 1287 особи; в IV кварталі- 881 особи.

Кількість осіб, які отримали консультації профільних фахівців:

1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал
Консультація окуліста - 1100	Консультація окуліста - 2100	Консультація окуліста - 2400	Консультація окуліста - 1817
Консультація отоларинголога-941	Консультація отоларинголога-769	Консультація отоларинголога-1163	Консультація отоларинголога-297

Узагальнююча таблиця результатів проведеного моніторингу закладів охорони здоров'я додається.