

Moje skúsenosti s novou pomôckou pre SP – písacím telefónom

Sme sluchovo postihnutí (ďalej len SP) manželia s 5-ročnou dcérkou, bývame vo svojom byte sami. Keď sme sa s manželom z Infonepu c.11/2008 dozvedeli, že je na trhu nová pomôcka pre SP – písací telefón, a že je možné naň získať príspevok z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, neváhali sme ani chvíľu a hneď som si naň podala žiadosť.

Po dlhých preťahoch a problémoch, ktoré však neboli spôsobené vinou úradu, ale nepremyslenou organizáciou v T-Come, sa mi podarilo príspevok získať. Pri vybavovaní mi veľmi pomohli rady a povzbudenia pani Benkovej a pani PhDr. Košútovej a pána Mgr. Vojtechovského. Touto cestou im, prípadne aj iným osobám, ktoré boli do záležitosti zainteresované, chcem vyjadriť vďaku za nás oboch.

Je to vynikajúca pomôcka, je však veľmi potrebné správne sa ju naučiť používať. Výhodou prístroja je, že sa dá paralelne pripojiť aj na fax! Netreba fax odstraňovať. Po montáži si treba oba prístroje odskúšať – spojením sa s operátorom cez písací telefón a fax aj odoslať aj prijať, aby sme sa uistili, či je všetko v poriadku, či sú správne zapojené! Ak jeden z nich nejde, sú zle zapojené, chyba nie je u operátora, ale vo Vašom zapojení prístrojov.

Princíp telefonovania spočíva v tom, že my operátorovi napíšeme text, on ho prečíta počujúcemu a odpoveď počujúceho napíše nám. Úžasná pomoc!!! Ešte väčšia pomoc pre nás je, že je táto služba už pre nás dostupná aj nonstop – čiže vo dne aj v noci! Veľmi potrebné najmä pre rodinu s dieťaťom, starších aj mladších SP bez rozdielu...

Doteraz, žiaľ, na Slovensku nebola pre SP možnosť skontaktovať sa predovšetkým s núdzovými číslami – rýchlou lekárskou pomocou, políciou, požiarnou službou a s úradmi. Keď sa SP dostal do situácie, že ich potreboval, buď sa musel obrátiť na počujúceho, ktorý však nemusel byť práve nablízku, alebo v najhoršom prípade, zostal bez pomoci... pritom Ústava SR garantuje občanom Slovenska rôzne práva na rovnosť bez akejkoľvek diskriminácie (viď druhú hlavu Ústavy SR a rôzne ustanovenia) – my, SP sme boli doteraz v tomto smere (v práve na rovnakú pomoc, aká sa dostáva počujúcim v núdzi) veľmi diskriminovaní. V zahraničí je táto služba, prípadne iné spôsoby komunikácie s úradmi a núdzovými číslami úplnou samozrejmosťou. Som veľmi rada, že sa na Slovensku v tomto smere začína situácia meniť...

Opíšem použitie prístroja: Keď nastane situácia, že potrebujeme zavolať počujúcemu, ktorý nevlastní fax, ani sa nemôžeme s ním skontaktovať cez SMS, na písacom telefóne stisneme 12999, stisneme tlačidlo V/T na textový režim a čakáme.

Ozve sa operátor/-ka. Ak napíše – moment, prosím – treba čakať, venuje sa inému používateľovi.

Až keď napíše – Dobrý deň, (prípadne sa aj predstaví), čo môžem pre Vás urobiť? – potom písaním na klávesnicu ako do počítača pozdravíme, predstavíme sa (!), čo je veľmi dôležité hneď na začiatku a napíšeme, čo potrebujeme. Pri uvádzaní čísla, na ktoré nám má operátor zavolať, musíme vždy uviesť predvoľbu, aj keď je to len miestny hovor! Vždy treba uviesť, komu voláme – priezvisko, názov inštitúcie a podobne, aby si mohol operátor overiť správnosť spojenia s volaným, pomenovať osobu, ak je či nie je pri telefóne prítomná, aby vedel, ako postupovať ďalej.

Vždy treba uviesť, ak si želáme dlhší rozhovor, alebo viac otázok volanému, aby operátor nezavesil volanému alebo volaný operátorovi už po prvej otázke (lebo ak mu to nenapíšeme, samozrejme nemôže vedieť, že ešte niečo budeme chcieť). Snažme sa to, čo potrebujeme vybaviť, opísať stručne a pritom veľmi zrozumiteľne! To je základ!

Pre ilustráciu uvádzam príklad: „Dobrý deň, tu Kubíčková, prosím, zavolajte mi na č. 033 999 99 99, na úrad, odbor sociálnych vecí. Prosím, odkážte pani M., že potrebujem zajtra u nej vybaviť úradnú záležitosť. Potrebujem vedieť, či tam zajtra bude a v ktorom čase.“ Čakám na odpoveď/operátor oznámi, aby som čakala - moment, prosím, spájam sa...

Keď záležitosť vybaví, hneď nám oznámi odpoveď. Pozor!!! Vždy treba čakať pri telefóne, kým hovor vybaví. Neodbiehať ani na chvíľku! Ak sa náhodou stane, že sa telefón prepne do režimu V – voice, text nepôjde, hneď prepneme na T tlačidlom V/T.

Potom sa operátor spýta textom, ktorý beží na displeji, či ešte niečo potrebujeme, odpovieme, po skončení nezabudnime poďakovať – to je základné pravidlo slušnosti – a pekne sa pozdravíme!

Rovnaký postup je, ak niekto počujúci volá nám, iba s tým rozdielom, že on musí vytočiť 12777. „Hovor“ náš SP s operátorom nie je spoplatnený, je zadarmo! Platíme len to, čo operátor za nás niekomu zavolá, podľa toho, či ide o miestny alebo medzimestský hovor. Platíme len čas ich hovoru – tak, ako keby sme boli my počujúci a sami by sme si niekomu zavolali. Keď operátor volanému zloží a nám odpovedá cez písací telefón, to už neplatíme. Je to od T-Comu veľmi ústretové a spravodlivé... Keď nám volá počujúci cez 12777, platí 0,2370 € (7,14 Sk) za minútu.

Tento telefón má aj tú skvelú výhodu, že si môžeme písať aj SP medzi sebou, bez operátora, je to ako chat.

Zdôrazňujem, operátori sú tu pre nás, aby nám pomohli, budme k nim slušní a úctiví! V žiadnom prípade sa neznížme natoľko, aby sme používali v hovore s nimi vulgarizmy a nehádajme sa s nimi, keď nám pre niečo nemôžu vyhovieť. Majú svoje predpisy, ktoré musia dodržiavať. Pokojne si dajme všetko od nich vysvetliť. Keď nám niečo nie je jasné, nehanbime sa pýtať.

Ak potrebujeme telefonovať v nepríjemnej – trápnej situácii, budme si vedomí, že máme podľa ústavy právo na ochranu osobných údajov, právo na ochranu súkromia, operátor nesmie volané záležitosti nikde zverejňovať, ani o nich rozprávať... Keď potrebujú niečo od nás lepšie pochopiť a opýtajú sa, pravdivo odpovedajme, nepovažujme to za osobnú urážku či nemiestnu zvedavosť, je to len v našom záujme, napomôže to lepšiemu vybaveniu záležitosti. Títo ľudia sú akoby našimi ušami. Budme im za to vďační, dôverujme im a vážme si to!

Mojím želaním je, aby sa tento telefón dostal k čo najširšiemu okruhu SP. Možno sa touto službou zachráni aj viac životov, či sa napomôže rýchlejšej a tým aj účinnejšej pomoci v núdzi. V neposlednom rade napomôže skvalitneniu nášho života.

Budem rada, ak tento článok podnieti viacerých čitateľov tohto časopisu, aby si príspevok vybavili. Všetkým držím palce a zdôrazňujem, pri prípadných problémoch okolo vybavovania sa nedajte odradiť, obráťte sa na svojich funkcionárov, ak si nebudete vedieť rady. Treba, aby vedeli o našich problémoch aj počujúci, otvorene s nimi na tieto témy hovorme!

Mgr. Mária Kubíčková z Piešťan

Tento text bol zverejnený v časopise Infonep 2009, roč. III., č. 5-6, s. 35-36.