

## 23. září je Mezinárodním dnem neslyšících: Tichá linka má své uplatnění v ČSSZ a na ÚP ČR

Praha 21. 9. 2018

**Jak zajistit, aby na úřadě při komunikaci se sluchově postiženými nedocházelo k nedorozumění, nepochopení či zkreslení informací? Umožňuje to bezplatná služba [Tichá linka](#) provozovaná obecně prospěšnou společností Tichý svět. Komunikace neslyšícího klienta je díky ní snazší a efektivnější. Ukazují to zkušenosti z pracovišť České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ) a Úřadu práce ČR (ÚP ČR).**

*„Jako organizace, která již řadu let pomáhá neslyšícím, jsme velice rádi, že se velké úřady jako ČSSZ a ÚP ČR přidaly k dalším institucím po celé republice, které již Tichou linkou používají a komunikaci bez bariér umožňují. ČSSZ a ÚP ČR tak následují trend společenské odpovědnosti a přístupu k lidem nejen se sluchovým postižením,“* říká vedoucí sociálních služeb v [Tichém světě](#) Olga Blahovcová. Podle ní si neslyšící klienti nyní mají možnost vybrat mezi fyzickým a online tlumočením a na jednání na úřadech si tak nutně nemusí zajišťovat doprovod tlumočnicka, kterého je potřeba objednat s časovým předstihem, protože čekací doba se podle lokality pohybuje často i v řádu týdnů. Tlumočení zajišťují profesionální certifikovaní tlumočníci, což zaručuje odbornost překladu, a i sám neslyšící si může předem provést jeho rezervaci „online tlumočnicka“ Tiché linky .

*„Již více než půl roku mohou klienti se sluchovým postižením [na všech pracovištích ČSSZ využívat služby Tiché linky](#). Aby byl přístup k poradenství skutečně bez bariér, vybavili jsme všechna naše pracoviště tablety, pomocí kterých se spojíme s kvalifikovaným tlumočnickem znakového jazyka či přepisovatelem mluvené řeči organizace Tichý svět. Ten zajistí online tlumočení nebo online přepis poskytovaných informací,“* shrnuje fungování služby zastupující ústřední ředitel ČSSZ František Boháček a doplňuje: *„Neslyšící klienti na jednání ohledně svých záležitostí týkajících se nejčastěji důchodu nebo nemocenských dávek tak mohou přijít i bez tlumočnicka. Postačí, když při příchodu sdělí, že mají zájem o online tlumočení či přepis. Spojení s Tichou linkou pak zajistí pomocí našeho tabletu zaměstnanec okresní správy sociálního zabezpečení.“* Od zavedení této služby ji na pracovištích ČSSZ využily desítky klientů, nejčastěji řešili důchody.

*„Využíváním služby Tichá linka Úřad práce ČR vhodně doplňuje široké portfolio služeb, které lidem se zdravotním postižením poskytuje. Jde o klienty se specifickými potřebami a jako k takovým se k nim snažíme také přistupovat. Tato forma komunikace usnadňuje úřední jednání jak samotným klientům, tak i našim zaměstnancům. Vše pak probíhá rychleji a ke spokojenosti přichozích,“* shrnuje generální ředitelka ÚP ČR Kateřina Sadílková. Službu Tiché linky Úřad práce ČR využívá dlouhodobě v rámci svých kontaktních pracovišť s cílem zpřístupnit úřad i osobám se sluchovým postižením a pomoci tak přiblížit služby ÚP ČR i těm, kteří mají specifické potřeby. Aplikace Tichá linka je dostupná i pro notebooky, což je vhodné pro práci v terénu, a umožňuje proběhlou komunikaci vytisknout a založit do spisu. Nejčastěji je využívána v rámci příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Klienti ji ale používají i v rámci ostatních dávek a agend spadajících do kompetence ÚP ČR.

Tichá linka ([www.tichalinka.cz](http://www.tichalinka.cz)) je užitečný komunikační prostředek. Nabízí možnosti komunikace ve třech variantách: tlumočení do znakového jazyka, přepis mluveného slova a překlad dokumentů (překlad nebo úprava psaného textu do znakového jazyka či obráceně). Tlumočení zajišťují profesionální certifikovaní tlumočníci, což zaručuje odbornost překladu.

Kartička, kterou neslyšící často užívají, když chtějí zajistit tlumočení:

