

南京每两千名聋人,才能配一名手语翻译

## 无声世界的“看病难”如何破解?



手语翻译志愿者陪同就医 现代快报+/ZAKER南京记者 白雪银 摄



7月29日,沈朝春和五个聋人同伴来到南京江北人民医院看病。他们到达门诊大厅后并未去挂号就诊,而是先找人——手语翻译志愿者陈鑫。找到陈鑫后,他们围在陈鑫身旁,手指姿势不停变化,在嘈杂的门诊大厅里有些引人注目。“他们很难和医生沟通,自己身上哪里疼说不出口。”在医院,陈鑫是他们的“嘴巴”。现代快报记者了解到,南京有一万多名有听力言语残疾的人,能达到南京市聋协(以下简称市聋协)手语翻译服务需求的翻译者,只有十几人,其中与市聋协合作仅6人。算下来,南京平均每两千名聋人,才能配一名手语翻译。

现代快报+/ZAKER南京记者 周明 白雪银

## 现实 困境

## 无声世界里的“看病难”

十几分钟后,陈鑫带着几人上了5楼口腔科,一名聋人要在陈鑫的带领下去看牙,剩余的五人则在外等候。

哪里疼,哪颗牙齿有问题,怎么治疗,费用多少,这些和医生必须进行的沟通都要通过陈鑫来完成。聋人用手语打给陈鑫看,陈鑫再说给医生听,这种情形就在聋人患者、陈鑫和医生间反复发生。虽然看病耗时仍比普通人多,但沈朝春已经觉得方便不少。

今年43岁的沈朝春是南京江北新区聋协主席,也是一名聋人。“聋人就医最大障碍是沟通,特别是文化程度不高或单身独居的聋人,表达不清,医生也担心开错药。”沈朝春通过微信打字跟记者沟通,他表示,即使聋人有文化,但困难依然存在,“笔谈很耗时,而涉及到医学上的一些专业词语时,困难就更大。”

五六年前,沈朝春接触过一个五十多岁单身聋人孟华(化名),孟华文化程度低,只能用手语告诉沈朝春自己胃很痛。沈朝春把孟华的病情写在纸上,“他拿着纸去了医院,也拿到药吃了,病情有了缓解。”但不幸的是,孟华不到一年就病逝了。沈朝春心里没明白,为什么孟华只是患上胃病就去世了。

江苏省聋人协会兼南京市聋人协会主席李梦江通过微信告诉记者,在聋协的标准里,聋人指在言语和听力上有残疾的群体,而他们在医患沟通上一直不流畅,一般的小毛病,他们不会选择就医。“除非是大病,挺不过去了,才会选择去医院。这导致他们小病拖成大病,有时会耽误及时治疗,也给自己带来更大的经济压力。”小病拖成大病,大病拖成绝症。在李梦江眼里,因为缺乏有效的沟通方式,很多聋人群体形成如此恶性循环。

“你可能看到外面的无障碍设施完善地越来越好,盲人有盲道,肢残人士坐轮椅有坡道,残联也会免费发轮椅、拐杖等。那有没有想过聋人的语言沟通障碍?尤其在看病就医方面。”沈朝春通过微信向记者打来这一段话。

## 多方 努力

## 开设助聋门诊,手语翻译志愿者+聋人互助

其实,困难已被注意到,努力也在进行。2013年,当上海东方医院设置了定点手语就医服务时,李梦江感觉有了希望,他跟南京市残联(以下简称市残联)提了建议,“如果聋人有就医需求,提前联系聋协,我们协调翻译老师,按约定时间给聋人提供就医全程服务,在市区内不限医院、时段。”

2014年8月,李梦江的建议有了结果,市残联发布了《南京市手语翻译志愿服务工作规范(试行)》,这些志愿者服务除了给予就医帮助,还会提供涉法涉诉维权服务。“年终由市聋协汇总服务登记表格,统

一报给市残联,由市残联按照服务人次,给翻译老师一些基本的交通补助和服务补贴。”李梦江告诉记者。

目前医院方面也同样在努力。2014年,南京市玄武区口腔医院开展了助聋就医服务,一位会手语的口腔医生常年为有听力言语残疾的患者服务。2019年4月,南京江北人民医院正式开始对有听力言语残疾的患者开展医疗服务,每周四下午定点开放,为其提供“手语就医翻译”志愿服务。此外,该群体有了急症也可以通过微信小程序,预约手语翻译来院看病。

今年7月,市聋协跟泰康仙林鼓楼医院取得联系,并达成共识,在医院设置残障就医绿色通道,提供手语导医等无障碍服务,在医护人员中开展手语推广学习,并且考虑无障碍产品在医院的应用等。

而聋人间也会互相帮助,沈朝春因为文化程度较高,笔谈能力不错,而成为江北新区许多聋人的求助对象。“他们遇上看病或者其它需要帮助的事情会找我,不少聋人的子女也会一些手语,但这仅能解决日常的问题,涉及就医诉讼维权等方面还是有些够呛。”

## 如何 破解

## 手语翻译难培养,解决需各方合力

各方都在努力,但现实的困难依然存在。李梦江手里的一组数据深刻说明了手语翻译的紧缺程度,“从市残联了解到的数据,目前南京市现在持证的手语言语残疾人,约有1.2万。但就我们聋协了解,从事手语翻译工作,能达到聋协服务需求,大概只有十几人,其中与协会合作的志愿服务性质的手语老师只有6人,还有一些在翻译公司上班,收费较高一些,有些超出我们可以支付的限度。”

目前,市聋协提供的就医服务只能针对一些较大较严重和复杂的疾病。“我们并没有专职的手语翻译服务队伍,目前能从事就医服务的手语翻译极少,而且手语翻译不是短期能培养出来的,这是个瓶颈。”市聋协也在近年开设了面向社会的基础手语公益培训,目前已培训了400余人。但这400多人,几乎无人能达到聋协对手语翻译的要求。“他们在一般的志愿服

务上可提供帮助,但还没办法成为成熟的手语翻译。”

南京大学社会学院社会工作与政策系教授彭华民告诉记者,手语翻译是个特殊工种,“由于生活环境在不断变化,这个职业需要不断的学习更新。从事这个职业要比常规职业付出更多,需要一定的奉献精神。”关于聋人群体目前在沟通上的困境,彭华民认为,这要靠多方合力解决,政府、社会、家庭、聋人自己都需要在解决问题方面做出努力。“比较好的解决方法是成立一个专门的手语机构,聋人有需求可以提前去预约申请。”但专门的手语机构由谁来做,似乎也成问题。

武汉东湖公益服务中心主任、武汉大学博士研究生丁鹏则从实践中总结了可借鉴的经验,“现在在有在线手语翻译平台,比如‘手之声’App,疫情期间湖北省残联就通过这个平台,为不少住院的聋人找到

了在线手语翻译。”他同时补充,在一些公共服务场所,也可以针对常见问题多录制一些短的手语交互视频片段,用来服务聋人群体。

要在源头上解决问题,丁鹏认为,要加强聋人的融合教育,提高他们的就业收入和社会影响力;由使用者(既包括聋人,也包括重视他们的合作伙伴)购买手语翻译服务,由市场化机制引导手语翻译的发展,那就会有更多人从事手语翻译工作。

其实,对聋人群体来说沟通不畅的障碍不仅仅只在医院出现,在派出所、法院等地方,他们对手语翻译的需求同样迫切。手语翻译的培养虽然困难,但科技的创新能让这种困难有所缓解。李梦江希望一些基本满足无障碍服务需要的科技产品,能在公共服务部门、窗口等有所普及和推广。“比如语音转文字软件与设备,远程视频手语翻译系统。”



扫码看视频