BIULETYN

POLSKIEGO STOWARZYSZENIA PROTETYKÓW SŁUCHU

Nr 69 1/18 STYCZEŃ 2018

ISSN 1509-69-71

KALENDARIUM
kongresów i spotkań firmowych

kwiecień 2018 r.

- 6-8 kwiecień - OTIKONGRES
- 12-13 kwiecień - XXIII Kongres PSPS organizowany wspólnie z IV międzynarodowym sympozjum „Wyzwania współczesnej protetyki słuchu"
- 20-21 kwiecień - XX Zjazd Dystrybutorów i Przyjaciół marki Phonak

czerwiec 2018 r.

- 13-15.06.2018 - Conference on Sound Perception (CSP).
  Instytut Akustyki UAM, ul.Umultowska 85, 61-646 Poznań
- 16.06.2018 - uroczystość 25-lecia Protetyki Słuchu w Instytucie Akustyki UAM.
  Instytut Akustyki UAM, ul.Umultowska 85, 61-646 Poznań

SPIS TREŚCI:

- List prezesa
- XXIII Kongres PSPS
- Kongres SIVANTOS
- Protetyka słuchu w Wielkiej Brytanii
- Mądre wspieranie -ECHO-PROGRESS. Holistyczny model wsparcia osób niesłyszących Fundacji ECHO-
- Przyjemność udostępniania - Brama Poznania jako instytucja przystosowana do potrzeb osób z dysfunkcją słuchu
- Gdy wizja przyszłości nabiera realnych kształtów
- Pozyskiwanie i budowanie lojalności klientów
- Miasto, ludzie i wykluczenia - przeznaczenie czy wybór?
- Biblioteczka protetyka słuchu

WYDAWCA:
Zarząd Polskiego Stowarzyszenia Protetyków Słuchu
www.psps.pl

SEKRETARIAT:
Maria Szkudlarz, os. Piastowskie 66/2
61-157 Poznań, tel. +48 61 877 05 69
tel. kom. +48 603 758 606
e-mail: sekretariat@psps.pl

NAKŁAD:
700 egz.

REDAKCJA BIULETYNU:
mgr Lidia Chmielewska-Pahlen
mgr inż. Wojciech Masełkowski
mgr Halina Paliwoda

Nr konta:
PKO BP I o/Poznań
26 1020 4027 0000 1502 0415 3839

Skład i druk:
SKINARI Sp. z o.o.
65-415 Zielona Góra
ul. Grottgera 9/1

Szanowni Państwo

Na wstępie składam Państwu serdeczne życzenia pomyślności w nowym 2018 roku. Mam nadzieję, że spełnią się marzenia nie tylko osobiste, ale również zawodowe.Nowy rok, to nowe plany, nowe wyzwania, postanowienia. To również nowe możliwości, które być może otworzą drogę do lepszych zmian.

Z przykrością muszę Państwa poinformować o rezygnacji Tomasza Szutko z pełnienia funkcji członka zarządu PSPS z powodów osobistych. Rozumiemy, że czasami życie stawia przed nami wybory, które zmuszają nas do określenia priorytetów i podjęcia pewnych decyzji. Dziękujemy za wkład pracy na rzecz PSPS.

W imieniu Polskiego Stowarzyszenia Protetyków Słuchu serdecznie zapraszam na XXIII Kongres PSPS. Tegoroczny kongres połączony będzie z Międzynarodowym Sympozjum Współczesnych Wyzwań Protetyki Słuchu i odbędzie się 12-13 kwietnia br. w Poznaniu. Mam nadzieję, że zarówno formuła jak również zakres merytoryczny spotka się z Państwa uznaniem. Współpraca w wiodącymi ośrodkami naukowymi w kraju, jakim niewątpliwie jest Zakład Protetyki Słuchu Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu stanowi szansę na budowę i umocnienie pozycji protetyka słuchu wśród zawodów okołomedycznych. W trakcie dwudniowej konferencji będzie możliwość wzięcia udziału w wielu interesujących warsztatach, zaś w czwartkowe popołudnie spotkamy się na Walnym Zebraniu członków PSPS. Będzie to o tyle ważne wydarzenie dla nas, ponieważ z uwagi na sytuację rodzinną jestem zmuszona zrezygnować z pełnienia funkcji prezesa PSPS. Biorąc pod uwagę rezygnację Tomasza i moją, członkowie PSPS będą wybierać nowe osoby do zarządu naszej organizacji. Dziękuję Państwu za wspólną kilkuletnią pracę. Te pięć ostatnich lat utwierdziło mnie w przekonaniu, że chcę poświęcić się pracy w organizacjach pozarządowych. Zdaję sobie sprawę z tego, że trudno dziś, w świecie rządzonym przez kapitał, realizować marzenia naprawy świata, jednak z pełną świadomością wybieram pracę w fundacji, której jestem prezesem. Nie fundacja jednak jest przyczyną mojej rezygnacji. Zobowiązania rodzinne wymagają ode mnie czasu, którego nie jestem w stanie ofiarować stowarzyszeniu. Moi koledzy z zarządu już od kilku miesięcy wspierają mnie, wiedząc, że nie mam możliwości pełnego zaangażowania, za co jestem im ogromnie wdzięczna. Dziękuję wszystkim za współpracę.

Na koniec pozwolę sobie na kilka słów na temat Kampanii Usłyszeć Świat. Kampanie społeczne to bardzo trudny temat, jednak jak ważne mają cele wie każdy z nas. Wiedza i świadomość społeczna jest bardzo trudna do zmierzenia, ale dumą napawają mnie rozmowy z seniorami, którzy wiedzą, że w dyskoncie nie można kupić aparatów słuchowych. Gratuluję PSPS i Partnerom Kampanii Usłyszeć Świat. To właśnie jest nasza rola i cieszę się, że coraz więcej firm deklaruje udział w tegorocznej edycji. Jeśli jeszcze jakaś firma chce do nas dołączyć, zapraszam do kontaktu z Mariuszem Misiukanisem +48 502 289 567, m.misiukanis@ocinfo.pl

Tradycyjnie proszę o Państwa opinie, propozycje, oceny pod adresem mailowym: joanna.bugaj@psps.pl

Z poważaniem
Joanna Bugaj

XXIII Kongres PSPS

Szanowni Państwo

Serdecznie zapraszamy na XXIII Kongres PSPS, połączony z IV Międzynarodowym Sympozjum Współczesnych Wyzwań Protetyki Słuchu, który odbędzie się w dniach 12-13 kwietnia 2018r. Strona merytoryczna oraz organizacyjna i rejestracja będzie wspólna a sprawy dotyczące Stowarzyszenia omawiać będziemy na Walnym Zebraniu Członków 13 kwietnia w godzinach popołudniowych. Szczegóły na stronie www.protetyka2018.bok-ump.pl. Prosimy zwrócić uwagę szczególnie na formę zgłoszeń i opłat, które są możliwe tylko przez stronę Konferencji, noclegi również musicie państwo rezerwować indywidualnie.

Miejscem obrad będzie Centrum Kongresowo-Dydaktyczne Uniwersytetu Medycznego im. K. Marcinkowskiego w Poznaniu ul. Przybyszewskiego 37a, 60-356 Poznań.

Poszukując i promując nowe metody diagnozowania, protezowania i rehabilitacji układu słuchowego, tematyka sympozjum obejmie szeroki zakres zagadnień z wielu dziedzin naukowych. Rosnące zainteresowanie multispecjalistyczną opieką nad osobami niedosłyszącymi, obliguje środowisko związane z nimi do wymiany poglądów, myśli naukowych i doświadczeń. Wyodrębnione zostaną zagadnienia związane z nowościami technicznymi w dziedzinie aparatów i implantów słuchowych, zarówno w zakresie kompensacji ubytków słuchu jak i komunikacji bezpośredniej. Kolejny blok zagadnień poświęcony zostanie treningowi słuchowemu, tzw. zmęczeniu słuchowemu, szumom usznym, rehabilitacji słuchowej osób niedowidzących i niewidomych oraz szeroko rozumianym tematom powiązanym z audiologią.

Zarząd PSPS

POLSKIE STOWARZYSZENIE PROTETYKÓW SŁUCHU

Kongres Sivantos

W dniach 12-14 stycznia 2018 odbyła się wielka gala w hotelu Double Tree by Hilton we Wrocławiu, ponieważ świętowaliśmy wdrożenie platformy Signia Nx, a także urodziny Audio Service. 20 lat minęło jak jeden dzień…, a o najważniejszych wydarzeniach tego okresu poinformował Jacek Latanowicz w swoim wystąpieniu

„Audio Service w pigułce". Było wiele serdecznych życzeń i wspomnień lat minionych. Jak na imprezę urodzinową i karnawał przystało, w piątek bawiliśmy się przy największych hitach lat 80. i 90., a w sobotę w rytmach Ameryki Południowej rodem z karnawału w Rio.

Zabawa zabawą, ale kongres to przede wszystkim szkolenie, które w sobotę rano rozpoczęli Jörg Pahlen i Michał Krzyżaniak. Następnie Paweł Robak ciekawie mówił o opracowanej przez Signia funkcji przetwarzania własnego głosu, która stanowi rozwiązanie problemów z brzmieniem własnego głosu. Na bardzo angażujących warsztatach produktowych dowiedzieliśmy się jak technologia może naśladować naturę dzięki Signia Nx. Była mowa m.in. o naturalnym własnym głosie, wykorzystaniu detekcji ruchu w smartfonie przez aparaty słuchowe, zdalnej opiece nad pacjentem TeleCare i bezpośredniej transmisji audio. W interesujący i nietypowy sposób Dorota Wellman przekonywała, dlaczego w życiu osobistym i zawodowym warto ryzykować.

Tak wyglądały dni na kongresie Sivantos. W niedzielę rano w bardzo dobrym nastroju rozjechaliśmy się do domów, życząc Gospodarzom wielu dalszych sukcesów.

Maria Szkudlarz

PROBLEM WŁASNEGO GŁOSU

NIENATURALNY DŹWIĘK.

Ogólna słyszalność i naturalne brzmienie własnego głosu są niezbędne dla akceptacji po pierwszym dopasowaniu. Jednak wielu pacjentów nie lubi brzmienia własnego głosu.

Każdy użytkownik aparatów słuchowych doświadcza zmiany w słyszeniu swojego własnego głosu. Szczególnie nowi użytkownicy oraz pacjenci z lekkimi i średnimi ubytkami słuchu zmagają się z tym problemem. Każdy taki negatywny odbiór silnie wpływa na akceptację i często prowadzi do odrzucenia aparatów słuchowych.
Aby rozwiązać problem odbioru własnego głosu, protetycy słuchu mogą zredukować wzmocnienie oraz powiększyć otwór wentylacyjny, redukując tym samym słyszalność i zrozumienie mowy w hałasie.

Do dnia dzisiejszego niezależnie od tego, co zrobił protetyk, rezultatem był kompromis pomiędzy jakością dźwięku a ogólną słyszalnością. Ten powszechnie znany problem podstrzegany był jako nie do rozwiązania.

PRAWDZIWE ROZWIĄZANIE

Pierwsza na świecie funkcja przetwarzania własnego głosu - Own Voice Processing (OVP™) poprawia spontaniczną akceptację brzmienia własnego głosu w 75% przypadków niezadowolonych użytkowników aparatów słuchowych.*

Signia Nx, najbardziej zaawansowana platforma aparatów słuchowych, dysponuje pierwszym prawdziwym rozwiązaniem dla problemu własnego głosu. Dostarcza niezrównaną akceptację po pierwszym dopasowaniu poprzez kombinację bezkompromisowej słyszalności wraz z naturalnym brzmieniem własnego głosu.

Rewolucyjne naturalne brzmienie własnego głosu dostarczane przez platformę Signia Nx bazuje na wiodącej binauralnej łączności **Ultra HD e2e**. Jej ciągła wymiana danych audio w pełnym paśmie umożliwia dynamiczne skanowanie i przetwarzanie własnego głosu użytkownika całkowicie niezależnie od innych dźwięków, w tym wszystkich pozostałych głosów.

To rozwiązanie umożliwia protetykom słuchu dokładne dostrojenie aparatów słuchowych dla optymalnej słyszalności całego środowiska akustycznego bez konieczności poświęcania jej dla poprawy jakości słyszenia własnego głosu użytkownika.

Tym sposobem Signia Nx z funkcją OVP™ przynosi korzyści dla wszystkich użytkowników aparatów słuchowych. Replikuje naturalne wrażenia słuchowe, aby dostarczyć najlepszą jakość dźwięku oraz wykorzystuje pełen potencjał aparatów słuchowych dla najlepszych doświadczeń akustycznych w każdej sytuacji, nawet w bardzo głośnych środowiskach.

*Przeprowadzone w 2017 roku w Hörzentrum Oldenburg badanie "First Fit Study" sprawdzało wpływ technologii przetwarzania własnego głosu na spontaniczną akceptację po pierwszym dopasowaniu aparatów słuchowych. Szczegóły na: www.signia-pro.com/first-fit-study.

signia

Życie brzmi wspaniale.

NAŚLADUJEMY NATURĘ.

Signia Nx z funkcją OVP™ dla najbardziej naturalnego brzmienia własnego głosu oraz najwyższej akceptacji.

NOWOŚĆ

98% osób, które testowały funkcję przetwarzania własnego głosu (OVP™) podczas konferencji EUHA 2017 było pozytywnie zaskoczonych**

**Podczas EUHA 2017 bezpośrednio po przetestowaniu OVP™ 419 osób oceniło swoje wrażenia. 268 (64%) było „bardzo zaskoczonych", a 142 (34%) było „zaskoczonych".

Portfolio aparatów Signia Nx:

Pure 312 Nx

Pure 13 Nx

Motion 13 Nx

signia-pro.pl

Znajdź nas na Facebooku

Aparaty słuchowe

SIEMENS

Signia GmbH jest licencjobiorcą znaków handlowych koncernu Siemens AG.

Protetyka Słuchu w Wielkiej Brytanii

Zawód Protetyka Słuchu w Wielkiej Brytanii regulowany jest przez procedury Brytyjskiej Rady ds. Zawodów Opieki Zdrowotnej HCPC (Health and Care Professions Council) oparte na zaleceniach i rekomendacjach Brytyjskiego Towarzystwa Audiologicznego BSA (British Society of Audiology). Niezbędna jest, odnawiana co dwa lata, urzędowa rejestracja w HCPC. Organ ten sprawdza wykształcenie i doświadczenie kandydata. By móc w pełni, samodzielnie wykonywać obowiązki Protetyka Słuchu, wymagane jest minimum 2 lata doświadczenia w zawodzie oraz ukończenie kierunkowych studiów licencjackich. Wykaz zarejestrowanych specjalistów dostępny jest dla pacjentów na stronach internetowych rady HCPC.
By zachować prawo do wykonywania zawodu, każdy protetyk musi na bieżąco uaktualniać i podnosić swoje kwalifikacje w programie CPD (Continuing Professional Development). Jednym z wariantów CPD jest comiesięczny krótki kurs o tematyce związanej z audiologią i protetyką słuchu, organizowany wewnętrznie w firmach protetycznych lub indywidualnie.
Ponadto istnieje prestiżowy system akredytacyjny certyfikujący jakość oferowanych usług UKAS (UKAS - United Kingdom Accreditation Service). Od 1 kwietnia 2017 r. Brytyjska Agencja Akredytacji (UKAS) odpowiada za zarządzanie i realizację programu akredytacji w zakresie poprawy jakości usług fizjologicznych IQIPS (Improving Quality in Physiological Services). IQIPS jest prowadzonym przez starszych specjalistów programem akredytacyjnym, pomagającym organizacjom opieki zdrowotnej w zapewnieniu pacjentom wysokiej jakości usług. Dba, by badania, diagnozowanie i wszelkie procedury wykonywane były przez kompetentny personel pracujący w bezpiecznym środowisku. Organizacje pozarządowe, takie jak Brytyjskie Stowarzyszenie Dzieci Niesłyszących, polecają i promują usługi akredytowane przez IQIPS w celu zapewnienia zgodności usług z opracowanymi normami. Akredytacja UKAS jest narzędziem, które wspiera bezpieczne i skuteczne usługi zdrowotne, stale poprawiając ich jakość, przy jednoczesnym zapewnieniu wydajności i produktywności.
Na stronie www.ukas.com znaleźć można opis standardów egzekwowanych przez asesorów IQIPS oraz listę firm i instytucji posiadających akredytacje. Pacjent w łatwy sposób ma dostęp do usług sprawdzonej jakości.
Asesorzy IQIPS w swojej pracy akredytacyjnej korzystają z wytycznych opracowanych przez Brytyjskie Towarzystwo Audiologiczne, które udostępnia rekomendowane procedury na stronie www.thebsa.org. Procedury te to szczegółowy opis „dobrej praktyki" przy protezowaniu ubytku słuchu począwszy od prawidłowej otoskopii, audiometrii tonalnej bez i z maskowaniem, po pomiary REM i badania obiektywne. Są to niezobowiązujące rekomendacje, jednak by uzyskać akredytację UKAS-IQIPS niezbędna jest ich dogłębna znajomość i wykorzystanie w codziennej pracy.
Wszystko to zapewnia wysoką jakość i bezpieczeństwo pacjentów jak również podnosi prestiż zawodu protetyka słuchu.

W Wielkiej Brytanii system dofinansowań przy zaopatrywaniu w pomoce słuchowe wygląda zupełnie inaczej niż w naszym kraju. Narodowa Służba Zdrowia Wielkiej Brytanii NHS (National Health Service) opłaca w 100% binauralną usługę audioprotetyczną, łącznie z aparatami słuchowymi. Aparaty te są własnością NHS, który kupuje je w dużych ilościach w całym spektrum wielkości wzmocnienia od różnych producentów. O przyznaniu protez decyduje w pełni uprawniony i zarejestrowany protetyk słuchu, na podstawie wyników badań, bez konieczności opiniowania lekarza specjalisty. Nie są to jednak aparaty z „najwyższej półki" i również tylko zauszne. Jeśli pacjent chce zaopatrzyć się w lepszej klasy, mniejsze lub wewnątrzuszne aparaty, musi w całości pokryć koszty zakupu. Ten podział na sektor publiczny i prywatny eliminuje patologie i wprowadza zdrową konkurencję między placówkami protetycznymi, podnoszącymi jakość, by zdobyć kontrakty publiczne. Jest to też idealne rozwiązanie dla uboższych pacjentów, którzy nie ponoszą żadnych kosztów.
NHS wymaga od podmiotów zakontraktowanych do wykonywania usług audiologicznych przeprowadzania

pomiarów REM przy każdym dopasowaniu aparatu słuchowego (chyba, że odnotowane są kliniczne przeciwwskazania). Przepisy te wymuszają na instytucjach i prywatnych firmach poszerzanie rutynowo stosowanych usług.
Nawet, jeśli szczegółowe regulacje aparatów słuchowych oparte na obserwacji behawioralnej są zasadnicze, najlepszym punktem wyjścia jest znajomość poziomu sygnału docierającego do błony bębenkowej pacjenta. Bez tych podstawowych informacji korekty precyzyjne są w rzeczywistości kombinacją doświadczenia protetyka, „zgadywania na oślep" i szczęścia. Dlatego tak ważne jest stosowanie pomiarów ucha rzeczywistego REM w codziennej praktyce. Jak to pokazał dr Roman Gołębiewski w artykule na łamach biuletynu PSPS, mało który protetyk w Stanach Zjednoczonych wykorzystuje to precyzyjne narzędzie. Inaczej jednak jest w Wielkiej Brytanii. Dzięki wymogom Narodowej Służby Zdrowia zakłady protezujące słuch wprowadzają pomiary REM jako standardowe narzędzie przy dopasowaniu również w sektorze prywatnym. Z doświadczenia wiem, jak pomocne i skuteczne są pomiary REM, a wprawnemu protetykowi zajmują dodatkowo 5-10 minut na obsługę pacjenta. Dzięki REM można wyeliminować wiele dodatkowych wizyt przeznaczonych na dostrajanie protez, co w połączeniu z satysfakcją pacjenta może zachęcić do szybkiego upowszechnienia REM w Polsce.

Coraz większą popularność na wyspach brytyjskich zdobywa mikrosukcja kanału słuchowego. Doświadczony protetyk słuchu ze swoją znajomością fizjologii i patologii ucha, po odpowiednim szkoleniu, jest najlepszą osobą do wykonywania mikrosukcji.
Usuwanie woskowiny odbywa się za pomocą mikroskopu i medycznego urządzenia ssącego, stąd określenie mikrosukcja. Bardzo cienką złączkę dopasowuje się do końca rury ssącej, co pozwala specjaliście delikatnie wyciągnąć woskowinę z zewnętrznego kanału usznego. Zwykle mikrosukcja nie wymaga wstępnego aplikowania kropli do uszu.
Ciśnienie ssące jest bardzo łagodne. Mikrosukcja jest najbezpieczniejszą i najwygodniejszą metodą usuwania woskowiny. Podczas zabiegu nie używa się płynów, co sprawia, że metoda jest również użyteczna u pacjentów z perforacją błony bębenkowej. Dzięki ośmiokrotnemu powiększeniu okularów mikroskopowych wyraźnie widzimy kanał uszny i to, co robimy, przez co cała procedura jest wyjątkowo bezpieczna. Jest to szczególnie komfortowa metoda dla pacjenta, zwykle trwa kilka minut, a znikoma możliwość irygacji kanału słuchowego sprawia możliwość zbadania słuchu bezpośrednio po oczyszczeniu kanału. Rozpowszechnienie mikrosukcji ułatwiłoby prace protetykom słuchu. Możliwość samodzielnego oczyszczenia kanałów słuchowych usprawnia proces diagnozowania i protezowania ubytku słuchu oraz przynosi natychmiastową ulgę pacjentowi.

Przedstawione powyżej rozwiązania systemowe i usługi wdrażane w Wielkiej Brytanii zapewniają wysoką jakość, bezpieczeństwo i kompleksową obsługę pacjenta z niedosłuchem. Warto przyjrzeć się doświadczeniom Brytyjczyków reformując polskie rozwiązania. Kluczową rolę w podnoszeniu standardów może odegrać PSPS, biorąc udział w opracowaniu procedur „dobrej praktyki" protetyków słuchu.

Piotr Błaszczuk
AUDIO-MED WARSZAWA
mgr Akustyki UAM
członek BSHAA

Wykorzystałem:
www.ukas.com
www.thebsa.org
www.bshaa.com
www.hearingreview.com/2007/05/integrated-rem-real-ear-measurement-from-a-hearing-aid/

Kiedy Twoje aparaty słuchowe bezpośrednio łączą Cię ze światem dźwięków filmowych, żyjesz bez ograniczeń. Life is on

Phonak Audéo™ B-Direct to aparaty słuchowe, które z łatwością łączą się z każdym telefonem komórkowym* oraz telewizorem.

- Wolność wszechobecnej łączności
- Kompatybilność z praktycznie każdym telefonem z Bluetooth®*

- Odbieranie połączeń po dotknięciu przycisku na aparacie słuchowym
- Wykorzystywanie aparatów słuchowych jako bezprzewodowego zestawu słuchawkowego

- Wyśmienita jakość dźwięku z telewizora
- Aparaty słuchowe jako bezprzewodowe słuchawki

* z technologią Bluetooth® 4.2 oraz większością starszych modeli telefonów z Bluetooth

www.phonak.pl

A Sonova brand

PHONAK 70 lat

PHONAK
life is on

Mądre wspieranie -ECHO-PROGRES
Holistyczny Model Wsparcia Osób Niesłyszących Fundacji-ECHO-

Moje dziecko nie słyszy…I co dalej? Co jest konieczne do rehabilitacji osób niesłyszących? Aparaty słuchowe, implanty, zajęcia ze specjalistami i wizyty u lekarzy- na pewno tak. Najważniejsza jest jednak miłość i mądre wsparcie.

Wczesna kompleksowa rehabilitacja sprawiła, że moje dwie zaimplantowane córki nie odstają od grupy rówieśniczej w przedszkolu. Świetnie się rozwijają i chętnie uczestniczą w życiu Fundacji.- mówi mama 6 letniej Helenki i 4 letniej Hani.

Terapia w Fundacji jest absolutnie niezbędna dla naszych dzieci, tak by miały szansę rozwoju na podobnym poziomie jak ich słyszący rówieśnicy. Fundacja jest dla nas drugim domem i nie wyobrażamy sobie, by mogło jej zabraknąć. Rodzice 6letniego Adasia i 1,5-rocznego Michała.

Rehabilitacja naszego syna trwa od 4 miesiąca jego życia, ale dopiero dzięki zajęciom w Fundacji -ECHO- Piotrek zaczął robić znaczące postępy i dziś może być uczniem drugiej klasy w szkole integracyjnej. Wsparcie ekspertów Fundacji dla chorych dzieci i ich rodziców jest wyjątkowe."– mówi mama 9 letniego Piotra.

Praca, jaką terapeuci wkładają w rozwój naszego dziecka, pozwoliła na posłanie córki do przedszkola w wieku 3 lat. Pomimo swej niepełnosprawności, w tym ruchowej, doskonale odnalazła się wśród rówieśników, również dzięki zajęciom organizowanym w Fundacji. Dzięki wsparciu, również my, rodzice, przestaliśmy czuć się zagubieni i bezradni w trudnej sytuacji życiowej. Mama 4- letniej Igi.

Te sukcesy nie byłby możliwe, gdyby nie przyjęty przez założycieli Fundacji warunek, że skuteczna terapia wymaga konsekwencji i holistycznego podejścia.

Polska Fundacja Pomocy Dzieciom Niedosłyszącym –ECHO- powstała 23 marca 1995r. w Warszawie. Organizację założyli rodzice niedosłyszących dzieci oraz specjaliści w dziedzinie terapii słuchu i mowy. Celem Fundacji jest wspieranie wszechstronnego rozwoju dzieci, młodzieży i osób dorosłych z niepełnosprawnościami, a w szczególności osób z wadami słuchu i opóźnionym rozwojem mowy oraz wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem społecznym, a także wspieranie ich rodzin i otoczenia. Do Fundacji zapisanych jest ok 800 Rodzin - 300 objętych jest codzienną terapią.

Misją Fundacji są codzienne, wspólne działania oparte na wzajemnym szacunku i współpracy - tworzenie jednej Wielkiej Rodziny. Jej celem jest doprowadzenie podopiecznych do wszechstronnego poznania świata i aktywnego w nim uczestniczenia. PFPDN-ECHO- jest jedyną organizacją w Polsce, która obejmuje holistycznym wsparciem osoby niesłyszące od urodzenia do dorosłości, ich rodziny oraz otoczenie społeczne. Działania Fundacji opierają się na wypracowanym przez 22- letnie doświadczenia, **Holistycznym Modelu Wsparcia Osób Niesłyszących Fundacji ECHO-ECHO PROGRES.**

Główne założenia modelu i wynikające zadania mają na celu ograniczanie zjawiska wykluczenia społecznego oraz zwiększanie szans na satysfakcjonujące życie w społeczeństwie.

1. Wsparcie obejmuje osoby niesłyszące od urodzenia do dorosłości, ich rodziny oraz otoczenie społeczne.
2. Terapia indywidualna i grupowa jest realizowana poprzez długofalowe, kompleksowe oddziaływania logopedyczne, psychologiczne, pedagogiczne, stymulację rozwoju intelektualnego, emocjonalnego i społecznego (ze szczególnym uwzględnieniem wczesnego wspomagania).
3. Indywidualne i interdyscyplinarne podejście do każdego podopiecznego.
4. Współudział rodziców w tworzeniu indywidualnej ścieżki terapii dziecka.
5. Tworzenie programów wsparcia dla młodzieży i dorosłych – organizowanie grup wsparcia, zatrudnienia wspomaganego oraz współpracy międzynarodowej.
6. Poznawanie i włączanie do terapii Polskiego Języka Migowego (PJM) oraz alternatywnych środków

komunikowania się.

7. Angażowanie podopiecznych w wydarzenia kulturalne, rekreacyjne i sportowe.
8. Angażowanie rodziców w działania samopomocowe – tworzenie grup wsparcia, podejmowanie działań w Radzie Rodziców.
9. Realizowanie różnych form wolontariatu w Fundacji, w kraju i za granicą.
10. Organizowanie wyjazdów terapeutycznych (w tym turnusów rehabilitacyjnych).
11. Budowanie odpowiedniego klimatu w pracy terapeutycznej i codziennych relacjach - wzajemnej pomocy, szacunku i współpracy- tworzenie jednej Wielkiej Rodziny.
12. Kooperacja z organami administracji państwowej, samorządem lokalnym, z placówkami oraz firmami państwowymi i prywatnymi (w tym medycznymi i edukacyjnymi) a także z organizacjami pozarządowymi.

Osoba niesłysząca jest w centrum naszego zainteresowania. Jesteśmy razem od momentu zgłoszenia się jej do Fundacji (najmłodsze dziecko, które zostało naszym podopiecznym miało 2 tygodnie - najstarszy beneficjent ma 50 lat) aż do czasu, w którym niesłyszący sam zdecyduje, że jego aktywne i satysfakcjonujące życie nie wymaga już wsparcia Fundacji. Jesteśmy świadomi, że środowisko rodzinne i najbliższe otoczenie to czynniki, które mają największy wpływ na niesłyszącą osobę, dlatego też wspieramy i współdziałamy ze wszystkimi zainteresowanymi.

Terapia

Pomoc, którą oferuje Fundacja obejmuje wieloletnią, codzienną terapię słuchu i mowy. Najważniejsze jest pierwsze spotkanie, gdy wraz z rodzicami wytyczamy indywidualną ścieżkę postępowania (rehabilitacji). Wspólnie określamy specyficzne potrzeby osoby niesłyszącej, jej rodziny i otoczenia oraz analizujemy system wsparcia dostępny w Fundacji. Następnie zgodnie z indywidualnym planem działania rozpoczynamy rehabilitację. Szczególną troską obejmujemy rodziców, którzy mogą skorzystać z pomocy psychologicznej, prawniczej, oraz grup wsparcia. Pomagamy również w edukacji, prowadząc zajęcia z języka angielskiego, polskiego, francuskiego, matematyki, fizyki. Przygotowujemy do egzaminów na różnym poziomie edukacji (od podstawowego do matury).

Terapia to również turnusy rehabilitacyjne (wyjazdowe i stacjonarne), które dają możliwość połączenia terapii z odpoczynkiem i rekreacją. Dzieci niesłyszące uczestniczą w specjalistycznych zajęciach a rodzice na spotkaniach i wykładach poszerzają swoją wiedzę. Program turnusu obejmuje również różne formy i rodzaje zajęć sportowo-rekreacyjnych, kulturalnych, edukacyjnych, w których biorą udział całe rodziny. Wspólny wyjazd wakacyjny to czas, w którym wszyscy ładują akumulatory pozytywną energią i motywują się do dalszej pracy, kontynuowanej w ciągu całego roku.

Edukacja

Działania edukacyjne prowadzone przez Fundację obejmują szkolenia, warsztaty dla wychowawców i nauczycieli z przedszkoli i szkół do których uczęszczają nasi podopieczni. Celem kształcenia jest zapoznanie ich ze specyficznymi potrzebami niesłyszącego dziecka przebywającego w placówce ogólnodostępnej. Współpracujemy również z Uczelniami Wyższymi w ramach praktyk studenckich oraz wspólnych projektów. Współpracujemy ze szkołami i Ośrodkami dla Głuchych (m.in. Instytutem Głuchoniemych im. Księdza Jakuba Falkowskiego, Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym dla Głuchych im. Jana Siestrzyńskiego w Warszawie, Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym dla Dzieci Słabosłyszących nr 15 im. Ottona Lipkowskiego w Warszawie. Bierzemy czynny udział w konferencjach i badaniach naukowych. Prowadzimy biblioteczkę dla rodziców i podopiecznych.

Praca-zatrudnienie wspomagane

Rehabilitacja zawodowa realizowana jest w Fundacji pod postacią zatrudnienia wspomaganego.

Oznacza to, że każda dorosła osoba wymagająca pomocy w uzyskaniu zatrudnienia może liczyć na specjalistów w tym zakresie. Metoda ta opiera się na współpracy z trenerem pracy, który najpierw stara się zaangażować beneficjenta w cały proces, po czym ustala preferencje beneficjenta, a następnie, na ich podstawie i razem z nim poszukuje pracy. Trener często pojawia się na rozmowach kwalifikacyjnych, w jakich uczestniczy beneficjent, pomaga nawiązać dobre relacje ze współpracownikami, uczestniczy w ustalaniu warunków zatrudnienia, pomaga beneficjentowi w szkoleniach firmowych. Po uzyskaniu zatrudnienia trener pracy sprawdza, przez jakiś czas, czy wszystko przebiega prawidłowo. Metoda ta ma na celu nie tylko zatrudnienie, ale rozwój zawodowy – planowanie kariery zawodowej beneficjenta. Zatrudnienie wspomagane jest realizowane w PFPDN ECHO zgodnie ze standardami Europejskiej Unii Zatrudnienia Wspomaganego. W Fundacji działa również Agencja Pracy, która umożliwia aktywizację zawodową osobom potrzebującym różnorodnego wsparcia na otwartym rynku pracy.

Współpraca z organami administracji państwowej

Fundacja bierze udział w pracach Komisji do spraw Osób Głuchych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich oraz Parlamentarnego Zespołu do spraw Głuchych w Sejmie RP. Współpracuje z PFRON przy realizacji kluczowych programów i projektów.

Współpraca z organizacjami pozarządowymi

Fundacja współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi w dziedzinie niedosłuchu, różnych niepełnosprawności i innych dziedzin związanych z NGO (PSPS, CODA-Polska, Kultura Bez Barier, Polski Komitet Audiofonologii, Fundacja Instytut Historii Głuchych "*Surdus Historicus*", SUITA, PTI, KOKON, PZG, Słyszeć Bez Granic, Fundacja Orange, Usłyszeć Świat i inne).

Tworzy i jest członkiem wielu Koalicji i organizacji parasolowych, które wspierają organizacje pozarządowe (między innymi Koalicji na rzecz Osób Niepełnosprawnych, Federacji Mazowia, **Polskiej Unii Zatrudnienia Wspomaganego,** Kongresu Osób z Niepełnosprawnością, Koalicji na rzecz Ochoty, Centrum Wolontariat, Centrum szpitalna ,Klon /Jawor i inne).

Rzecznictwo

PFPDN-ECHO- opiniuje akty prawne, dotyczące wszystkich dziedzin życia dziecka niedosłyszącego (np. postulowanie zmian w ustawach dotyczących języka migowego, dofinansowań do aparatów słuchowych, rehabilitacji zawodowej, o systemie oświaty, zdrowia, orzecznictwa itp.) Bierze udział w konsultacjach społecznych dotyczących ustawy "Za Życiem". Gromadzi i udostępnia akty normatywne. Popularyzuje wiedzę w społeczeństwie o problemach podopiecznych Fundacji ich potrzebach i możliwościach.

Projekty międzynarodowe

Fundacja ECHO jest organizatorem i partnerem szkoleń, warsztatów, wymiany młodzieżowej w wielu projektach międzynarodowych, między innymi w ramach programu „Młodzież w Działaniu". Współpracuje z Fundacją RA i DO Międzynarodowym Centrum Wsparcia Młodzieży i Dorosłych(np. Organizacja Międzynarodowej Wymiany Młodzieży, Akcja 3.1 Młodzież w Świecie - "Alfabety Europy". Młodzież z krajów: Irlandia, Włochy, Gruzja, Tunezja, Polska).

Współpraca ze specjalistycznymi placówkami służby zdrowia, firmami medycznymi

W ramach współpracy z firmami medycznymi Fundacja prowadzi Bank Aparatów Słuchowych –ECHO-. Aparaty słuchowe są bezpłatnie wypożyczane rodzicom małych dzieci z wadą słuchu oraz młodzieży i osobom dorosłym, które są podopiecznymi Fundacji-ECHO- oraz czekają na implant ślimakowy, mają własne aparaty w serwisie, nie posiadają jeszcze własnych aparatów słuchowych, chcą przetestować aparaty innych firm. Firmy wspierające: BERNAFON, SONOVA, OTICON,

INTERTON, RESOUND. Współpracujemy również z protetykami słuchu, którzy udzielają konsultacji i przeprowadzają bezpłatne badania słuchu. Prowadzimy szeroko pojętą wymianę informacji na temat nowych technologii w dziedzinie aparatów słuchowych, implantów ślimakowych, urządzeń wspomagających słyszenie oraz sprzętu potrzebnego osobom niesłyszącym do samodzielnego życia. Współpracujemy ze specjalistycznymi placówkami służby zdrowia i firmami medycznymi na polu nauki, współtworząc nowe metody rehabilitacji słuchu i mowy, uczestniczymy w badaniach naukowych oraz tworzeniu pomocy dydaktycznych, niezbędnych do terapii. Placówki medyczne to miedzy innymi: Międzynarodowe Centrum Mowy i Słuchu, Centrum Zdrowia Dziecka, Instytut Patologii i Fizjologii Słuchu i inne. Firmy: MED.-EL, MEDICUS. Uczestniczymy i współorganizujemy spotkania i konferencje z udziałem specjalistów: lekarzy, pedagogów, logopedów, psychologów, terapeutów .

Współpraca z samorządem lokalnym

Działamy w Kolacji na Rzecz Ochoty. Współpracujemy na wielu płaszczyznach z poszczególnymi urzędami dzielnic Warszawy (szczególnie dzielnicy Warszawa- Ochota). Współorganizujemy festyny i imprezy kulturalne odbywające się w dzielnicach Warszawy. Bierzemy udział w Komisji Dialogu Społecznego przy Biurze Edukacji M. St. Warszawy oraz w komisji Dialogu Społecznego Niepełnosprawnych przy Biurze Pomocy i Projektów Społecznych Miasta st. Warszawy.

Wolontariat

We fundacji jest prowadzona szeroka działalność wolontarystyczna.

Wolontariusze na co dzień pomagają w pracach biurowych oraz organizacji imprez kulturalnych w siedzibie Fundacji. Są to osoby z rodzin naszych podopiecznych(babcie, prababcie, rodzice) oraz studenci, nasi podopieczni, uczniowie szkół warszawskich.

Wolontariusze specjaliści wspierają naszych terapeutów podczas zajęć.

Wolontariat pracowniczy realizowany jest we współpracy z firmami, w ramach którego organizujemy wspólne działania dla podopiecznych Fundacji.

W 2009 Fundacja –ECHO- uzyskała Akredytację Organizacji Wysyłającej Wolontariatu Europejskiego. W ramach tego Wolontariatu (European Yoluntary Service) młodzież w wieku od 18 do 30 lat może spędzić za granicą okres do 12 miesięcy, pomagając przy realizacji projektów na rzecz społeczności lokalnej. Realizujemy ten wolontariat we współpracy z Fundacją RA i DO Międzynarodowym Centrum Wsparcia Młodzieży i Dorosłych

Kultura i rekreacja

Podopieczni Fundacji uczestniczą w wielu wydarzeniach artystycznych i kulturalnych. Współtworzą i biorą udział w różnych formach artystycznego wyrazu: w przedstawieniach teatralnych, zajęciach muzycznych, tanecznych, warsztatach fotograficznych, plastycznych. Młodzi-dorośli podopieczni spotykają się raz w miesiącu na Spotkaniach Czwartkowych w siedzibie Fundacji. Jesteśmy współorganizatorami i uczestnikami imprez kulturalnych takich jak dzień Dziecka, Dzień Sportu i innych. Nasi podopieczni zwiedzają ciekawe miejsca w kraju i zagranicą. Biorą udział w obozach i regatach żeglarskich. Fundacja współpracuje z ośrodkami kultury oraz dzielnicowymi i gminnymi wydziałami kultury

Największym sukcesem Fundacji i prowadzonej w niej rehabilitacji według Holistycznego Modelu Wsparcia Osób Niesłyszących Fundacji ECHO-ECHO PROGRES są nasi podopieczni, którzy dziś prowadzą samodzielne, aktywne i satysfakcjonujące życie.- Bartosz nie tylko skończył studia na najbardziej prestiżowej uczelni artystycznej w kraju, ale też pracuje, założył swoją organizację i teraz on pomaga innym. Renatka pracuje w swoim zawodzie, skończyła dwa wydziały, ma córeczkę i ciągle kontaktuje się z Fundacją, dając pozytywny przykład innym. Ola skończyła studia i jest zatrudniona na wymarzonym stanowisku pracy. Nadal przychodzi do ECHA na tańce, angielski, spotkania czwartkowe. Gabrysia studiuje na APS i pomaga woluntarystycznie w biurze Fundacji. Damian jest magistrem, pracuje i mieszka samodzielnie. Przychodzi na spotkania czwartkowe młodzieży towarzysko i w roli tłumacza PJM. Marta studiuje i pracuje oraz w dalszym ciągu czynnie bierze udział w życiu Fundacji. Większość niesłyszących, która zaczynała swoją drogę 22 lata temu z Fundacją –ECHO- obecnie jest po studiach, pracuje, mieszka samodzielnie. Funkcjonuje najczęściej w dwóch światach prowadząc dobre, satysfakcjonujące życie. Przykładów jest wiele, które dają świadectwo temu, iż profil, który został nadany Fundacji sprawdza się i stale przyciąga do siebie szukających wsparcia i akceptacji.

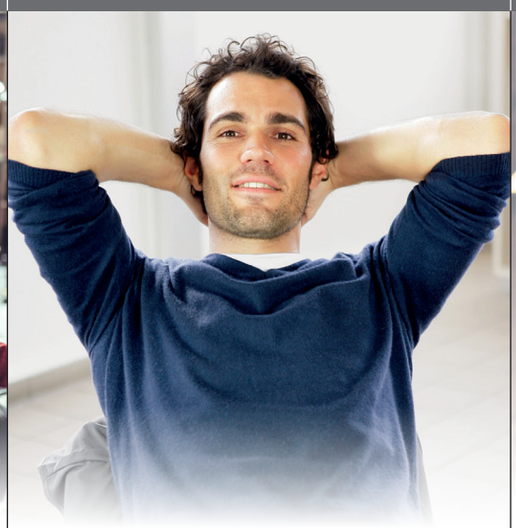
Aleksandra Włodarska vel Głowacka
Prezes PFPDN-ECHO-

ECHO

power one

power one łączy.
Energia dla wszystkich typów.

Niezależni	Nowa generacja	Pionierzy



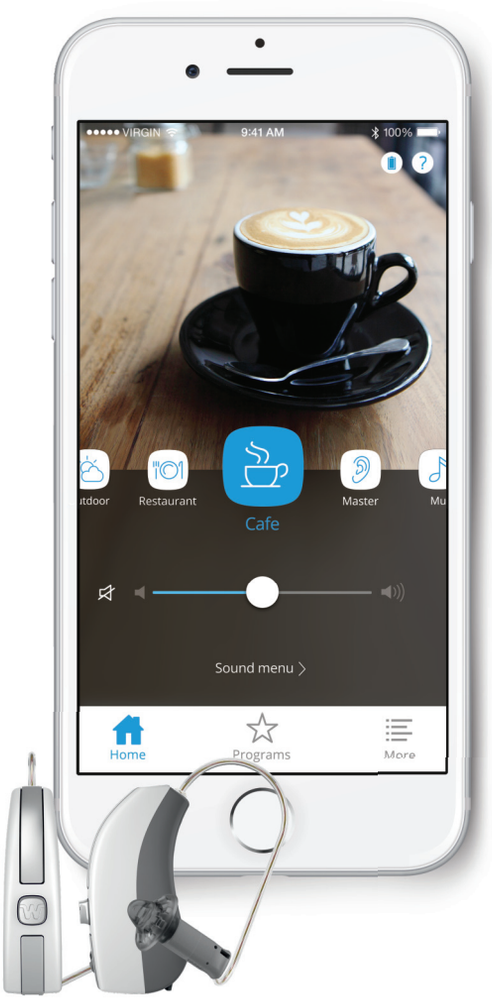
Bezrtęciowe baterie cynkowo-powietrzne do aparatów słuchowych

Akumulatory litowo-jonowe do wielokrotnego ładowania, montaż stały

Akumulatory niklowo-wodorkowe do wielokrotnego ładowania

high level hearing

www.powerone-batteries.com



APLIKACJA BEYOND

WIDEX BEYOND™ to aparaty słuchowe umożliwiające bezpośrednią transmisję dźwięku rozmowy lub muzyki z telefonu komórkowego iPhone wprost do aparatów słuchowych. Dodatkowo, darmowa **aplikacja BEYOND** do pobrania z App Store lub Google Play na telefony z systemem iOS lub Android pozwala użytkownikom aparatów BEYOND na wyjątkowo intuicyjną, a jednocześnie zaawansowaną regulację i personalizację dźwięku w aparatach wprost z ekranu telefonu komórkowego.

GET IT ON Google Play

Available on the App Store

KOMUNIKACJA
BEZ OGRANICZEŃ

Połączenie aparatów słuchowych z telefonem komórkowym za pomocą łącza Bluetooth

PIERWSZY APARAT ZASILANY BATERIĄ 312
Z TRZEMA RODZAJAMI BEZPRZEWODOWEJ KOMUNIKACJI
Najwyższej klasy technologia TRI-LINK™ z transmisją pure-link 2.4 GHz, cewką tele oraz technologią WidexLink

ELASTYCZNOŚĆ
Specjalnie zaprojektowany przycisk do zmiany programów, regulacji preferencji i wyciszania aparatu

PEŁNE ZABEZPIECZENIE
Powłoka nano firmy Widex chroni aparat BEYOND przed wilgocią zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz

SPRAWDZONA JAKOŚĆ DZIAŁANIA
PLATFORMA U sprawdzona w najbardziej wymagających sytuacjach akustycznych, takich jak restauracje, koncerty czy przyjęcia

NAJDŁUŻSZY CZAS PRACY BATERII
Średnie zużycie prądu 1,8 mA przy transmisji 25% dziennego użycia

WIDEX POLAND Sp. z o.o.
Ślęza, ul. Szyszkowa 4
55-040 Kobierzyce
tel. 71 388 22 22
www.widex.pl

WIDEX®
HIGH DEFINITION HEARING

PRZYJEMNOŚĆ UDOSTĘPNIANIA – Brama Poznania jako instytucja przystosowana do potrzeb osób z dysfunkcją słuchu

Fot.1

Od samego początku funkcjonowania instytucji, Brama Poznania przyjęła strategię otwartości wobec różnych grup odbiorców. Oczywistym było, że, aby zrealizować to postanowienie, potrzebne jest techniczne przystosowanie budynku do potrzeb różnych grup zwiedzających, w tym osób z niepełnosprawnościami, oraz stworzenie atrakcyjnej oferty zajęć i wydarzeń, spełniających ich oczekiwania.

„Dziedzictwo kulturowe mówi kim jesteśmy, opowiada o historii (…), jest świadectwem tego, jak dawniej żyli ludzie, i jak toczyły się ich losy (…), zachwyca, uczy, dostarcza pomysłów i wzruszeń, jest źródłem przygód, rozbudza ciekawość."[1] To właśnie dziedzictwo kulturowe, czyli opowieści o dawnych czasach i ludziach, legendy, tradycje, zabytki, sztuka, które zostały stworzone i przekazane nam w spadku przez poprzednie pokolenia, pomagają nam odkryć, kim jesteśmy, skąd pochodzimy i poczuć się częścią społeczeństwa zakorzenionego w historii. Tak rozumiane dziedzictwo kulturowe jest przede wszystkim dobrem, należącym do wszystkich ludzi. A udostępnianie tego dobra i pomoc w odnalezieniu indywidualnej więzi z nim należy do podstawowych zadań instytucji kultury.

Przekonanie o obowiązku upowszechniania i udostępniania dziedzictwa wszystkim ludziom przyświeca Centrum Turystyki Kulturowej TRAKT, które jest operatorem Bramy Poznania. Brama Poznania jest centrum interpretacji dziedzictwa, czyli miejscem, które poprzez interaktywną ekspozycję opowiada o dziedzictwie kulturowym Ostrowa Tumskiego, bezpośrednio związanego z początkami państwa polskiego. Jak wskazuje nazwa, zadaniem centrum interpretacji dziedzictwa jest interpretowanie, czyli działanie, „(…) które ma na celu ujawnianie znaczenia i współzależności naszego naturalnego i kulturowego dziedzictwa poprzez bezpośrednie doświadczenie przedmiotu, artefaktu, krajobrazu czy miejsca"[2]. Centrum ma pomóc odwiedzającym doświadczyć dziedzictwa i wytworzyć z nim indywidualną więź. Dzieje się to poprzez odwołanie się do doświadczeń i emocji odwiedzających oraz prowokowanie ich do spojrzenia na przeszłość jako opowieść o ludziach, którzy przeżywali podobne do naszych radości i trudności. Centrum interpretacji dziedzictwa celowo nie posiada własnej kolekcji eksponatów, ponieważ jego rolą nie jest gromadzenie artefaktów, ale skłonienie ludzi do odkrycia wartości dziedzictwa kulturowego[3]. Centrum ma zwracać uwagę odbiorców na konkretne historyczne miejsce oraz ludzi z nim związanych, tak jak Brama Poznania kieruje odbiorców na poznańską wyspę katedralną.

Ponieważ wierzymy, że dziedzictwo należy do wszystkich ludzi i wszystkich ludzi bezpośrednio dotyczy, podejmujemy się zadania przybliżania go różnym grupom odbiorców: rodzinom z dziećmi, młodzieży, osobom dorosłym, seniorom. Aby wszyscy mieli dostęp do tego, co oferuje Brama Poznania, szczególną uwagę poświęcamy uczynieniu instytucji dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami. Dostosowanie instytucji do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym osób z niepełnosprawnością intelektualną, fizyczną, osób z dysfunkcją wzroku oraz osób niesłyszących, przebiega na dwóch płaszczyznach: z jednej strony jest to dostosowanie techniczne przestrzeni zgodnie z potrzebami osób z niepełnosprawnościami, z drugiej – jest to przygotowanie oferty wydarzeń, zwiedzania oraz warsztatów edukacyjnych, dostosowanych do zainteresowań, potrzeb oraz możliwości uczestników.

Rozwiązania techniczne, zapewniające przystosowanie przestrzeni budynku dla potrzeb osób z dysfunkcją słuchu, umożliwiające swobodne, niezależne poruszanie się po instytucji i korzystanie z jej oferty przybiera wiele form. W punkcie informacji Bramy Poznania można skorzystać z usługi wideo tłumacza (SJM i PJM) i za jego pośrednictwem komunikować się z pracownikami instytucji. Ekspozycję Bramy Poznania zwiedza się z audioprzewodnikiem. Przy jego wypożyczaniu istnieje również możliwość bezpłatnego wypożyczenia pętli indukcyjnej. Ekspozycja skonstruowana jest w taki sposób, aby zapewnić wielozmysłowe poznanie dziejów Ostrowa Tumskiego. Stąd też, narracja angażuje zmysł wzroku, słuchu i dotyku poprzez makiety, panele informacyjne, ekrany dotykowe oraz wyświetlane filmy. Dzięki temu, osoby z dysfunkcją słuchu mogą w pełni korzystać z tego, co oferuje ekspozycja. Wszystkie filmy pokazywane na ekspozycji, tłumaczone są na język migowy przez tłumacza wgranego w tło filmu. Dla młodzieży z niepełnosprawnością słuchu przygotowane zostało też specjalne oprowadzanie tematyczne, w trakcie którego narracja przewodnika uzupełniona jest oddziaływaniem na różne zmysły. Podczas oprowadzania pobudzany jest szczególnie zmysł wzroku i dotyku, poprzez wykorzystanie rekwizytów, makiet, filmów i wizualizacji. Dzięki temu osoby z niepełnosprawnością słuchu mają możliwość w pełni zrozumieć i doświadczyć dziedzictwa. Tematyczne zwiedzanie ekspozycji dla osób niesłyszących prowadzone jest przez odpowiednio przeszkolonych i doświadczonych przewodników, natomiast rolę tłumacza na język migowy pełni opiekun grupy. Wkrótce do oferty trafi także możliwość zwiedzania ekspozycji z przewodnikiem, adresowana do osób dorosłych z niepełnosprawnością słuchu.

Oprowadzanie po ekspozycji uzupełnia oferta edukacyjna, skierowana do dzieci i młodzieży niesłyszącej. Dla każdego etapu edukacyjnego, od IV klasy szkoły podstawowej, aż po ostatnią klasę szkoły ponad-podstawowej, przygotowane zostały do wyboru dwa tematy zajęć, prowadzonych na ekspozycji głównej lub w terenie na Ostrowie Tumskim. Zajęcia dotyczą tematyki życia w grodzie, ochrony przyrody i zasobów naturalnych, legend oraz Chrztu Polski. Celem zajęć jest rozwijanie umiejętności obserwacji, ćwiczenie spostrzegawczości, logicznego myślenia, ale przede wszystkim, podobnie jak w przypadku wszystkich naszych działań, wyposażenie uczniów w postawę szacunku wobec dziedzictwa, poczucie więzi z nim oraz umiejętności przydatne do pełnego funkcjonowania w życiu codziennym. W trakcie zajęć wykorzystywane są rekwizyty i materiały wizualne. Oferta edukacyjna pomaga realizować podstawę programową szkół. Wszystkie scenariusze zajęć zostały przygotowane przy współpracy z surdopedagogami oraz młodzieżą niesłyszącą, dlatego też metody i pomoce dydaktyczne dostosowane są do potrzeb, możliwości i zainteresowań dzieci i młodzieży.

Fot.2

Ważnym obszarem naszej działalności, oprócz oprowadzania i zajęć edukacyjnych, są projekty edukacyjne. Jednym z większych projektów Bramy Poznania był projekt „Kino na wyspie". Był to projekt partycypacyjny, stworzony przy współpracy z Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym dla Dzieci Niesłyszących, znajdującym się na sąsiadującej z Ostrowem Tumskim Śródce. W ramach projektu uczniowie niesłyszący wzięli udział w cyklu warsztatów przybliżających dziedzictwo Ostrowa Tumskiego oraz techniki tworzenia filmu: od etapu pisania scenariusza, poprzez przygotowywanie scenek, aż po pracę z kamerą. Materialnym efektem projektu było nakręcenie przez młodzież filmu pt. „Wyspa pełna historii"[5]. Projektowi towarzyszyło też seminarium „Kultura bez barier. Dostępność instytucji dla osób niesłyszących", które stanowiło okazję do podjęcia dyskusji na temat uczestnictwa osób niesłyszących w kulturze. Materiały z seminarium zostały wydane w formie publikacji, dostępnej online[6]. Dla młodych ludzi, udział w projekcie był nie tylko fantastyczną przygodą, ale przede wszystkim pomógł im przełamać bariery i zwiększyć zaangażowanie w uczestnictwo w kulturze.

Odpowiednie przystosowanie instytucji kultury do potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchu nie byłoby możliwe, gdyby nie stała współpraca z ekspertami, surdo-

Fot.3

DURACELL®
ACTIVAIR®
HEARING AID

0% MERCURY

Przyjazna dla środowiska
bateria z łatwym w obsłudze
paskiem zabezpieczającym.

© 2017 DURACELL, Bethel, CT 06801. Duracell and Activair are registered trademarks of Duracell Batteries BVBA and Duracell U.S. Operations, Inc., used under license. All rights reserved.

www.duracell-activair.com

pedagogami oraz samymi osobami niesłyszącymi. Jak zauważa Nina Simon, instytucja, która chce być prawdziwie partycypacyjna i otwarta, musi stawiać odbiorcę w centrum[7]. Trzeba odkryć zainteresowania i potrzeby odbiorcy, żeby odpowiednio przystosować instytucję i stworzyć ofertę, która odpowie na ich oczekiwania[8]. Takie podejście wymaga od Instytucji porzucenia przekonania, że wie ona najlepiej, na rzecz zasięgania rady ekspertów, którzy najlepiej znają daną grupę. Ekspertami są też przede wszystkim same osoby z niepełnosprawnościami, które sprawdzają ofertę w praktyce. Brama Poznania na początku swojej działalności podjęła współpracę ze śródeckim Ośrodkiem dla dzieci niesłyszących, dzięki której możliwe było przygotowanie technicznych rozwiązań w budynku oraz stworzenie oferty zwiedzania i zajęć edukacyjnych, które wpisują się w podstawę programową szkół, pomagają zdobyć umiejętności potrzebne w codziennym życiu i są atrakcyjne dla dzieci i młodzieży.

„Dziedzictwo kulturowe należy do wszystkich. Zostało stworzone przez – i dla – wszystkich ludzi" napisała Merete Sanderhoff[9]. Wszyscy jesteśmy uczestnikami i twórcami dziedzictwa. Jeśli instytucja kultury uczyni z tego przekonania podstawę swojej działalności i postawi odbiorcę w centrum, sprawi to, że ludzie poczują więź z danym miejscem oraz z dziedzictwem, które ono prezentuje. Tworzenie miejsca, które jest otwarte na wszystkich ludzi i przystosowane do ich zróżnicowanych potrzeb jest nie tylko obowiązkiem instytucji, ale przede wszystkim przyjemnością, wynikającą z chęci dzielenia się pasją i inspirowania. Brama Poznania nieustannie poszerza swoją ofertę, skierowaną do różnych grup odbiorców, w tym osób niesłyszących. Można się z nią zapoznać odwiedzając naszą stronę internetową www.BramaPoznania.pl. W zakładce *Zaplanuj wizytę/Dla osób z niepełnosprawnościami* znajdują się też szczegółowe informacje na temat przystosowania Bramy Poznania do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Zachęcamy do skorzystania z warsztatów oraz oferty oprowadzania, i osobistego odkrycia, czym jest Ostrów Tumski.

Dorota Piwowarczyk – *edukatorka, specjalistka ds. edukacji* Centrum Turystyki Kulturowej TRAKT, operator Bramy Poznania i Traktu Królewsko-Cesarskiego, ul. Gdańska 2, 61-123 Poznań www.bramapoznania.pl

Autor zdjęć: Łukasz Gdak

Przypisy:

[1] Zarzycka, K., *Rozgryźć dziedzictwo. Podręcznik dobrych praktyk upowszechniania dziedzictwa i edukacji o dziedzictwie kulturowym*, Warszawa 2016, s. 22.

[2] Izquierdo Tugas, P., Juan Tresserras, J., Matamala Mellin, J.C. (ed.), *Heritage Interpretation Centres. The Hicira Handbook*, http://www.academia.edu/438491/Heritage_Interpretation_Centres._The_hicira_handbook, (dostęp: 16 grudnia 2017); wszystkie tłumaczenia wykonane zostały przez autorkę artykułu, s. 41.

[3] Izquierdo Tugas, P., Juan Tresserras, J., Matamala Mellin, J.C. (ed.), *Heritage Interpretation Centres. The Hicira Handbook*, http://www.academia.edu/438491/Heritage_Interpretation_Centres._The_hicira_handbook, (dostęp: 16 grudnia 2017), s. 41.

[4] Tilden, F., *Interpreting our heritage*, Chapel Hill 1977, s. 33.

[5] Film można obejrzeć na YouTube, link do filmu znajduje się na stronie www.BramaPoznania.pl w zakładce *Zaplanuj wizytę/Dla osób z niepełnosprawnościami*.

[6] Materiały dostępne pod linkiem na stronie www.BramaPoznania.pl w zakładce *Zaplanuj wizytę/Dla osób z niepełnosprawnościami*.

[7,8] Simon, N., *The Participatory Museum*, http://www.participatorymuseum.org/read/ (dostęp: 15 grudnia 2017).

[9] Sanderhoff, M., *Sharing is Caring. Openness and sharing in the cultural heritage sector*, Kopenhaga 2014, s. 9.

Podpisy pod zdjęciami:

Fot. 1 – Wszystkie filmy wyświetlane na ekspozycji Bramy Poznania tłumaczone są na język migowy.

Fot. 2 – Uczestnicy projektu „Kino na wyspie" w trakcie warsztatów filmowych.

Fot. 3 – Uczestnicy projektu „Kino na wyspie" w trakcie nagrywania filmu „Wyspa pełna historii".

brama poznania ichot

Gdy wizja przyszłości nabiera realnych kształtów

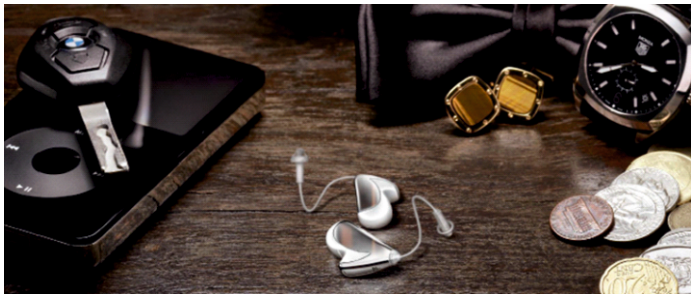
Stygmatyzacja, która w przekonaniu wielu, towarzyszy założeniu aparatu słuchowego to problem, który znamy od wielu lat. Podejmowano różne próby zmiany aparatu słuchowego w urządzenie, które w odbiorze otoczenia nie byłoby pomocą medyczną – protezą słuchu, ale gadżetem, czy urządzeniem komunikacyjnym w tym powszechnym znaczeniu. Jednym z takich ciekawych posunięć, do dziś przez wielu wspominanym, było nazwanie aparatu słuchowego Osobistym Asystentem Komunikacyjnym i zmiana jego kształtu na taki, który nie kojarzył się z aparatem słuchowym. To oczywiście pierwsza generacja aparatów Audéo, zaprezentowana w 2007 r.

Zakrojona na szeroką skalę kampania marketingowa tego urządzenia, połączona z badaniami ujawniła, że udało się przynajmniej częściowo osiągnąć cel. Pierwsze wrażenia osób, które zobaczyły Audéo, były bardzo pozytywne i praktycznie nikt nie kojarzył urządzenia z aparatem słuchowym.

Powstaje pytanie, dlaczego koncepcja ta została zarzucona?

Być może dlatego, że urządzenia te były nadal funkcjonalnie związane jedynie z poprawą słyszenia, a więc były po prostu aparatami słuchowymi.

Mniej więcej w tym czasie, a może nawet nieco wcześniej, pojawiła się w głowach protetyków wizja urządzenia bardziej kompleksowego w swoim zastosowaniu, które nie tylko kompensowałoby niedosłuch ale sprawdzałoby się w innych sytuacjach, istotnie poprawiając słyszenie i które mogłoby być urządzeniem przydatnym również dobrze słyszącym. Osobiście pamiętam rozmowy na ten temat z wieloma protetykami słuchu. Takie urządzenie przydałoby się podczas trudnych sytuacji słyszenia z odległości czy w hałasie, a jednocześnie miałoby funkcję zestawu słuchawkowego do wygodnych rozmów telefonicznych albo nagłownych słuchawek, pozwalających cieszyć się doskonałym brzmieniem muzyki. Funkcja kompensacji niedosłuchu, byłaby dodatkiem, który mógłby, ale nie musiałby być wykorzystywany.



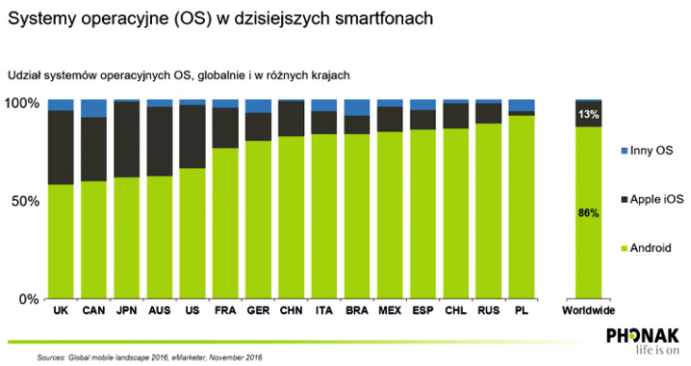
Ciekawa wizja, prawda? Zwłaszcza w aspekcie wspomnianej na początku stygmatyzacji. Powszechność stosowania takich słuchawek, czy „asystentów komunikacyjnych" sprawiłaby, że noszenie takiego urządzenia na uchu, nie przyciągałoby uwagi, a przynajmniej nie sugerowałoby, że użytkownik ma problemy ze słuchem. W takiej sytuacji można by ogłosić rozwiązanie problemu odczuwania wstydu wynikającego z noszenia aparatu.

Funkcje w aparatach, które mogłyby się przydać również osobom dobrze słyszącym, powoli zaczęły pojawiać się w aparatach słuchowych. Możliwość strumieniowania muzyki - i to doskonałej jakości - stała się standardem w aparatach bezprzewodowych. Jednak niezbędne do tego było urządzenie pośredniczące, tzw. streamer. Również odbieranie dźwięków z odległości jest możliwe, bo wykorzystanie systemu nadawczo-odbiorczego to przecież nic innego jak system FM czy Roger. Wciąż jednak barierą dla postrzegania aparatu w innych kategoriach niż powszechnie nam znane, były urządzenia pośrednie oraz brak możliwości wykorzystania aparatu jako zestawu słuchawkowego do telefonu.

Nawet wprowadzenie w 2014 roku do aparatów komunikacji bezpośredniej, opartej na autorskim protokole opracowanym przez firmę Apple we współpracy z producentem aparatów słuchowych, tych barier całkowicie nie pokonało. Owszem, streamer nie był już potrzebny, rozmowa z telefonu mogła być dostarczana bezpośrednio do aparatu, ale o porównaniu aparatu do zestawu słuchawkowego nie mogło być nadal mowy. Zabrakło tu przecież tak ważnej cechy podstawowego nawet zestawu słuchawkowego - możliwości prowadzenia rozmów telefonicznych bez konieczności użycia rąk. Trzymanie telefonu blisko ust, aby mowa użytkownika mogła być przesłana do rozmówcy, to rozwiązanie jeszcze dalekie od wizji uniwersalnego asystenta komunikacyjnego. Oddać jednak należy, że technologia ta, choć dostępna dla niewielkiej stosunkowo grupy użytkowników smartfonu iPhone, była swoistym krokiem naprzód.

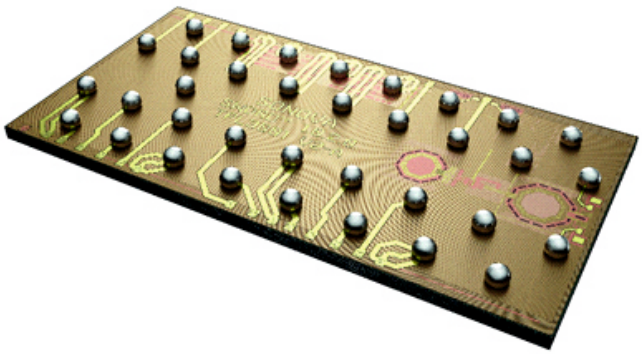
Czego zatem brakowało, aby wizja sprzed lat mogła się ziścić?

Brakowało możliwości wykorzystania połączenia w technologii Bluetooth w jej najbardziej powszechnym protokole, czyli Bluetooth Classic. Bo to właśnie ten protokół, korzystając z profilu HSP (ang. Head Set Profile)



lub HFP (ang. Hands Free Profile), pozwala na realizowanie połączeń telefonicznych w zestawach słuchawkowych. Ponadto Bluetooth Classic ma tę zaletę, że jest dostępny nie tylko w urządzeniach luksusowych – iPhone, ale również w prostych telefonach funkcjonalnych. Można praktycznie powiedzieć, że protokół BT Classic jest dostępny w każdym telefonie z Bluetooth.

Dziś dzięki najnowszej technologii marki Phonak wizja przyszłości nabiera realnych kształtów.
Opracowany przez firmę Sonova chip SWORD (ang. Sonova Wireless One Radio Digital chip), który jest pierwszym wieloprotokołowym chipem, zapewniającym bezpośrednie połączenie bezprzewodowe realizowane w różnych protokołach, umożliwia transformację aparatu słuchowego w zestaw słuchawkowy, a nawet w bezprzewodowe słuchawki stereo. Opracowanie tego chipa było bardzo trudne. Poważnym problemem w zaimplementowaniu technologii Bluetooth było m. in. zapotrzebowanie na energię czy inaczej mówiąc na pobór prądu.



Inżynierowie firmy Sonova dokonali rzeczy niezwykłej i wykorzystując niespotykaną w aparatach słuchowych technologię CMOS 40 nm, stworzyli chip SWORD - serce aparatów słuchowych Audéo B-Direct. Ten mały element, który na powierzchni 6 mm^2 mieści 42 miliony tranzystorów, pozwala w dużym stopniu zrealizować wizję sprzed lat. Sprawia, że dostępna niemal dla każdego technologia bezpośredniej łączności – MFA (ang. Made For All) odkrywa przed użytkownikami możliwości, jakich dotąd nie było. Z aparatami Audéo B-Direct, pacjent może prowadzić rozmowę telefoniczną nawet gdy telefon oddalony jest o kilka metrów. Pozwala na to zaimplementowany protokół Bluetooth Classic oraz funkcja podejmowania głosu rozmówcy przez mikrofony aparatu słuchowego. Podkreślić należy, że marka telefonu nie stanowi żadnego ograniczenia, gdyż warunkiem współdziałania aparatu słuchowego z telefonem jest wyposażenie telefonu w technologię Bluetooth*.

* *Współpracuje z każdym telefonem wyposażonym w Bluetooth® 4.2 oraz z większością starszych telefonów z Bluetooth®*

Wykorzystywany przez chip SWORD autorski protokół AirStream pozwala również korzystać z aparatów Audéo B-Direct jak z zestawu słuchawek stereo. Podłączone do telewizora czy wieży stereo urządzenie TV Connector w tym właśnie protokole, nadaje dźwięk wprost do wszystkich aparatów Audéo B-Direct, będących w zasięgu jego działania czyli 15 m. Urządzenie to określa się mianem Plug & Play co oznacza, że wystarczy je podłączyć do zasilania i wyjścia audio (analogowego - mini jack czy cyfrowego – optyczne) i już można się cieszyć radością jaką daje muzyka czy film.
Naturalnie to dopiero początek rewolucji. Są jeszcze kwestie do rozwiązania, ot chociażby bariera jaką stawia protokół BT Classic, polegająca na możliwości komunikowania jedynie dwóch urządzeń, czy też podjęcie próby spopularyzowania wśród osób dobrze słyszących słuchawek o takim samym jak aparat słuchowy kształcie, odbiegającym od dzisiejszych wzorów. Jestem jednak przekonany, że to tylko kwestia czasu.
W ten oto sposób jesteśmy zdecydowanie bliżej urządzenia komunikacyjnego, którego aparat słuchowy będzie dodatkową funkcją. Bardzo ważną ale tylko dla tej części użytkowników, którzy będą mieć problemy ze słyszeniem. A wtedy stygmatyzacja aparatem słuchowym będzie tylko pojęciem z podręczników protetyki słuchu.

Tomasz Skwierczyński
Dyrektor ds. Audiologii i Produktu
Sonova Polska Sp. z o.o.

SONIC | enchant
enchant™
Naturalnie inteligentny.
SONIC
Everyday Sounds Better

Panie Łukaszu, czy może Pan powiedzieć coś więcej o marce Sonic?
Z miłą chęcią. Sonic jest amerykańską firmą założoną pod koniec lat 90. XX wieku w Stanach Zjednoczonych. Założyciele firmy to naukowcy, którym świat dźwięków nie był obcy. Zapragnęli oni sprostać wymaganiom i oczekiwaniom pacjentów, opracowując nowy sposób przetwarzania dźwięku w cyfrowych aparatach słuchowych oparty na „przetwarzaniu zależnym od mowy".

William Demant Holding Group zakupił Sonic w 2010 roku. Obecna siedziba główna znajduje się w Sommerset w New Jersey. Sonic jest obecny już w ponad 30 krajach na niemal wszystkich kontynentach. Biuro Sonic w Polsce ma siedzibę w Warszawie.

Czy to oznacza, że Sonic to te same aparaty, co Oticon tylko pod inną nazwą?
Oczywiście nie. Sonic jest całkowicie odrębną marką mającą swoje wartości, filozofię i podejście do protezowania słuchu, jak również do przetwarzania dźwięku. Z drugiej strony siłą naszej marki jest to, że należymy do największego na świecie holdingu związanego z branżą audiologiczną. Nasze aparaty są produkowane i serwisowane w Polsce w Mierzynie koło Szczecina. Produkty marki Sonic spełniają najwyższe normy jakości. Dla nas nadrzędnym celem jest to, aby nasi partnerzy czerpali pełną satysfakcję z doświadczeń w pracy z produktami Sonic, a klienci końcowi z użytkowania naszych aparatów. To stanowi dla nas główne źródło inspiracji i mobilizuje nasz zespół do tego, aby tworzyć rozwiązania dzięki którym każdy dzień będzie brzmiał lepiej.

Jaki jest Państwa pomysł na szersze zaistnienie na rynku w Polsce?
„Robić różnicę" – w tym haśle zawiera się jedna z naszych kluczowych wartości skierowana właśnie do naszych partnerów, jak i do użytkowników aparatów słuchowych. Wiemy, że takie podejście wymaga od nas współpracy i zaangażowania. Dlatego pragniemy cały czas poznawać naszych partnerów biznesowych i dążymy do jak najlepszego zrozumienia ich specyfiki pracy oraz oczekiwań. Staramy się pomagać im, aby produkty, które dostarczamy, stanowiły źródło ich sukcesu. Słuchamy naszych partnerów oraz użytkowników aparatów i opracowujemy rozwiązania, które sprostają ich faktycznym potrzebom. Wykorzystujemy przy tym najnowsze dostępne technologie, w taki sposób, aby były one możliwie najbardziej przyjazne i po prostu łatwe w użyciu. Sonic kładzie nacisk na komfort życia ludzi. Jest to widoczne w naszych hasłach przewodnich i przejawia się w wysokiej jakości produktów oraz obsłudze. Sonic już w wielu krajach na całym świecie postrzegany jest jako firma uczciwa, przyjazna i odpowiedzialna. Nie inaczej jest też w Polsce.

Czy zatem może Pan wymienić kilka cech aparatów Sonic, które faktycznie wyróżniają je z bardzo bogatej przecież oferty innych producentów?
Nasze produkty wciąż ewoluują, ale to, co pozostaje niezmienne to cztery podstawowe założenia dotyczące aparatów. Przede wszystkim naturalność dźwięku. Zależy nam na tym, aby brzmienie naszych aparatów było możliwie najbardziej komfortowe, żeby użytkownicy czuli się pewnie i cieszyli światem otaczających dźwięków bez niepotrzebnej sztuczności, czy „mechaniczności" sygnału.

Drugim naszym założeniem przy projektowaniu aparatów słuchowych jest osiągnięcie możliwie najlepszego rozumienia mowy w hałasie. Użytkownicy aparatów doceniają to, że mogą usłyszeć każde słowo bardzo dokładnie i wyraźnie, dlatego dążymy do tego, aby każda najmniejsza część mowy była odpowiednio uchwycona. Dostarczamy technologię, która polepsza rozumienie mowy we wszystkich aspektach, odpowiednio równoważąc sygnał mowy i hałas otoczenia.

Kolejną ważną cechą naszych produktów, ale również naszych działań, jest prostota – we wszystkim co robimy. Staramy się, aby korzystanie z naszych eleganckich, łatwych w obsłudze produktów było dla użytkowników pozytywnym doświadczeniem.

To, na co zwracamy uwagę, to aspekt estetyczny. Wiemy, że użytkownicy będą zadowoleni z aparatów tylko wtedy, kiedy „zapomną" o tym, że je noszą. Dlatego nasze produkty cechuje stylowy, dyskretny i atrakcyjny design.

Dopełnieniem i potwierdzeniem moich słów jest najnowszy produkt w portfolio marki Sonic, aparat Enchant. To pierwszy aparat słuchowy firmy Sonic z rewolucyjną platformą SoundDNA, który zapewnia naturalny dźwięk w całkowicie nowy sposób. Z Enchant wrażenia słuchowe są bardziej wyraziste i intensywne dzięki zaawansowanej automatyce oraz niezwykle elastycznym rozwiązaniom technicznym dostępnym w trzech poziomach technologicznych.

Czy chciałby Pan na koniec skierować klika słów bezpośrednio do naszych czytelników?
Zachęcam Państwa do sprawdzenia naszej oferty, zapoznania się z naszymi produktami i przetestowania ich. Najlepszą formą weryfikacji tego, co do tej pory mogłem Państwu powiedzieć i przekazać, jest faktyczne spotkanie z produktami marki Sonic w Państwa gabinetach i salonach protetycznych. Chętnie osobiście zaprezentuję na żywo ofertę marki Sonic. Niżej znajdziecie Państwo moje dane kontaktowe. Pragnę zapewnić, że z Sonic naprawdę **„każdy dzień brzmi lepiej."**

KA

Wszystko zaczyna się od SoundDNA

SONIC
Everyday Sounds Better

Łukasz Tworek
Doradca Handlowy
lutw@sonici.com
tel. +48 784 690 510

Sonic Innovations
00-133 Warszawa
al. Jana Pawła II 22

Pozyskiwanie i budowanie lojalności klientów

Lojalni klienci są „aktywem" pozwalającym uzyskać firmie przewagę konkurencyjną. Lojalni klienci są najlepszą reklamą i źródłem wiedzy o oferowanej usłudze oraz produktach. Lojalni klienci są wierni dokonanemu wyborowi i elastyczni względem tymczasowych niepowodzeń firmy. Lojalni klienci to partnerzy biznesowi firmy, którzy chętnie dzielą się informacją i wspomagają działania mające na celu budowania właściwego wizerunku. Lojalni klienci wracają, częściej kupują, są tańsi w obsłudze (nie trzeba im wyjaśniać i przedstawiać oferty, którą bardzo dobrze już znają), są mniej wrażliwi na niewielkie zmiany cen, często również bardziej dochodowi od klientów nowo pozyskanych.
Pozyskanie i utrzymanie lojalnego klienta to problem niemal wszystkich współczesnych firm. Długoterminowe relacje budowane są na zadowoleniu klienta z dokonanego zakupu i ściśle powiązane z jego oczekiwaniami. Są więc składową jego potrzeb, obietnic sprzedawcy, opinii innych posiadaczy produktu, informacji o produkcie/usłudze, jak również pierwszego wrażenia doznanego podczas kontaktu klienta z firmą.

Wchodząc do gabinetu protetyki słuchu na pacjenta oddziałuje wiele bodźców, które wywołują różne emocje. Zapach, dźwięk, wygląd zewnętrznych i wewnętrznych atrybutów gabinetu istotnie kreują wyobraźnię pacjenta o spodziewanym profesjonalizmie otrzymanych usług. Pierwsze wrażenie, jakże ważne w dalszych relacjach z klientem, tworzone jest już na tym etapie obsługi klienta. Psycholodzy wskazują, że budowanie zaufania i lojalności następuje już od momentu pierwszego spotkania z pacjentem. Począwszy od powitania protetyk słuchu tworzy właściwą dla gabinetu atmosferę poczucia bezpieczeństwa i fachowości. Stąd stwierdzenie, że najważniejszym czynnikiem w podjęciu decyzji o wyborze gabinetu jest osoba protetyka słuchu. Pierwsze wrażenie okazuje się bowiem ważnym czynnikiem wpływającym na dalsze etapy kontaktów z pacjentem.
W budowaniu relacji istotne są dwa czynniki: fachowość oferowanych usług oraz umiejętność komunikacji interpersonalnej. W kwestii pierwszego czynnika można odnieść się do wiedzy protetyka słuchu i umiejętności, które pozwolą mu na właściwe dopasowanie aparatu słuchowego pod kątem medycznym i technicznym. Profesjonalizm, jakiego oczekuje pacjent związany jest także z jakością obsługi, w tym z odpowiednimi relacjami interpersonalnymi. Czysty i schludny ubiór, właściwa prezencja oraz przyjazna postawa protetyka eliminują strach i lęk pacjenta związany z wizytą w gabinecie. Widząc pogodną i pozytywnie nastawioną do klienta osobę, pacjent nabiera otuchy i odwagi. Uśmiech okazuje się bardzo istotny, bowiem sprawia, że ludzie czują się lepiej i odwzajemniają swoje odczucia.
Innym powodem lojalności klientów jest poczucie osobistej więzi z protetykiem słuchu. Ta więź powstaje w wyniku rosnącego zaufania. Pojawia się ona u pacjenta, gdy wierzy on, że dany gabinet świadczy usługi etycznie i „bezwarunkowo", niezależnie od generowanych przez tego klienta zysków. Przykładem firm bazujących na motywie lojalnościowych są Amway, Avon czy Oriflame, gdzie sprzedawcy/marketerzy rozprowadzają produkty w grupie swoich znajomych. Ważną rolę odgrywa tu motyw psychologiczny – chęć zakupu nawet zbędnego produktu powodowana sympatią do znanej klientowi osoby.
Kolejnym elementem budowania długotrwałych relacji z pacjentem jest właściwa komunikacja i przejrzysty przekaz informacji. Wiedza z zakresu komunikacji interpersonalnej może pozytywnie wpłynąć na budowanie wizerunku gabinetu.
Podstawą działalności każdej firmy jest klient. W aspekcie gabinetu protetyki słuchu będzie to pacjent, mający problem ze słuchem i szukający pomocy w niwelowaniu skutków zdrowotnych w celu podniesienia komfortu życia. Zbudowanie bazy lojalnych klientów to wieloletnia ciężka praca. Od czego więc zacząć?
1.Logo i nazwa gabinetu - bo haczyk tkwi w szczegółach. Logo nie jest niezbędne, ale jeśli umieścimy je na naszych materiałach reklamowych, wizytówkach, papierze firmowym (na którym podpiszemy umowę z nowym klientem) to pacjenci, świadomie lub nieświadomie będą je kojarzyli i identyfikowali z gabinetem.
2. Strona internetowa - bądź korzystając z usług profesjonalistów, bądź tworząc ją samodzielnie w oparciu o strony oferujące darmowy hosting. Przejrzysta strona oraz czytelne komunikaty na pewno są mocnymi atutami, które komunikują jasne zasady współpracy i profesjonalizm gabinetu. Warto pamiętać, że klientami są często osoby starsze, mające problemy ze słuchem i wzrokiem. Strona www musi więc być dopasowana do odbiorcy. Można zaproponować forum użytkowników, czy blok ekspercki albo porady. W celu utrzymywania stałego kontaktu z klientami należy systematycznie uaktualniać dokonywane wpisy i odpowiadać na zapytania pacjentów.
3. Materiały reklamowe i wizytówki - materiały reklamowe (np. ulotki) będą zależne od medium, za pomocą którego będziemy się kontaktować z pacjentami. Podobnie jak przy budowaniu strony www, należy pamiętać o specyfice odbiorcy. Wizytówkę warto wręczać lub dołączać do dokumentów przekazywanych pacjentowi. Łatwość kontaktu to podstawowa zasada budowania właściwych więzi.
4. Profesjonalna obsługa pacjenta – wpływają na nią kwalifikacje i kompetencje zawodowe protetyka słuchu,

jak również właściwa obsługa. Dopasowanie aparatu słuchowego wymaga dużej wiedzy z zakresu budowy ucha i jego funkcjonowania (aspekt medyczny) oraz znajomości technicznych możliwości aparatów oferowanych przez liczne grono producentów sprzętu (aspekt techniczny). Protetyk słuchu powinien w umiejętny sposób przedstawić pacjentowi produkt wskazując na jego cechy, zalety i korzyści w użytkowaniu.

Zawsze powinien informować o zmianach i utrudnieniach – jeśli z jakiś powodów nie jest możliwe dotrzymanie warunków umowy, realizacji zamówienia bądź występują inne trudności należy jak najszybciej poinformować o tym pacjenta. Do tego celu najlepiej wykorzystać komunikację telefoniczną, gdyż indywidualny kontakt daje klientowi poczucie troski o jego osobę.

Zróżnicowanie też będzie wyglądała obsługa pacjentów ze względu na ich wiek, co w istotny sposób wpływa na budowanie lojalności i atmosfery zaufania. Pacjent w podeszłym wieku wymaga cierpliwości i opanowania. Niejednokrotnie będzie chciał porozmawiać z protetykiem słuchu lub opowiedzieć historię ze swojego życia. Chwila poświęcona na taką komunikację sprzyja tworzeniu dobrych z nim relacji, a w dalszej kolejności buduje lojalność. Okazując zainteresowanie, tworzymy atmosferę zaufania, dzięki czemu przekonujemy pacjentów o trafności podejmowanych decyzji. Szczególną uwagę należy zwrócić na emocje i osobowość pacjenta. Empatia protetyka słuchu i zainteresowanie problemem, z jakim boryka się jego klient, powinny wpłynąć pozytywnie na eliminację ewentualnych negatywnych postaw.

Całkiem inaczej wygląda komunikacja z pacjentem młodym. Przeprowadzenie badania słuchu u dzieci, szczególnie tych najmłodszych, jest stosunkowo trudne i czasochłonne. Mały pacjent, nawet z asystą osoby dorosłej, często niechętnie reaguje na wszelkie próby wykonania testów audiologicznych. Ważne, aby protetyk słuchu swoją postawą zdobył zaufanie dziecka, które będzie oczekiwało wyjaśnienia kroków działania. Dziecko powinno czuć się bezpiecznie i swobodnie, dlatego przed przystąpieniem do badań można zaproponować mu zabawę czy rozmowę w celu zbudowania właściwych relacji. W komunikacji z małym pacjentem warto znaleźć „wspólny temat", nawiązać do zainteresowań czy hobby. Kiedy dziecko nabierze zaufania i oswoi się z aparaturą medyczną, badanie słuchu może okazać się proste. W diagnozowaniu dzieci pomocne są programy komputerowe oraz przyrządy specjalnie zaprojektowane kształtem i kolorem dla małego pacjenta, coraz częściej dostępne na rynku.

5. Systemy CRM (Customer Relationship Management), tj. systemy zarządzania relacjami z klientami – są ideą podejścia biznesowego zorientowanego na klienta, jak również strategią biznesową przedsiębiorstwa, w której najważniejszym elementem jest nabywca. CRM to zbiór procesów i technologii służących zarządzaniu relacjami z klientami potencjalnymi i aktualnymi oraz partnerami biznesowymi. Obejmuje cały pakiet możliwości wynikających z dostępnego programu komputerowego. Ujęte w systemie liczne moduły, począwszy od sprzedaży, marketing, serwis, itd. po księgowość, dają możliwość spojrzenia na klienta z szerszej perspektywy. Osoby z poszczególnych działów wpisując do programu komputerowego informacje o pacjencie uzupełniają systematycznie wiedzę o nim. Dane mogą zostać wykorzystane np. przez dział marketingu lub osobę zajmującą się marketingiem w gabinecie w celu przygotowania spersonalizowanej akcji promocyjnej. Dzięki takim działaniom gabinet dociera z ofertą do właściwego odbiorcy, zmniejszając tym samym koszty.

Bardzo często CRM jest błędnie rozumiany, nie jako ogólna koncepcja zarządzania, ale wyłącznie jako „...aplikacja informatyczna, obejmująca swoim zasięgiem metody, oprogramowanie i zwykle możliwości Internetu umożliwiające w sposób uporządkowany wykształcenie określonych relacji z klientem." Oprogramowanie CRM jest bardzo ważne dla całego systemu, ale stanowi tylko jego część, daje podstawę funkcjonowania organizacji skierowanej na klienta tworząc swoistą filozofię przedsiębiorstwa. Celem takiego podejścia jest oczywiście optymalizacja satysfakcji klientów i partnerów biznesowych, ale wpływa także na wzrost dochodów i opłacalności biznesu poprzez budowanie efektywnych relacji. Skuteczność przedstawionego procesu wymaga całościowego ujęcia każdej relacji, określenia preferencji klienta i tworzenia jego profilu przydatnego w działaniach handlowych z zaangażowaniem całej organizacji.

Związek między pacjentem a gabinetem protetyki słuchu podlega ciągłemu dynamicznemu rozwojowi, tak więc umiejętność pozyskania i utrzymania klientów jest bardzo ważnym zadaniem. Współcześnie w ramach dużej konkurencji i ciągłej „walki" o klienta zwraca się uwagę na jakość obsługi, jako jednego z najważniejszych czynników wpływających na lojalność. Może ona także wynikać ze zbliżonego własnego systemu wartości z systemem wartości firmy, wyrażonym w jej kulturze organizacyjnej i realizowanych działaniach. Budowanie bazy lojalnych klientów to ciężka, ale dająca wiele satysfakcji praca, która może przyczynić się do wzrostu dochodów gabinetu.

Agnieszka Ruta

Przypisy:

1. E. Hojan, Protetyka Słuchu, Wydawnictwo Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 2014
2. Dembińska–Cyran I., Hałub – Iwan J., Perenc J., Zarządzanie relacjami z klientem, Difin, Warszawa 2004

Miasto, ludzie i wykluczenia – przeznaczenie czy wybór?

Życie w mieście to doświadczenie wielu z nas – mieszczuchów od urodzenia, jak i z wyboru, osób bardziej i mniej sprawnych, współdzielących poglądy, oraz reprezentujących różne poglądy. Czy naszym powszechnym doświadczeniem jest zgoda i akceptacja, czy też podejrzliwość i wykluczenia? Czy miasto sprzyja spójności, czy raczej wyrzucaniu pewnych grup społecznych poza nawias miejski? Czy istnieje jeden scenariusz, czy też wiele odmian? Jeśli tak, to czy jest to zależne od wielkości miasta, czy może od tego, gdzie się ono znajduje?

Miasta

Miasta od zarania dziejów były najbardziej pożądanym przez ludzi środowiskiem ich życia. Nie jest to szczególnie zaskakujące, gdy weźmiemy pod uwagę zalety, jakie dla codziennego życia one stwarzają. W Biblii znajdujemy informację o pierwszym mieście: „Gdy Kain zbudował miasto, nazwał je imieniem swego syna: Henoch" (Księga Rodzaju 4,17). Ten fragment Biblii, jak sugerują autorzy Komentarza do Biblii Tysiąclecia (Wydanie V Wydawnictwo Pallotinum 2006), wskazuje na to, że Kain jest nie tylko przodkiem hodowców bydła, kowali, ale również budowniczym miast i przodkiem muzykantów, oraz… prostytutek, którzy dbali, by życie miejskie było wygodne i przyjemne. Te cechy życia miejskiego nie były pozytywnie postrzegane w Biblii, ale zostały przez autorów Biblii zauważone. Dlaczego zatem życie w mieście ma mieć takie uroki – wygodę, przyjemne spędzanie czasu? To też sugeruje Biblia, jak również badania historyczne – miasta miały gromadzić ludzi, by się oni nie rozpraszali. Będąc w większej liczbie i bliżej, niż to się działo poza miastami, znajdywali rozmaite okoliczności, by uprzyjemniać sobie byt – w tym również w niezbyt przez autorów biblijnych akceptowany. O tym, jak miasto mogło „prowadzić na manowce" mówi np. historia budowy wieży (miasta) Babel, czy też los Sodomy i Gomory. Faktycznie znaczna część narracji Starego

Testamentu toczona jest wokół miast, które powstawały i upadały, konkurowały, walczyły ze sobą. Od tego czasu do współczesności, mimo wielu wątpliwości moralnych, wysuwanych przez autorów Biblii, mamy do czynienia z nieustannie rosnącą popularnością miast, jak również z ich wielkością. Ale dopiero około 10 lat temu liczba ludzi zamieszkujących miasta, przekroczyła 50% ludzkości, zaś liczba ludzi w poszczególnych miastach osiągnęła niewiarygodne rozmiary. Największe miasto Świata – Tokyo – zamieszkuje obecnie ponad 38 mln mieszkańców (38,14 mln w 2016) – nieco więcej niż wynosi liczba ludności Polski (37,95 mln w 2016). Trudno sobie to wyobrazić…

Jest jeszcze co najmniej jedno zjawisko, którego powstanie zawdzięczamy miastom - zarówno z Biblii, jaki i ze współczesnych badań wynika, że to właśnie miasta wykształciły władzę, tj. wyodrębniły grupy mające zdolność do tworzenia lokalnego prawa i kontrolowania jego respektowania. Sami zaś mieszkańcy albo mieli wpływ na wybór władz, albo się po prostu istniejącej władzy, pochodzącej z nadania, podporządkowywali. Jak chodzi o równość mieszkańców - ta zawsze była podzielona według grup społecznych, a te zazwyczaj według pochodzenia i posiadanego majątku. Niewolnicy byli pozbawieni praw. Od wtedy do dziś w miastach nie ma jednorodnej ludności, zatem mamy do czynienia – w mniejszym, lub większym stopniu – z tworzeniem różnych nierówności społecznych. Intuicyjnie powiemy, że jednak w miastach takich sytuacji powinno być jak najmniej. Czy w miastach jest ktoś, kto powinien przestrzegać, by nie tworzono nierówności? Ktoś powie – władze, prawo, inny – że wszyscy powinni stać na straży niedyskryminowania w miastach. Wszyscy wymienieni mają racje i zazwyczaj w naszych miastach wszyscy ci nie przykładają się do przeciwdziałania dyskryminacji. A nierówności zawsze wywołane są dyskryminacją.

Ludzie

Miasta są postrzegane jako dobrowolne zgromadzenia ludzi, którzy na ograniczonej przestrzeni zdecydowali się wieść swoje życie, a zatem musieli z innymi ludźmi dogadać się co do warunków współistnienia – w zakresie praw i obowiązków. Niestety, zazwyczaj bardziej pamiętamy o swoich prawach i zapominamy o obowiązkach. Ludzie w mieście poszukują spokojnego życia, a może – życia szczęśliwego. W teorii, a zaś szczególnie w praktyce, zamiast szczęścia próbujemy oceniać jakość życia mieszkańców miast. Im ta jakość jest wyższa, tym bardziej szczęśliwi są ludzie, a miasta lepiej się rozwijają. Często warunkiem bycia szczęśliwym jest bycie wolnym. Wolność nie jest absolutna. Wolność występuje tylko w ludzkim działaniu i bezpośrednio doświadczać jej można w przeżywaniu. Wolność wewnętrzna osoby jest tą cechą, dzięki której człowiek zdolny jest do bogatych duchowych przeżyć warunkujących panowanie nad sobą i przyrodą. Być wolnym to mieć zdolność podjęcia starań zorientowanych na cel przy uwzględnieniu wszelkich konsekwencji tego postanowienia. Wolność to również prawie nieograniczone prawo do przemieszczeń, a te ostatnie są często warunkiem pełnoprawnej komunikacji z innymi ludźmi. Takie przemieszczania w miastach nazywamy mobilnością. Wolność nie jest nieograniczona – ogranicza ją bowiem wolność innych osób, dlatego mobilność każdej osoby również powinna podlegać ograniczeniom w przypadku, gdy narusza prawa do mobilności innych osób. To bardzo częsty przypadek w miastach, gdzie mobilność jest utrudniana przez istnienie szeregu barier. Wśród tych barier (dotychczas najczęściej wskazuje się na wszechobecne we współczesnych miastach korki) jedną z najbardziej dynamicznie rozwijających się jest coraz większe zapotrzebowanie na mobilność innych ludzi oraz rosnący egoizm w zaspokajaniu tych potrzeb. Co mam tu na myśli? Staramy się podróżować w mieście coraz wygodniej, skupieni na własnej wygodzie – po jednej osobie w dużych limuzynach, nie dbając o to, że na zewnątrz, na przystankach tłum oczekuje na opóźniony autobus, który nie może przebić się przez korki na drogach. W środkach komunikacji coraz częściej nie ustępujemy miejsc siedzących innym osobom, udając, że ich nie dostrzegamy. Idąc chodnikiem przepychamy się, potrącając osoby idące wolniej. Jesteśmy zabiegani, a czas to pieniądz – może ktoś powiedzieć. Czy jednak to ma oznaczać, że mamy być skupieni wyłącznie na sobie? A może uważamy, że jesteśmy lepsi od tych innych, którzy przeszkadzają mi w moim świętym prawie do przemieszczania? Na te pytania każdy z Czytelników sam sobie odpowie, ale narzuca się jedna refleksja – skoro w mieście nie jesteśmy jednostką, ale częścią zbiorowości, to być może należałoby zrezygnować z części własnej wolności na rzecz innych? Może po prostu trzeba „pójść na kompromis"? Poszukiwanie kompromisów to również przejaw wolności. Wolność to również odpowiedzialność – zatem i kompromis powinien być uzyskiwany odpowiedzialnie. A skoro jesteśmy zdolni do kompromisów, to z kim je zawieramy? I tu – niestety – jesteśmy znowu nieco zakłamani – idziemy na kompromisy z tymi, których uważamy co najmniej za równych sobie. Wtedy kompromis jest rozwiązaniem, które zastępuje walkę (konflikt), a jego wynik jest co najmniej neutralny (w walce mogę wygrać wszystko, ale i wszystko mogę przegrać). Dlatego pewnie tak mało kompromisów zawieramy w miastach – uważamy bowiem, że przynależność do jakiejś grupy daje nam przywileje i tych właśnie przywilejów zazwyczaj bronimy.

Wykluczenia

Wykluczenia w miastach to codzienne życie. Inaczej wyglądają one w małych miastach, inaczej w dużych, ale wszędzie są. Są one wynikiem działań zarówno świadomych, jak i nieświadomych. Jedną z wykluczonych grup są osoby z niepełnosprawnościami. To wykluczenia zazwyczaj wynikające z niewiedzy zdrowej większości. Ta niewiedza wynika zaś ze słabego komunikowania swoich potrzeb przez osoby z niepełnosprawnościami. Jako ludzie mamy taką potrzebę funkcjonowania w grupie,

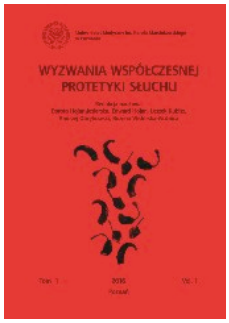
która nas rozumie i akceptuje. Takie grupy oferują z jednej strony poczucie bliskości, bezpieczeństwa i własnej wartości, z drugiej zaś – często poprzez tę ofertę odcinają nas od kontaktów z tym „nieprzyjaznym otoczeniem" które istnieje na zewnątrz grupy. Otoczenie natomiast może naszej grupy po prostu nie zauważać, bądź – z różnych powodów (o tym za chwilę więcej słów) – uznać za usprawiedliwione „nie wtrącanie się" w cudze sprawy, a zatem – pozostawiać nas samym sobie. Faktycznie – skąd „zdrowy człowiek" ma wiedzieć, co osoba z niepełnosprawnością może odczuwać, postrzegać, gdy znajduje się w środowisku miasta? Jak widzi osoba niewidoma, czy z poważną utratą wzroku? Jak słyszy osoba głucha, czy z niedosłuchem? Jak się przemieszcza osoba na wózku, lub pokonująca przestrzeń o kulach? Nie wie tego „zdrowy" człowiek dopóki sam nie stanie się członkiem tej drugiej grupy (a o to, wbrew pozorom nie tak bardzo trudno), lub kiedy po prostu nie pozna osób z grupy ludzi z niepełnosprawnościami. Wówczas dopiero ze zdumieniem otwierają się oczy i zaczynamy myśleć „jak to możliwe, że dotychczas nad tym nie zastanawiałem się?". Dlaczego napisy w miastach (np. nazwy ulic, numery posesji) są tak wysoko i tak niewielkie, czas na przejście przez jezdnię jest tak krótki, możliwość rozejrzenia się przed przejęciem przez jezdnię jest tak niewielka, bo wszędzie stoją zaparkowane wzdłuż jezdni samochody, wejście do urzędu, przychodni czy apteki (nie wspominając o kościele, teatrze, kinie) jest tak trudne, a możliwość skorzystania z windy wymaga wzywania innych osób i poniżającego czekania na ich przyjście. Dlaczego trzeba prosić innych – często obcych – o pomoc w sprawach, które się po prostu każdemu należą? To są przejawy prawdziwego wykluczenia. Kto zatem powinien walczyć z tymi przejawami? Przede wszystkim osoby z niepełnosprawnościami – dopóki nie wezmą spraw w swoje ręce – dopóty będą na pozycji petenta, a ta pozycja – jak wynika z doświadczeń – nie jest komfortowa. O tym, że możemy być skuteczni świadczą ostatnio podejmowane inicjatywy – w tym ostatnia – z grudnia 2017 roku – w sprawie obrony prawa do głosowania korespondencyjnego. To ważna sprawa, ale – rzekłbym – „okazjonalna' - wybory odbywają się w zasadzie jeden raz na cztery lata. Ale gdybyśmy zadbali o swoje prawa w życiu codziennym? Gdybyśmy podejmowali inicjatywy zmierzające do tworzenia przestrzeni publicznych w miastach, gdzie osoby z niepełnosprawnościami, na równych prawach z osobami „zdrowymi" mogłyby spędzając czas obok siebie, być razem? Tu nie chodzi o tworzenie enklaw, ale o to, by móc być wśród innych – by oswajać siebie i innych z różnymi wymiarami zdrowia i sprawności. To, co w krajach Europy Zachodniej czy Północnej jest normą, nas – mieszkańców Polski ciągle zadziwia. Dziwi nas obecność osób z niepełnosprawnościami w kinach, na basenach czy siłowniach. Dziwi nas, że osoba na wózku jest urzędnikiem, obsługującym nas, lub – co trudne do pomyślenia – może kierować autobusem czy tramwajem. O taki stan rzeczy należy walczyć pod hasłem likwidowania wykluczenia w miastach.

Zamiast konkluzji

Coraz częściej w Polsce mówimy o miastach inteligentnych. Miasta zaczynają swoje programy bycia inteligentnymi, prześcigają się w pomysłach, by w rankingu inteligencji być coraz wyżej. W tym celu inwestują w różne środki techniczne, które w świecie cyfrowym pozwalają na lepsze i szybsze podejmowanie decyzji, na tańsze i bardziej ekologiczne życie. Miasta inteligentne to również inteligentne władze i inteligentni mieszkańcy. Wiem, że to zdanie może wywołać uśmiech, ale taka jest zasada – nie może miastem inteligentnym zarządzać nieinteligentna władza. Trudno wyobrazić sobie, by miasto na wskroś inteligentne miało pół- czy ćwierć inteligentnych mieszkańców. Jeśli tak, to czy inteligentne miasto może zamykać oczy, świadomość, empatię na potrzeby osób z nie-pełnosprawnościami? Moim zdaniem nie może, gdyż w przeciwnym razie nie będzie inteligentne, tylko pozoranckie. Dlatego skorzystajmy z tej modnej fali na inteligentne miasta by zmniejszyć dyskryminację osób z niepełnosprawnościami.

Prof. dr hab. Jacek Szołtysek, prof. zw. UE
Kierownik Katedry Logistyki Społecznej
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

BIBLIOTECZKA PROTETYKA SŁUCHU

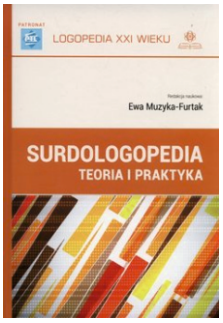


Tytuł: Wyzwania współczesnej protetyki słuchu
Autor: Andrzej Obrębowski, Bożena Wiskirska-Woźnica, Dorota Hojan-Jezierska, Edward Hojan, Leszek Kubisz
Wydawca: UMP
Rok wydania: 2016
Wydanie: I
Ilość stron: 170
Oprawa: miękka
ISBN: 978-83-7597-299-3

Pierwszy tom monografii z serii pt. „Wyzwania współczesnej protetyki słuchu" poświęcony jest diagnostyce, rehabilitacji I protezowaniu osób niedosłyszących, zaburzeniom w obrębie układu słuchowego u osób z rzadkimi chorobami genetycznymi oraz najnowszym technologiom i rozwiązaniom technicznym z zakresu protetyki słuchu.

Tytuł: Muzyka i my. O różnych przejawach wpływu muzyki na człowieka
Autor: Opracowanie zbiorowe pod redakcją Ewy Czerniakowskiej
Liczba stron: 232
Oprawa: miękka
Wydawca: Difin

Muzyka towarzyszy ludzkości od niepamiętnych czasów w różnych okolicznościach, tak codziennych, jak i szczególnych, wyjątkowych. W ostatnich dziesięcioleciach znacznie wzbogaciła się wiedza psychologiczna na temat wpływu, jaki może wywierać muzyka na różne aspekty funkcjonowania człowieka, np. pamięć, nastrój, intencje zakupowe, percepcję upływu czasu. Książka nie jest podręcznikiem psychologii muzyki ani pełną monografią z tego zakresu, ma ona charakter popularno-naukowy. Stanowi rzetelne i poparte danymi naukowymi zestawienie aktualnego stanu wiedzy na temat wybranych przejawów wpływu muzyki na funkcjonowanie człowieka.



Tytuł: Surdologopedia. Teoria i praktyka
Autor : Ewa Muzyk-Furtak
Wydawnictwo: Harmonia, 2015
Ilość stron: 496
Oprawa twarda

"Surdologopedia. Teoria i praktyka" jest adresowany do logopedów i surdologopedów oraz osób zajmujących się problematyką uszkodzeń słuchu nie tylko naukowo, ale także praktycznie, ze szczególnym uwzględnieniem studentów kierunków logopedycznych i słuchaczy podyplomowych studiów surdologopedycznych, potrzebujących wprowadzenia w problematykę surdologopedii, ale też tych pragnących uporządkowania wielu zagadnień budujących tę dyscyplinę. Mnogość poruszanych zagadnień sprawia również, iż monografia ta może być również atrakcyjna dla pedagogów specjalnych oraz psychologów.

FIRMY WSPIERAJĄCE