

Für eine bessere Zugänglichkeit von Krankenhäusern für taube und hörbehinderte Personen

Zusammenfassung der Studie und Empfehlungen

Empfehlung 86 / Juni 2019

1. Zusammenfassung

Unia erhält seit vielen Jahren Berichte von tauben und hörbehinderten Personen über Probleme beim Zugang zu Krankenhäusern. Sie haben Probleme bei der Terminvereinbarung oder der Orientierung im Gebäude, bekommen keine Dolmetscher Gebärdensprache oder müssen die Kosten für den Dolmetscher selbst tragen, usw.

Das Recht auf Gesundheitsversorgung ist ein grundlegendes Menschenrecht. Wir sehen jedoch, dass viele taube und hörbehinderte Personen keinen gleichberechtigten Zugang zu den Dienstleistungen eines Krankenhauses haben wie andere Personen. Infolgedessen ist es wahrscheinlicher, dass taube Personen in einem schlechteren Gesundheitszustand sind als andere.

In dieser Empfehlung fordert Unia, dass die Grundrechte von tauben und hörbehinderten Personen als Menschen mit Behinderung geachtet werden. Wir fordern nicht mehr Rechte, sondern ein Ende der Diskriminierung. Sie haben das Recht auf angemessene Vorkehrungen, damit sie unabhängig und gleichberechtigt mit anderen Zugang zur Gesundheitsversorgung haben.

Verschiedene Hürden sorgen derzeit dafür dass dieser Zugang nicht gleich ist. Es gibt Hindernisse

- bei Präventions- und Informationskampagnen zur öffentlichen Gesundheit
- bei der Vorbereitung auf den Krankenhausaufenthalt (Information, Terminvereinbarung)
- im Krankenhaus selbst (den Weg finden, Wartezimmer, Unterkunft)
- in der Beratung und Behandlung (Kommunikation mit Ärzten, Krankenschwestern und anderem Krankenhauspersonal)

Um diese Hindernisse zu beseitigen, sind Maßnahmen bei drei Gruppen erforderlich

- Die **Behörden** sollten für zugängliche Präventions- und Informationskampagnen, klare Leitlinien und eine angemessene Finanzierung sorgen.
- **Krankenhäuser** müssen die Bedürfnisse von tauben und hörbehinderten Personen besser kennenlernen und eine Richtlinie bezüglich der Aufnahme und Behandlung haben.

- **Taube und hörbehinderte Menschen** müssen besser über ihre Rechte und die bestehenden Dienstleistungen informiert werden.

Unia hat daher einen Studienbericht erstellt. Diese Studie gibt folgende Empfehlungen ab, die in Absprache mit den Verbänden der tauben und hörbehinderten Personen, den Dolmetscher-Vermittlungsdiensten, den Dolmetscherverbänden, den zuständigen Verwaltungen, den Krankenhausdachverbänden und einigen Krankenhausmitarbeitern ausgesprochen wurden.

- **Empfehlungen an die Behörden**

1. Ein Rundschreiben mit klaren Regeln für das Dolmetschen für taube und hörbehinderte Personen in Krankenhäusern verfassen.
2. Arbeiten Sie mit allen Instanzen zusammen, um eine Lösung für die Bezahlung der Dolmetscher zu finden.
3. Beginnen Sie in jeder Region mit einem Pilotprojekt "Zelle Empfang von tauben und hörbehinderten Menschen".
4. Präventionskampagnen und Informationen über die Rechte der Patienten zugänglich machen.
5. Geben Sie in der eHealth-Datei die Art und Weise der Kommunikation mit dem Patienten an.
6. Ausbilden von medizinisches und pflegerisches Personal über den Umgang mit tauben und hörbehinderten Patienten.
7. Starten Sie eine Bereitschaftsdienst für das Dolmetschen der Gebärdensprache.
8. Den Beruf des Dolmetschers Gebärdensprache attraktiv machen.
9. Taube und hörbehinderte Menschen in die Richtlinie mit einbeziehen.

- **Empfehlungen an die Krankenhäuser**

1. Entwicklung eines Empfangsverfahrens für taube und hörbehinderte Personen.
2. Entwicklung einer Dolmetschpolitik für taube und hörbehinderte Personen.
3. Sensibilisierung der Mitarbeiter.
4. Denken Sie an taube und hörbehinderte Personen in der gesamten Kommunikation.
5. Zusammenarbeit mit anderen Krankenhäusern.
6. Taube und hörbehinderte Menschen einbeziehen bei der Entwicklung der Krankenhausrichtlinien.

- **Empfehlungen an taube und hörbehinderte Personen**

1. Die eigenen Rechte kennen.
2. Informieren Sie das Krankenhaus und die Pflegekräfte selbst.
3. Keine Erlaubnis geben, wenn Sie etwas nicht verstehen.
4. Ihr Wissen teilen

Darüber hinaus hat Unia, in Zusammenarbeit mit Doof Vlaanderen und Ahosa VZW und FFBS, ein Informationsblatt¹ herausgegeben mit Tipps für Krankenhauspersonal in Bezug auf den Empfang und Umgang mit tauben und hörbehinderten Personen.

2. Empfehlungen

Unia hat Empfehlungen für Behörden (5.1), Krankenhäuser (5.2) sowie taube und hörbehinderte Personen (5.3) erarbeitet. Zu diesem Zweck haben wir mit Verbänden von tauben und hörbehinderten Personen, den Dolmetscher-Vermittlungsdiensten, den Dolmetscherverbänden, den Krankenhausdachverbänden, den zuständigen Verwaltungen und dem Krankenhauspersonal zusammengearbeitet.

Das Recht auf Gesundheitsversorgung ist ein grundlegendes Menschenrecht. Unia fordert, dass die Grundrechte von tauben und hörbehinderten Personen als Menschen mit Behinderungen respektiert werden.

Wir fordern ein Ende der Situationen der Diskriminierung. Diese Menschen haben Anspruch auf angemessene Unterbringung und Zugänglichkeit. Nur so können sie unabhängig und gleichberechtigt mit anderen Zugang zur Gesundheitsversorgung haben.

Angemessene Anpassungen sind obligatorisch. Diese Anpassungen dürfen den Patienten nichts kosten. Die Anpassungspflicht liegt gesetzlich beim Dienstleister. Krankenhäuser müssen einen zugänglichen Dienst gewährleisten.

Deshalb gibt Unia die folgenden Empfehlungen ab.

¹ Siehe: https://www.unia.be/files/Infoblad_voor_ziekenhuismedewekers_def.pdf

2.1. Empfehlungen an Behörden

✓ **Empfehlung 1: Verfassung eines Rundschreibens mit klaren Regeln für das Dolmetschen für taube und hörbehinderte Personen in Krankenhäusern**

Es bedarf klarer Regeln, die bei den Krankenhäusern ausreichend bekannt gemacht werden müssen.

Unia empfiehlt dem/den Gesundheitsminister(n), ein Rundschreiben an die Krankenhäuser zu schicken mit klaren Leitlinien in Bezug auf die Rechte tauber und hörbehinderter Personen. Das Schreiben sollte einige Grundregeln enthalten, damit die Krankenhäuser das Recht der tauben und hörbehinderten Patienten auf Information und qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung respektieren. Die Regeln müssen in Zusammenarbeit mit den Organisationen von tauben und hörbehinderten Menschen, den Dolmetschermittlungsdiensten und Dolmetscherorganisationen, der Gebärdensprache und den Krankenhausdachverbänden erstellt werden.

Diese Richtlinien sollten mindestens klarstellen dass

- Personen mit Behinderungen, einschließlich tauber und hörbehinderter Menschen, Anspruch auf angemessene Anpassungen haben und dass dies obligatorisch ist;
- ein Dolmetscher eine angemessene Lösung sein kann, wenn der Patient angibt, dass dies der beste Weg ist, um mit ihm oder ihr zu kommunizieren;
- die Dolmetschung für den Patienten kostenlos ist;
- Patienten mit einer Hörbehinderung nicht übermäßig lange auf einen Termin warten müssen, nur weil ein Dolmetscher dabei sein muss;
- wenn der Patient einen Gebärdensprachdolmetscher für ein medizinisches Gespräch benötigt, immer ein lokaler Dolmetscher die erste Option ist;
- in bestimmten Situationen ein Distanzdolmetscher geeignet ist, aber in anderen nicht;

Vorbilder:

- In den Vereinigten Staaten hat das Justizdepartement ein Dokument erstellt über die Rechte von tauben und hörbehinderten Personen im Zusammenhang mit der Kommunikation im Krankenhaus: <https://www.ada.gov/hospcombr.htm>
- Auch mit den tauben und hörbehinderten Personen sollte es eine deutliche Kommunikation geben in Bezug auf die Regeln und Kosten (wer was bezahlt). Ein Vorbild aus Deutschland: <http://auskunft.giby.de/kostentraeger/krankenhaus-klinik>

✓ **Empfehlung 2: Zusammenarbeit mit allen Behörden um eine Lösung für die Bezahlung der Dolmetscher zu finden.**

Die Probleme tauber und hörbehinderter Menschen in Krankenhäusern sollten auf die Tagesordnung der Interministeriellen Konferenz über öffentliche Gesundheit kommen, damit alle Ebenen zusammenarbeiten und eine Lösung finden können. Organisationen von tauben und hörbehinderten Menschen und Dolmetscher Gebärdensprache sollten bei der Suche nach Lösungen mit einbezogen werden.

Im Untenstehenden finden sie einige Lösungsmöglichkeiten. Es gibt sicherlich noch andere mögliche Lösungen. Es ist wichtig, dass sich die Behörden mit tauben und hörbehinderten Menschen und ihren Vertretern, den Dolmetschervermittlungsdiensten, den Dolmetscherverbänden und anderen interessierten Parteien zusammensetzen, um ihre Vorstellungen von praktikablen Lösungen kennenzulernen.

- Die Behörden entwickeln ein System ähnlich mit dem das heute für soziale Dolmetscher existiert, die über die regionale Verantwortung für Integration und Eingliederung eingesetzt werden. Auf diese Weise werden die Kosten für einen Dolmetscher Gebärdensprache vor Ort für das Krankenhaus weniger hoch. Die Behörden legen die Vergütung für die Dolmetscher in Absprache mit (Vertretern der) Gebärdendolmetscher fest.
- Die föderale Regierung macht deutlich, dass ein Gebärdensprachdolmetscher vor Ort die erste Option in medizinischen Situationen ist und setzt die Ressourcen für die interkulturelle Mediation ein, die Momentan an die Krankenhäuser zugewiesen werden für das ferndolmetschen, ergänzt durch zusätzliche Mittel, um Schriftdolmetscher und Gebärdensprachdolmetscher zu entschädigen.
- Die Kosten für Dolmetscher werden entweder von der Krankenkasse oder vom Krankenhaus bezahlt.

Vorbild:

In Deutschland werden die Dolmetscher für Arztbesuche und ambulante Behandlung im Krankenhaus von den Krankenkassen bezahlt. Die Dolmetscher haben eine Vereinbarung mit der Krankenkasse und rechnen direkt an die Krankenkasse ab. Die taube Person entscheidet sich dafür, einen Dolmetscher selbst zu organisieren oder dies dem Krankenhaus oder dem Arzt zu überlassen. Die Krankenhäuser bezahlen für die Menschen, die im Krankenhaus bleiben. Die Dolmetscher verrechnen dies den Krankenhäusern.²

² Dies steht im Sozialgesetzbuch (§ 17 Abs. 2 SGB I); Für mehr Erklärung Siehe Publikation (<http://www.gehoerlosen-bund.de/publikationen%20-%20projekte/tipp%20f%C3%BCr%20geh%C3%B6rllose%20patienten>) en video (<http://auskunft.giby.de/kostentraeger/krankenhaus-klinik>)

- Die Regierung stellt hörbehinderten Nutzern eine neue Form des Dolmetschens zur Verfügung für den Einsatz in medizinischen Situationen. Die Dolmetscher-Vermittlungsdienste können dann die für die öffentliche Gesundheit zuständigen Behörden in Rechnung stellen, wie sie es bereits (in Flandern) für Bildung, Arbeit und Soziales tun.

✓ **Empfehlung 3: in jeder Region starten mit einem Pilotprojekt "Zelle Empfang von tauben und hörbehinderten Menschen"**

Für einige hörbehinderte Personen reicht ein Gebärdensprachdolmetscher nicht aus, um den Arzt zu verstehen. Neben einem Dolmetscher benötigen sie auch einen tauben Dolmetscher und/oder Mediator. Es wäre gut für sie, wenn sie in ein Krankenhaus in ihrer Region gehen könnten, nicht nur für die Übersetzung durch einen Dolmetscher der Gebärdensprache, sondern auch für die direkte Kommunikation in der Gebärdensprache über einen tauben Mediator. Unia rät den Behörden, ein Pilotprojekt "Zelle Empfang von tauben und hörbehinderten Menschen" in einem Krankenhaus in jeder Region aufzusetzen. Die Zelle besteht aus einem Dolmetscher Gebärdensprache und einem tauben Mediator, ergänzt durch einige medizinische Profile, die sehr taubbewusst sind und vorzugsweise Gebärdensprachen beherrschen.

Vorbilder:

- UNITÉ D'INFORMATIONS ET DE SOINS DES SOURDS (UNISS), Krankenhaus Hôpital Universitaire Pitié Salpêtrière in Paris : [http://pitiealpetriere.aphp.fr/unite-dinformati-
et-de-soins-des-sourds-uniss/](http://pitiealpetriere.aphp.fr/unite-dinformati-
et-de-soins-des-sourds-uniss/)
- Krankenwagen für taube Person in Österreich : Patienten werden behandelt in Gebärdensprache. [https://www.barmherzige-
brueder.at/site/wien/medizinpflege/abteilungeninstitute/ambulanz_fuer_gehoerlose/ueber
_uns_en_https://kurier.at/wissen/gehoerlos-wenn-der-arzt-mit-haenden-redet/717.990](https://www.barmherzige-
brueder.at/site/wien/medizinpflege/abteilungeninstitute/ambulanz_fuer_gehoerlose/ueber
_uns_en_https://kurier.at/wissen/gehoerlos-wenn-der-arzt-mit-haenden-redet/717.990)

✓ **Empfehlung 4 : Zugänglich machen der Präventionskampagnen und Informationen über die Rechte der Patienten**

Die Behörden sollten sicherstellen, dass Präventionskampagnen für alle zugänglich sind, und in Versionen in leicht verständlicher Sprache, Untertitelung und Gebärdensprache investieren.

Die Behörden sorgen dafür dass unter anderem Informationen über Patientenrechte und Beschwerdeverfahren in Krankenhäusern für alle Patienten zugänglich sind. So sollten beispielsweise die Videos des FÖD Öffentliche Gesundheit, die die Rechte des Patienten erläutern, Untertitelt sein und sollte es davon auch eine Gebärdensprachversion geben. Dies sind grundlegende Informationen, die von allen Krankenhäusern, Patientenorganisationen und Patienten verwendet werden.

✓ **Empfehlung 5 : in der eHealth-Datei die Art und Weise der Kommunikation mit dem Patienten vermerken**

Die Behörden müssen einen Weg finden, in der elektronischen Patientenakte klarzustellen, welche Art der Kommunikation der Patient bevorzugt, wenn der Patient seine Zustimmung dazu gibt.

- ✓ **Empfehlung 6: Ausbildung des medizinischen und pflegerischen Personal über den Umgang mit tauben und hörbehinderten Patienten.**

Information und Ausbildung

Unia empfiehlt, das **Wissen über den Umgang mit tauben und hörbehinderten Menschen in die Ausbildung von Ärzten zu integrieren**. In die Grundausbildung der medizinischen und paramedizinischen Berufe können die Regionalbehörden ein Modul "Umgang mit Vielfalt" aufnehmen. Die Rechte von Menschen mit Behinderungen und die Sensibilisierung in Bezug auf die Bedürfnisse von tauben und hörbehinderten Menschen im Gesundheitswesen sollten Teil dieses Moduls sein.

Vorbild:

- Praktische Richtlinien im Vereinigten Königreich :
<https://www.bid.org.uk/downloads/resources/a5-guide-to-working-with-deaf-people-in-a-health-setting.pdf>

Die regionalen Behörden sollten auch **weiterhin in ein integratives Bildungssystem investieren**, damit mehr taube und hörbehinderte Menschen in der Ärzteschaft und im Gesundheitswesen ausgebildet werden können. Mehr taube, hörbehinderte Ärzte, Krankenschwestern, medizinische Management-Assistenten,... in einem Krankenhaus ermöglichen eine direkte Kommunikation mit tauben und hörbehinderten Patienten und erhöhen das Bewusstsein für taube und hörbehinderte Patienten.

Information

Krankenhäuser und ihre Mitarbeiter benötigen praktische Tipps und Beispiele, um mit tauben und hörbehinderten Patienten umzugehen und die Umgebung des Krankenhauses zugänglich zu machen. Die Behörden können zu diesem Zweck Informationsmaterial entwickeln und an die Krankenhäuser verteilen.

Vorbilder:

- In Großbritannien hat das Gesundheitsministerium zusammen mit einer Reihe von Krankenhäusern und der nationalen Organisation für Hörbehinderte ein Informationsvideo darüber gedreht, wie man taube Personen in einem Krankenhaus am besten empfangen sollte.
https://www.youtube.com/watch?v=bVzA8j_NweA

- Inter Vlaanderen hat einen Inspirationsbünde erstellt über die physische Zugänglichkeit von Krankenhäusern³. Dies Publikation könnte umgewandelt werden in ein Inspirationsbündel für ein integral zugängliches Krankenhaus in Zusammenarbeit mit Organisationen von tauben, hörbehinderten, blinden und sehgeschädigten Menschen, Menschen mit Autismus, Menschen mit mentalen Behinderungen,.....

✓ **Empfehlung 7: ein Bereitschaftsdienst für das Dolmetschen der Gebärdensprache**

Die schwierigsten Situationen, einen Dolmetscher zu finden, entstehen bei der unerwarteten Aufnahme in die Notfallstation. Manchmal müssen gerade in diesen Momenten wichtige Entscheidungen schnell getroffen werden. Dies benötigt Dolmetscher Gebärdensprache, die sich bereit erklären, sich zu bestimmten Zeiten frei zu halten, um sofort ins Krankenhaus zu kommen, wenn eine taube Person in der Notaufnahme ankommt und einen Dolmetscher vor Ort benötigt. Die Bedingungen und Arbeitsmethoden sollten mit den Dolmetscherverbänden, den Dolmetscher-Vermittlungsdiensten und den Krankenhaus-Dachverbänden ausgehandelt werden.

Vorbild:

- In den Niederlanden kann dieser Notfalldolmetscher über eine Notfallnummer erreicht werden. Der Dolmetscher ist nicht nur im “Bereitschaftsdienst” für medizinische Notfälle, aber kann auch eingesetzt werden bei Todesfälle oder Polizeiverhören. Der Notfalldolmetscherdienst wird organisiert vom Dolmetscher-Vermittlungsdienst. Mehr Informationen auf <https://www.tolkcontact.nl/nieuws/het-spoednummer-en-de-spoedtolk>

✓ **Empfehlung 8: den Beruf des Dolmetschers Gebärdensprache attraktiv machen**

Es mangelt an Gebärdensprachdolmetschern und die Nachfrage steigt jedes Jahr. Die Behörden müssen den Beruf des Dolmetschers der Gebärdensprache attraktiver und mehr bekannt machen. Die Arbeitsbedingungen der Gebärdensprachdolmetscher sind nicht attraktiv genug. Dies kann erreicht werden, indem die Stabilität der Aufträge erhöht, zeitaufwändige und unbezahlte Fahrten zwischen Dolmetschaufträgen reduziert und die Löhne erhöht werden. Einige Dolmetscher wollen nur in einem Krankenhaus dolmetschen, was ihre Kompetenz erhöht. Ein Krankenhausnetzwerk könnte sie einsetzen. Andere Dolmetscher bleiben beim Freelancerstatus.

³ Siehe:

https://www.inter.vlaanderen/sites/default/files/Inspiratiebundel%20toegankelijkheid%20van%20ziekenhuizen_2012.pdf

Die Regierung könnte eine Kampagne zur Förderung des Berufs des Gebärdendolmetschers starten. Zu wenige Schüler entscheiden sich für eine Ausbildung zum Gebärdensprachdolmetscher. Es ist sehr schwierig, einen Dolmetscher im französischsprachigen Belgien zu finden.

In bestimmten Regionen des Landes mangelt es aber auch an Dolmetschern der flämischen Gebärdensprache. Trotz der Tatsache, dass es in Flandern 3 Dolmetscherausbildungen gibt, haben 2018 nur 4 Dolmetscher ihren Abschluss gemacht. Im Jahr 2019 können maximal 10 Dolmetscher ihren Abschluss machen.⁴

✓ **Empfehlung 9: taube und hörbehinderte Menschen mit einbeziehen**

"Nichts über uns, ohne uns", so lautet das Grundprinzip der UN-Konvention. Die von der Regierung entwickelten Maßnahmen zur Verbesserung der Zugänglichkeit von Krankenhäusern für taube und hörbehinderte Menschen müssen daher in enger Abstimmung mit den Menschen selbst und ihren Verbänden entwickelt werden. Unia fordert auch die Einbeziehung von Organisationen mit Fachwissen auf dem Gebiet der integralen Zugänglichkeit.

2.2. Empfehlungen an Krankenhäuser

✓ **Empfehlung 1 : Entwicklung eines Empfangsverfahrens für taube und hörbehinderte Personen**

Unia empfiehlt den Krankenhäusern ein Aufnahmeverfahren für taube und hörbehinderte Patienten zu entwickeln.

Einige Beispiele dafür, was in dieses Empfangsverfahren einbezogen werden kann:

- Terminvereinbarung: Alternativen zum Telefon anbieten. Sie können Termine per E-Mail, Website oder Chat vereinbaren oder verschieben.
- Die Patienten müssen nur einmal angeben, wie sie kommunizieren wollen. Wenn der Patient seine Einwilligung gibt, werden diese Informationen in die Verwaltungsakte des Patienten oder in einem damit verbundenen Blatt aufgenommen, so dass der Patient dies nicht bei jedem Termin wiederholen muss. Wenn das Krankenhaus den Patienten kontaktieren muss, weiß es auch auf diese Weise, dass dies z.B. nicht telefonisch, sondern per SMS erfolgen sollte.
- Die Informationen auf der Website des Krankenhauses können in leicht verständlicher Sprache verfasst werden, Informationsvideos mit Untertiteln versehen werden und die wichtigsten

⁴ CAB, Spezialbericht Not an Dolmetscher der Flämischen Gebärdensprache, März 2019, <http://www.cabvlaanderen.be/doc/CAB%20Speciaal%20rapport%20tekort%20tolken%20VGT%20maart%202019.pdf>

Informationen kann in Gebärdensprache verfügbar sein, einschließlich Informationen z.B. über das Beschwerdeverfahren.

- Die Mitarbeiter können für angepasste Kommunikation mit tauben und hörbehinderten Menschen sensibilisiert werden. Ein Merkblatt für das Krankenhauspersonal kann vorgesehen werden so dass das Personal über Grundkenntnisse in der visuellen Kommunikation verfügt.
- Im Krankenhaus kann eine sogenannte 'Schleife'⁵ an mindestens einer der Rezeptionen vorgesehen sein. Für Menschen mit einem Hörgerät kann diese eine wichtige Unterstützung sein. Krankenhäuser sollten über einige tragbare Fernschleifensysteme für Hörgeräte verfügen, damit sie auf Anfrage während der Konsultationen genutzt werden können.
- In großen Wartezimmern kann mit hörbaren und sichtbaren Zahlen gearbeitet werden, anstatt den Namen zu rufen. Wenn es kein automatisches System gibt, geht das Personal zu den hörbehinderten Personen, wenn sie an der Reihe sind. Es gibt eine Alternative zu Sprechanlagen am Eingang der Notaufnahme und anderer Abteilungen des Krankenhauses und in den Aufzügen, wie z.B. eine Mobiltelefonnummer zum Texten, ein Videotelefon oder ein Mitarbeiter, der zum Eingang kommt.
- Hörbehinderte Menschen hören keine Alarmsignale. Deshalb sollte es in den Räumen, in denen die Patienten manchmal allein sind, visuelle Alternativen geben. Für die Zimmer können Krankenhäuser Bausätze mit (tragbaren) Hilfsmitteln (z.B. Babyfon, Alarmglocke, Blitzlampe, Vibrationsgeräte usw.) kaufen, die dann von tauben Patienten im Krankenhaus verwendet werden.

✓ **Empfehlungen 2: Entwicklung einer Dolmetschpolitik für taube und hörbehinderte Personen**

Die Krankenhäuser sollten die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass taube und hörbehinderte Patienten bei Bedarf einen Dolmetscher kostenlos einsetzen können.

In vielen Krankenhäusern werden Familienangehörige des Patienten oder Krankenhauspersonals mit Gebärdensprachkenntnissen, aber ohne Diplom oder deontologischen Code als Dolmetscher eingesetzt. Dies ist keine angemessene Anpassung in dem Sinne, dass die Qualität (d.h. die Wirksamkeit) der Übersetzung nicht garantiert werden kann und somit ein medizinisches Risiko entsteht. Unia betont, dass in den meisten Fällen ein professioneller Dolmetscher vor Ort die einzige Möglichkeit ist, eine deutliche Kommunikation zu gewährleisten.

Ärzte müssen sich der Möglichkeiten des Einsatzes eines Dolmetschers bewusst sein. Sie können dafür sorgen, dass ein professioneller Dolmetscher für Gespräche zur Verfügung steht, bei denen wichtige Informationen gegeben werden oder wichtige Entscheidungen über die Gesundheit des Patienten getroffen werden müssen.

⁵ Siehe http://www.ahosa.be/informatie.php?DOC_INST=52

So haben beispielsweise mehrere Krankenhäuser bereits positive Erfahrungen mit der Anwesenheit eines Dolmetschers Gebärdensprache bei der Entbindung gemacht. Die Anwesenheit des Dolmetschers war eine große Hilfe für die Patientin und das anwesende medizinische Personal.

Der professionelle Gebärdensprachdolmetscher kann vom Krankenhaus eingestellt werden⁶ oder freiberuflich tätig sein und vom Krankenhaus stundenweise bezahlt werden. Unia empfiehlt Krankenhäusern, eine Liste von Gebärdensprachdolmetschern zu haben, die sie anrufen können, wenn ein Patient einen Gebärdensprachdolmetscher benötigt.

Die Dolmetschung auf Distanz kann für kurze, administrative Anrufe oder in Notfällen nützlich sein, bis ein Gebärdensprachdolmetscher vor Ort sein kann.

Wenn die Kommunikation mit dem Patienten, auch mit einem Dolmetscher, schwierig ist, kann man auch einen tauben Mediator einsetzen.

Was mit den Familienmitgliedern von tauben oder hörbehinderten Patienten?

Auch Partner, Eltern, Kinder, Familienangehörige, Patientenvertraute, die nach dem Patientenrechtsgesetz die Vertrauenspersonen des Patienten sind und taub oder hörgeschädigt sind, haben Anspruch auf angemessene Vorkehrungen. Selbst dann werden die Kosten für die Anpassungen wie z.B. ein Dolmetscher von der Instanz getragen, die die Dienstleistung anbietet.

So hat beispielsweise bei einer Schwangerschaft, in der die Mutter hört, auch der taube oder hörbehinderte Partner als Elternteil Anspruch auf angemessene Vorkehrungen. Es ist ratsam, dass die Eltern und das Krankenhaus von Anfang an in einen Dialog treten und Vereinbarungen über die Anpassungen treffen. Der gesunde Menschenverstand muss an erster Stelle stehen. So kann beispielsweise bei den wichtigsten Untersuchungen oder bei Problemen mit dem Baby und Entscheidungsnot der Eltern ein Dolmetscher für den Partner kostenlos hinzugezogen werden. Wenn der Partner für alles einen Dolmetscher wünscht, kann er seine privaten Dolmetschstunden nutzen.

Was mit dem bevorzugten Dolmetscher des Patienten?

Einige taube Personen, die während medizinischer Gespräche einen Dolmetscher benötigen, bevorzugen einen Dolmetscher ihrer Wahl. Diese Anforderung erscheint unangemessen. Für das Krankenhaus und den medizinischen Dienstleister kann es jedoch von Vorteil sein, den bevorzugten Dolmetscher der Person zu verwenden. Wenn es immer derselbe Dolmetscher ist, der bei den Arztterminen der Person anwesend ist, kennt der Dolmetscher die Krankengeschichte der Person und kann leichter interpretieren. Da es manchmal Unterschiede in den Gesten gibt, die Menschen verwenden, ist der Dolmetscher auch mit den Gesten der Person besser vertraut, was das Gespräch reibungsloser gestaltet. Schließlich wird sich die taube Person mit einem vertrauenswürdigen Dolmetscher wohler fühlen, was zu den optimalen Bedingungen beiträgt, z.B. bei einem Gespräch mit schlechte Nachrichten.

⁶ Siehe Empfehlung 5 an die Krankenhäuser. Der von UZ Gent beschäftigte Halbezeitdolmetscher Flämische Gebärdensprache führt monatlich etwa 40 Live-Interventionen in UZ Gent selbst durch (Zahlen, die in einem Unia-Workshop über die Aufnahme von tauben und hörgeschädigten Menschen in Krankenhäusern am 14.03.2018 vorgestellt wurden).

✓ **Empfehlung 3: Sensibilisierung der Mitarbeiter**

Es ist wichtig eine gute Politik für gehörlose und hörbehinderte Menschen zu haben. Jedoch muss diese Richtlinie auch allen Mitarbeitern des Krankenhauses bekannt sein.

Die Informationen müssen regelmäßig in Erinnerung gebracht werden, da das Krankenhauspersonal sehr beschäftigt ist und es auch immer wieder Veränderungen im Personal gibt.

Zu den Möglichkeiten, die Informationen zu veröffentlichen, gehören das Intranet, interne Newsletters und die Willkommensmappe für neue Mitarbeiter. Ausbildungen beim Empfang neuer Mitarbeiter und Auffrischkurse können auch dazu genutzt werden, das Bewusstsein des Personals für den Empfang von tauben und hörbehinderten zu schärfen. Dies kann von einem internen Experten durchgeführt werden, aber auch die Verbände der tauben und hörbehinderten Personen können gebeten werden, eine Sensibilisierungsveranstaltung durchzuführen.

Unia empfiehlt es im Krankenhaus eine Dienststelle als Referenzdienst für die Aufnahme von tauben Personen, die Reservierung von Dolmetschern usw. zu benennen. Somit haben alle Krankenhausmitarbeiter eine deutliche Anlaufstelle für alle Fragen in diesem Zusammenhang.

Schließlich ist es für den Umgang mit hörbehinderten Patienten, die Gebärdensprache verwenden, interessant, dass einige Krankenhausmitarbeiter auch Gebärdensprache beherrschen. Dies kann erreicht werden durch die Rekrutierung von tauben und hörenden Personen, die Gebärdensprache beherrschen, aber auch und durch das Anbieten von Möglichkeiten um Gebärdensprachunterricht zu nehmen an Mitarbeiter und Freiwillige.

✓ **Empfehlung 4: an taube und hörbehinderte Personen denken bei der gesamten Kommunikation.⁷**

Externe Kommunikation

Es ist wichtig, dass die Empfangs- und Dolmetschpolitik auch den tauben und hörbehinderte Personen selbst mitgeteilt wird. Machen Sie die Informationen auf der Website und in den Empfangsbroschüren sichtbar.

Eine leicht verständliche Sprache wird in jeder Kommunikation empfohlen. Verwenden Sie so viel visuelle Unterstützung wie möglich (Fotos und Bilder). Machen Sie die am häufigsten konsultierten Inhalte der Website für taube und hörbehinderte Personen zugänglich. Zum Beispiel, Untertitelung

⁷ Siehe auch die Kommunikationstipps für Interne Kommunikation [infoblad voor ziekenhuismedewerkers](#) von Unia, Doof Vlaanderen vzw, Ahosa VZW und FFBS

von Informationsvideos und Bereitstellung eines Informationsvideos in Gebärdensprache. Für Informationen, die sich von Zeit zu Zeit ändern, ist es besser, Formate zu verwenden, die einfach und kostengünstig anzupassen sind, wie z.B. Text mit Bildern, Fotos oder Symbolen auf der Website.

Bei der Ankündigung von Informationsveranstaltungen (z.B. über die Geburt eines Babys im Krankenhaus) ist ein Ansprechpartner zu benennen, der nach angemessenen Anpassungen fragt.

Bestimmte Standarddokumente können auch in die Gebärdensprache übersetzt werden (z.B. allgemeine Informationen bei Krankenhausaufenthalten oder OP-Vorbereitungen).

Kommunikation mit Patienten⁸

Das Krankenhauspersonal muss in der Lage sein, mit den Patienten so effizient wie möglich zu kommunizieren.

Neben der Anwesenheit eines professionellen Dolmetschers Gebärdensprache für medizinische Interviews kann das Krankenhaus weitere Maßnahmen zur Förderung einer guten Kommunikation ergreifen.

Bei Gesprächen mit Betreuern über die medizinische Situation können visuelle Hilfsmittel (z.B. mit anatomischen Modellen) Unterstützung bieten.

Stellen Sie sicher, dass Menschen ihre Hörgeräte oder Cochlea-Geräte vor einer Operation oder Untersuchung so lange wie möglich verwenden können und dass sie diese nach der Operation oder Untersuchung so schnell wie möglich wieder einsetzen können. Achten Sie auch darauf, dass der Gebärdensprachdolmetscher im Operationssaal und im Aufwachraum anwesend sein darf.

Denken Sie daran, dass taube und hörbehinderte Menschen oft mit den Händen kommunizieren. So sollte man ihre Hände und den Arm, den sie die meiste Zeit benutzen, so frei wie möglich lassen.

Denken Sie daran, dass taube und hörbehinderte Menschen in der Lage sein sollten, Ihr Mundbild deutlich zu sehen. Nehmen Sie also die Masken so schnell wie möglich ab oder verwenden Sie transparente Masken. Sorgen Sie -dafür dass Patienten ihre Brille so lange wie möglich auflassen können. Verwenden Sie Gesichtsausdrücke und visuelle Kommunikation (mit Händen und Körpersprache).

Für die Kommunikation, die normalerweise mündlich erfolgt (z.B. Standardfragen beim Aufwachen nach einer Operation), kann eine Alternative vorgesehen werden, wie z.B. ein vorgedrucktes Blatt oder ein Film in Gebärdensprache.

✓ **Empfehlung 5: Zusammenarbeit mit anderen Krankenhäusern**

Krankenhäuser arbeiten zunehmend im Netzwerk zusammen. Es ist möglich, mit anderen Krankenhäusern zusammenzuarbeiten, um die Leistungen zu teilen. Bestimmte

⁸Siehe : https://www.unia.be/files/Informations_et_conseils_au_personnel_des_hopitaux_12-09-2018_def.pdf

Patienteninformationen können gleich sein und müssen nur einmal in die Gebärdensprache übersetzt werden. So können Sensibilisierungsveranstaltungen für das Personal pro Krankenhausgruppe durchgeführt werden.

Vielleicht ist es für ein Krankenhaus nicht möglich, einen Dolmetscher Gebärdensprache zu engagieren. Für mehrere Krankenhäuser in der Umgebung kann es interessant sein, einen festen Vertrag mit einem Dolmetscher zu haben, den sie sich teilen. Dies kann auch eine Lösung für Krankenhäuser sein, die Schwierigkeiten haben, einen Dolmetscher zu finden.

Ein Krankenhausnetzwerk kann sich auch dafür entscheiden, einen spezialisierten Service für taube Personen an einem Ort zu entwickeln. Die Patienten haben weiterhin die freie Wahl des Krankenhauses, gehen aber eher ins Krankenhaus, wo ihnen in ihrer eigenen Sprache geholfen wird.

✓ **Empfehlung 6 : Taube und hörbehinderte Menschen einbeziehen bei der Entwicklung der Krankenhausrichtlinien**

Wenn die Ausrichtung auf die Teilnahme von Menschen mit Behinderungen Teil der Krankenhauspolitik ist, wird es eine stärkere Respektierung der Rechte von tauben und hörbehinderten Menschen geben. Die Richtlinien für diese Menschen werden unterstützt und Ressourcen für angemessene Anpassungen können im Budget eines Krankenhauses vorgesehen werden.

Feedback muss nicht ausschließlich über Beschwerden erfolgen. So kann es eine Einbeziehung von Menschen mit Behinderungen in die Bewertung des Krankenhausbetriebs geben, z.B. im Patientenrat. Durch ihre Erfahrungen können sie auf konstruktive Weise dazu beitragen, die Zugänglichkeit des Krankenhauses zu verbessern.

Unia möchte betonen, dass Erfahrungsexperten nicht unbedingt Experten sind, die über das technische Know-how verfügen, um die Krankenhausumgebung zugänglicher zu machen für hörbehinderten Mitmenschen. Ihre Erfahrung ist eine gute Ergänzung zur Arbeit von Zugänglichkeitsexperten, die über fundierte technische Kenntnisse verfügen, mit der Gesetzgebung vertraut sind und die Bedürfnisse aller Menschen mit Behinderungen berücksichtigen.

2.3. Empfehlungen an taube und hörbehinderte Personen

✓ **Empfehlung 1: Die eigenen Rechte kennen**

Es ist sehr wichtig, dass taube und hörbehinderte Menschen ihre Rechte kennen, sowohl die, die sich aus den Antidiskriminierungsgesetzen ergeben, als auch ihre Rechte als Patienten. Wenn diese nicht eingehalten werden, können Sie die Gesundheitsdienstleister darauf hinweisen.

Informieren Sie sich auch darüber, was zu tun ist, wenn Ihre Rechte nicht respektiert werden. Zögern Sie nicht, sich bei Problemen an den Ombudsdienst des Krankenhauses zu wenden. Führt dies nicht zu

einer Lösung, können Sie sich an das Bundesamt des Ombudsmannes für Patientenrechte, oder an Interessengruppe wie Doof Vlaanderen VZW, Ahosa VZW, Anna Timmerman VZW,... oder das Interföderale Chancengleichheitszentrum Unia wenden.

✓ **Empfehlung 2: Das Krankenhaus und die Pflegekräfte selbst informieren**

Informieren Sie die Krankenhaus- und Gesundheitsdienstleister über die beste Art der Kommunikation. Am besten gleich bei der Terminvereinbarung oder bei der Ankunft in der Notaufnahme. Auf diese Weise geben Sie dem Krankenhaus Zeit, eine gute Anpassung zu finden. Stellen Sie bei Bedarf eine Broschüre oder ein Infoblatt mit Kommunikationstipps zur Verfügung.

Ist die Kommunikation unklar, aber die taube oder hörbehinderte Person sagt nichts darüber, geht der Pflegeanbieter davon aus, dass alles in Ordnung ist. Die Situation kann für den Arzt genauso ungewöhnlich und unangenehm sein wie für Sie. Zögern Sie nicht, den Behandler oder den Dolmetscher zu bitten, zu wiederholen, noch einmal zu erklären oder anzugeben, dass Sie etwas nicht verstanden haben.

Zögern Sie nicht, darauf hinzuweisen, dass Sie auf Schwierigkeiten stoßen oder dass bestimmte Dienste für Sie unzugänglich sind.

✓ **Empfehlung 3: Keine Erlaubnis geben, wenn Sie etwas nicht verstehen**

Die "Informed Consent" (Einwilligung nach Aufklärung) ist im Gesundheitswesen sehr wichtig. Für jede medizinische Handlung ist Ihre Zustimmung erforderlich.⁹ Sie haben das Recht, etwas nicht zu unterschreiben oder einen medizinischen Akt abzulehnen, wenn Sie die Informationen nicht verstehen.¹⁰

✓ **Empfehlung 4: Ihr Wissen teilen**

Wenn Sie regelmäßig die Dienste von Krankenhäusern und/oder der Behörden in Anspruch nehmen und wenn Sie zufrieden sind, zögern Sie nicht, andere taube und hörbehinderte Menschen über die Möglichkeiten zu informieren, die es gibt und die für Sie gut funktionieren.

Zögern Sie nicht, diese guten Praktiken auch mit den Krankenhäusern zu teilen, die diesen Service noch nicht haben. Es kann eine Quelle der Inspiration für sie sein, um ihre Dienstleistungen für taube und hörbehinderte Menschen zu verbessern.

Vorbild:

⁹ Gesetz vom 22 August 2002 in Bezug auf die Rechte des Patienten, Artikel 8.

¹⁰ Handliche Tipps um den Krankenhausaufenthalt vorzubereiten, finden Sie in der Broschüre "[Veilig in het ziekenhuis](#)" des ‚Vlaams Patiëntenplatform‘ (Flämischen Patientenplatform).

Am Welthaubentag im September 2018 hielt 'Doof Vlaanderen' (Taubes Flandern) einen Workshop über die Rechte hörbehinderter Personen im Krankenhaus. Während des Workshops erzählten einige taube Mitmenschen, wie sie eine Nachfrage nach einem Krankenhaus positiv gelöst haben.