

Wissenswertes «Medizin»

Für gehörlose Personen

Wenn Sie als gehörlose Person krank sind oder ein medizinisches Anliegen haben, dann wollen Sie es ganz genau wissen. Bei einem Gespräch mit dem Arzt ist es wichtig, dass Sie alles gut verstehen und nahher Bescheid wissen, wie es weiter geht. Eine Dolmetscherin übersetzt nicht nur die Aussagen des Arztes, sondern kann auch bei Untersuchungen und Operationen oder Röntgen- und MRI-Terminen dabei sein.

Für hörende Personen

Als Arzt oder Ärztin tragen Sie eine grosse Verantwortung. Ihre Patientinnen und Patienten kommen mit ihrem wertvollsten Gut zu Ihnen: ihrer Gesundheit. Selbstverständlich ist Kommunikation in Ihrer Praxis hierbei das A und O. Zum einen sind Sie als Fachperson darauf angewiesen zu verstehen, wo der Schuh beim Patienten drückt – andererseits ist die Patientin oder der Patient darauf angewiesen Sie vollumfänglich zu verstehen. Nicht auszudenken, wenn es hier Missverständnisse gibt. Nachfolgend die wichtigsten Punkte im Umgang mit Patienten, die gehörlos oder schwerhörig sind:

Quicklinks:

- [Warum braucht es eine Verdolmetschung](#)
- [Wer bestellt den Dolmetschdienst?](#)
- [Ehrenkodex](#)
- [Do's and Dont's für hörende Personen](#)
- [Hinweise für gehörlose Personen](#)
- [Blickkontakt](#)
- [Mögliche Einsätze von Dolmetscherinnen und Dolmetschern](#)
- [Notfall und Rettungssituationen](#)

Zur Vereinfachung des Textes wurde teilweise nur die männliche oder weibliche Form verwendet. Die andere Form ist selbstverständlich mitgemeint.

Warum braucht es eine Verdolmetschung?

Das gegenseitige Verstehen ist essenziell. Verstehen Sie die gehörlose oder schwerhörige Person? – Perfekt. Versteht die gehörlose oder schwerhörige Person SIE? Gehörlose Menschen wollen oftmals niemandem zur Last fallen, und antworten manchmal bei dieser Frage mit einem JA, auch wenn sie nicht alles verstanden haben. Und nehmen dabei in Kauf, falsche Indikationen zu erhalten, was fatal ist. Eine wichtige Frage ist:

Wer bestellt den Dolmetschdienst?

Gemäss Behindertengleichstellungsgesetz [BehiG der Uno Behindertenrechtskonvention UNO BRK](#) und Art. 8 der Bundesverfassung (Antidiskriminierungsgesetz) haben gehörlose und schwerhörige Menschen Anspruch auf eine Verdolmetschung, insbesondere bei öffentlichen Institutionen. Für ein öffentliches Spital besteht somit die Pflicht, die Dolmetscherin zu organisieren und für die Kosten aufzukommen. Sucht eine gehörlose Person eine private Arztpraxis auf, also z.B. ihre Hausärztin oder den Physiotherapeuten, sorgt die gehörlose Person für die Bestellung der Dolmetscherin. Je früher Sie bestellen, desto besser. Aber gerade Arzt-Termine können nicht immer weit im Voraus geplant werden. Geben Sie [hier](#) trotzdem eine Bestellung auf. Wir suchen auch kurzfristig einen Dolmetscher.

Allenfalls kommt auch ein Online-Einsatz in Frage. Bei Fragen unterstützt Sie die Stiftung PROCOM gerne.

Ehrenkodex

Als Arzt oder Ärztin haben Sie jeden Tag mit Menschen zu tun, und mit vertraulichen Informationen. Sie unterstehen der Schweigepflicht.

Genauso geht es den PROCOM-Dolmetscherinnen und Dolmetschern. Sie halten sich an den [Ehrenkodex](#). Ausserdem sind sie unparteiisch, neutral und übersetzen genau. Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind keine Bezugspersonen von gehörlosen Menschen. Sie haben ausserhalb des Settings keine weiteren Funktionen. Für die soziale Begleitung sollen Sozialarbeiter hinzugezogen werden.

Dos and Dont's für hörende Personen

Nachfolgend einige Inputs, wenn während der Sprechstunde eine Dolmetscherin vor Ort ist:

- Das Wichtigste vorab:
- Vermeiden Sie im Gespräch Aussagen wie „Sagen sie ihr bitte, ...“. Dolmetscherinnen übersetzen alle sprachlichen Informationen, seien diese akustisch oder visuell. Beachten Sie dies auch im Gespräch mit Dritten (Arbeitskollegen, am Telefon). Verhalten Sie sich ganz einfach so, wie Sie es mit einer hörenden Person tun würden.
- Oft wünscht eine gehörlose Person auch bei intimen Untersuchungen, dass die Dolmetscherin dabei ist, denn das gibt Sicherheit. Auf jeden Fall soll aber gemeinsam kurz abgesprochen werden, wie es den Beteiligten wohl ist.
- Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind Fachpersonen für Kommunikation. Sie können folglich keine medizinische oder andere Hilfestellung bieten. Mehr Informationen siehe [«mögliche Einsätze von Dolmetscherinnen»](#).
- Sie können Ihrer Patientin oder Ihrem Patienten beim Verstehen helfen, indem Sie z.B. wichtige Fachbegriffe aufschreiben oder Abläufe zeichnen. Zeigen Sie anhand des Bildmaterials, was Sie konkret sehen. Es hilft auch, wenn Sie das, was sie sagen, zusätzlich mit Bildern und Modellen unterstützen, oder gleich selber vormachen, damit der Patient nachahmen kann.
- Und zum Schluss, das Wichtigste: die Patientin muss über das, was mit ihr geschieht, informiert sein. Wenn der Blickkontakt während einer Untersuchung nicht möglich ist, z.B. im MRI, dann muss der ganze Ablauf vorher geklärt sein. Oft hilft es auch haptische Zeichen abzumachen, also z.B. einmal anstupsen bedeutet das, zweimal anstupsen etwas anderes.

Hinweise für gehörlose Personen

- Bringen Sie alle(!) Medikamente, die Sie einnehmen mit oder machen Sie davon ein Foto. Für den Arzt ist es wichtig zu wissen, was Sie einnehmen.
- Nehmen Sie eine Ihnen nahestehende Bezugsperson mit für wichtige Gespräche, damit Sie sich austauschen können. Der Dolmetscher steht dafür nicht zur Verfügung.

Wenn Sie bei einem Online-Einsatz mit der Dolmetscherin über MyPROCOM verbunden sind, dann stellen Sie vorher sicher, dass die Verbindung klappt und genug Akku vorhanden ist.

Blickkontakt

Damit die Dolmetscherin übersetzen kann, muss sie Blickkontakt mit der Patientin haben. Deshalb setzt sie sich entweder ums Eck oder Vis-à-Vis. So hat Ihre Klientin oder Ihr Klient stets beide im Blick. Sie schaut auch, dass sie das Licht nicht im Rücken hat. Auch bei Untersuchungen stellt sie den Blickkontakt sicher.

Wir verstehen, dass eine Situation mit Verdolmetschung anfangs etwas ungewohnt sein kann. Versuchen Sie stets Ihre Patientin oder Ihren Patienten anzuschauen, auch wenn diese auf die Dolmetscherin schauen. Ohne Augenkontakt mit Ihnen und/oder der Dolmetscherin gibt es keinen Informationsaustausch. Beachten Sie dies, wenn Ihr Klient beispielsweise eine Zeichnung, ein Bild oder Modell anschauen soll. Im Idealfall sitzt oder steht die Dolmetscherin oder der Dolmetscher neben Ihnen.

Mögliche Einsätze von Dolmetscherinnen und Dolmetschern

Einsätze im medizinischen Bereich sind sehr vielfältig. Um Ihnen einen Eindruck zu vermitteln, haben wir Ihnen hier die häufigsten Einsätze zusammengefasst:

- **Arztbesuche und Konsultationen:** Dolmetscherinnen unterstützen hörgeschädigte Patienten bei Arztbesuchen, um sicherzustellen, dass diese alle medizinischen Informationen verstehen, ihre Symptome beschreiben können und die Anweisungen der Ärztin oder des Arztes verstehen.
- **Spitalaufenthalte:** Während eines Spitalaufenthalts können Dolmetscherinnen bei der Kommunikation mit medizinischen Fachkräften vermitteln. Dies ist besonders wichtig bei der Erläuterung von Diagnosen, Behandlungsplänen und medizinischen Verfahren.
- **Operationen:** vor und nach einer Operation ist die Kommunikation bei der Betreuung von Patienten essenziell. Viele Fragen werden in diesem Moment gestellt, entweder von der Patientin oder vom medizinischen Fachpersonal. Wenn dann eine Dolmetscherin zur Seite steht, kann wertvolle Zeit gewonnen und Sicherheit hergestellt werden.
- **Notfall- und Rettungssituationen:** In Notfällen, in denen schnelle und klare Kommunikation entscheidend ist, können Dolmetscherinnen dazu beitragen, dass gehörlose oder schwerhörige Patientinnen oder Patienten angemessene medizinische Versorgung erhalten.

Notfall-Bestellung **während** den Bürozeiten: 055 246 58 00

Notfall-Bestellung **ausserhalb** der Bürozeiten:

SMS

D-CH: 079 702 01 00
F-CH: 079 702 05 05
I-CH: 079 702 06 06

Telefon-Nr:

D-CH: 0844 844 071
F-CH: 0844 844 061
I-CH: 0844 844 042

Textvermittlung

D-CH: via App oder Homepage
F-CH: via App oder Homepage
I-CH: via App oder Homepage

- **Online-Dolmetschen:** Am schnellsten geht es, wenn die Dolmetscherin online zugeschaltet wird. Allerdings muss hier einiges geklärt sein:
 - Welche Kommunikationsplattform soll genutzt werden (Zoom, TEAMS, FaceTime, WhatsApp, myPROCOM von Videocom?)
 - ausreichende Internetverbindung
 - gesundheitliche Verfassung der gehörlosen Person
 - telefonische Erreichbarkeit der medizinischen Fachperson
 - Gespräch nur zwischen zwei Personen und nicht mehreren Beteiligten möglich
- **Medizinische Untersuchungen und Tests:** Dolmetscherinnen können Patientinnen oder Patienten während medizinischer Untersuchungen, Tests oder diagnostischer Verfahren begleiten, um sicherzustellen, dass sie alle relevanten Informationen verstehen und sich wohlfühlen.
- **Therapiesitzungen:** Auch bei psychologischen oder psychotherapeutischen Gesprächen stehen Gebärdensprachdolmetscherinnen und -dolmetscher im Einsatz. Mehr dazu finden Sie im *Merkblatt «Therapien»*.

Haben Sie weitere Fragen? Wir von PROCOM unterstützen Sie gerne. So können Sie uns erreichen:

Auftragsmanagement / Dolmetschdienst

Tel: [055 246 58 00](tel:0552465800)

E-Mail: dolmetschen@procom.ch

Montag – Freitag

8:15 – 17:00 (durchgehend)