

Wiener Gehörlose im Gesundheitssystem - eine Bedarfserhebung

Die Ausgangssituation

In Österreich leben etwa **10.000 gehörlose Menschen**, knapp die Hälfte davon in Wien¹. Aus unterschiedlichen Gründen können sie nur schlecht, beziehungsweise nur in dringenden Fällen am Gesundheitssystem teilnehmen. Arztbesuche werden als sehr anstrengend empfunden². Das beginnt schon damit, dass der gehörlose Mensch im Wartezimmer nicht weiß, wann er aufgerufen wird. Lippenlesen ist sehr mühsam; **Gebärdensprache** - die Muttersprache gehörloser Menschen - wird in Wien nur von einem einzigen Arzt beherrscht und die Schriftsprache wird nicht von allen Gehörlosen gut verstanden.

Im **medizinischen Bereich** fällt es schon Hörenden oft schwer, Symptome korrekt zu schildern - für einen Gehörlosen ist das ungleich schwerer. Ärztinnen und Ärzte müssen sich sehr **viel Zeit** nehmen, um das Krankheitsbild ohne diese Symptombeschreibung zu diagnostizieren und dann dem oder der Betroffenen zu erklären. Oft bleibt der gehörlose Patient, die gehörlose Patientin dann mit Medikamenten oder Behandlungsanweisungen zurück, ohne deren Anwendung, Ausführung oder **Sinn verstanden** zu haben. Da Krankheiten spontan auftreten können, sind nicht alle Arztbesuche im Voraus zu planen, sodass ein **Dolmetscher** oder eine Dolmetscherin mitgenommen werden könnte.

Die Marien Apotheke als Anlaufstelle für gehörlose Menschen

In der Marien Apotheke sind **drei gehörlose Mitarbeiter** beschäftigt. Einer davon ist Mag. Pharm. Sreco Dolanc – der erste und einzige gehörlose Apotheker in ganz Europa. Seine Anstellung war der erste Impuls, der die Marien Apotheke in der Folge zu einer Anlaufstelle für gehörlose Menschen gemacht hat. Inzwischen arbeiten außerdem zwei CODA³ in der Marien Apotheke mit, und etliche Kolleginnen und Kollegen haben Gebärdensprachkurse absolviert. Eine Mitarbeiterin hat den ÖGS-Diplomlehrgang im equalizent absolviert und eine andere schließt im Februar 2018 ihre Ausbildung in Visueller Kommunikation ab.

Gegenwärtig engagiert sich die Marien Apotheke in **vielfältigen Projekten** und steht dabei in reger Kommunikation mit dem Österreichischen Gehörlosenbund

¹ Quelle: Österreichischer Gehörlosenbund

² Quelle: „Zeichen gehören gesetzt“ Studie von equalizent et al., 2008

³ CODA = Children of deaf adults (Kinder gehörloser Eltern)

und den wichtigsten Gehörlosen-Vereinen und -Verbänden Österreichs. Es wurden und werden weiterhin **Videos in Gebärdensprache** zu den unterschiedlichsten

Gesundheitsthemen produziert, und der **Newsletter** wird zweisprachig (Deutsch und ÖGS⁴), und somit barrierefrei versandt.

Das Problem

Der Zugang zum Gesundheitssystem ist für Gehörlose ganz besonders **sensibel**, da sie die Erfahrung gemacht haben, dass nicht nur sie das medizinische Personal nicht verstehen, sondern auch selbst **nicht verstanden werden**. Das beginnt schon beim Aufruf im Wartezimmer, setzt sich in der Unmöglichkeit, Symptome klar zu beschreiben fort und endet mit der **Verwirrung** bezüglich empfohlener Anwendungen oder Einnahmeverfahren. Da auch die Schriftsprache nicht von allen Gehörlosen sicher beherrscht wird, besteht der einzige sichere Weg der Verständigung in der Verwendung der **Gebärdensprache**, die die Muttersprache gehörloser Menschen ist. Diese wird in Wien aber nur von **einem einzigen Arzt** in der einzigen Gehörlosenambulanz der Stadt beherrscht. Bei geschätzt 3000 – 4000 gehörlosen Menschen in Wien reicht das bei Weitem nicht aus. Weiters kommt es durch dieses „Ausgeschlossensein“ von der gesprochenen und geschriebenen Sprache zu einem **Mangel an Information** über altbewährte Hausmittel oder einfach anzuwendende pflanzliche Heilmittel, wie Tees etc... Hörende haben ein relatives **Sicherheitsgefühl** im Gesundheitssystem. Sie wissen, dass jemand zur Verfügung steht, wenn sie medizinische Hilfe brauchen. Sie wissen auch über Vorsorgemöglichkeiten und Wege der Prävention Bescheid oder haben Zugang zu dementsprechenden Informationen.

Dieses Sicherheitsgefühl wollen wir jetzt auch für Gehörlose herstellen. Wo das **Grundvertrauen** fehlt, gilt es, einfach zu nutzende Strukturen zur Verfügung zu stellen und Vertrautheit aufzubauen.

Die Vision: Ein barrierefreies Gesundheitsnetz für gehörlose Menschen

Die Marien Apotheke möchte ihre Kompetenz als erste Anlaufstelle für gehörlose Menschen in Gesundheitsfragen ausbauen. Mag. Dolanc, dem durch seine eigene Gehörlosigkeit großes **Vertrauen** entgegengebracht wird, soll gehörlose Kundinnen und Kunden in Fällen, in denen es notwendig ist, auch an Ärztinnen und Ärzte, sowie Institute verweisen können, in denen sich gehörlose Patientinnen und Patienten in ihrer Muttersprache, der ÖGS, sicher verstanden und betreut fühlen. In ganz Wien gibt es derzeit nur **eine einzige Gehörlosenambulanz**, und zwar im Krankenhaus der Barmherzigen Brüder im 2. Bezirk. Bei ca. 4000 – 5000 gehörlosen Wienerinnen und Wienern muss das Angebot im Sinne des **Behindertengleichstellungsgesetzes** dringend erweitert und ausgebaut werden.

⁴ ÖGS = Österreichische Gebärdensprache

Im Jahr 2015 haben wir das Konzept für ein **Gehörlosen-Gesundheitscluster in Mariahilf** entwickelt. Dieses sieht vor, gemeinsam mit der Marien Apotheke ein Cluster mehrerer Ärztinnen und Ärzte sowie Ambulanzen aus unterschiedlichen Fachrichtungen zu bilden. Hier werden besondere Angebote für gehörlose Patientinnen und Patienten umgesetzt und vor allem ein Kommunikations-assistenzservice in **Gebärdensprache** angeboten.

In diesem geplanten Projekt geht es um die **Vernetzung** bereits vorhandener Institutionen, die sich in fußläufiger Entfernung voneinander befinden. Hier sollen Strukturen geschaffen werden, in denen das medizinische Personal für die Belange gehörloser Patienten **sensibilisiert** und im Umgang mit Gehörlosen **geschult** wird. Die Ärzte, die als Partner im Projekt mitwirken, wollen in diesem Sinne noch enger und effizienter **zusammenarbeiten**.

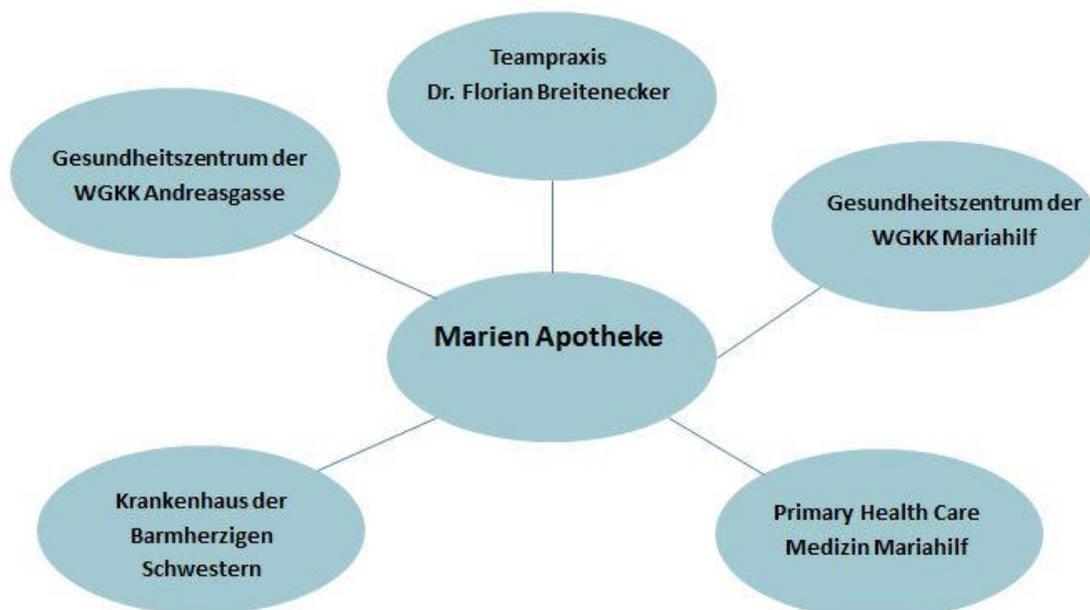
Ob der Patient nun zur **Vorsorge** kommt oder sich nur **informieren** will oder auch mit einer **akuten Krankheit** in das Gesundheitssystem eintritt, in vielen Fällen ist die Apotheke **die erste Anlaufstelle**. In der Marien Apotheke wird der Patient von einem gehörlosen oder einem **gebärdensprachkompetenten** Apotheker beraten und, wenn die Fragestellung die Kompetenz einer Apotheke übersteigt, zum **Allgemeinmediziner** weiterverwiesen. Hat der Patient keinen Dolmetscher dabei, sorgt das Standby-Präsenz Dolmetschservice dafür, dass der Dolmetscher von überall im Cluster aus angefordert werden kann, sodass der Patient schon beim Arzt von einem **Dolmetscher** empfangen und die weiteren Schritte lang begleitet wird. Stellt der praktische Arzt fest, dass weitere **Befunde** nötig sind, steht in fußläufiger Entfernung das Ambulatorium der Gebietskrankenkasse mit unterschiedlichen **Labors** und **Fachärzten** zur Verfügung. Im Idealfall kann der Patient mit dem Dolmetscher zusammen gleich wieder zum Allgemeinmediziner zurückgehen und dort den Befund besprechen. Ist es notwendig, steht ein **physikalisches Institut** zur Verfügung. Außerdem befindet sich nur wenige hundert Meter entfernt das **Krankenhaus** der Barmherzigen Schwestern, das ebenfalls Projektpartner ist. Am Schluss steht dann vielleicht wieder die Marien Apotheke, wo die vom Arzt verschriebenen Medikamente geholt und die Einnahmeverordnungen vertieft oder noch einmal erklärt werden können.

Notfälle können niemals ausgeschlossen, aber möglicherweise kann die Anzahl der **Notfälle so verringert** werden.

Im **Notfall** selbst soll der Patient nicht mehr als ein **Passagier** in einem System, das über ihn bestimmt, sein. So werden Gehörlose zur Zeit nicht etwa in die Gehörlosenambulanz verbracht, sondern durch die Rettungsleitstelle dort zugewiesen, wo ein freier Bettenplatz besteht. Dass das Notfallsystem einiger Verbesserungen bedarf, scheint offensichtlich. Für diesen speziellen Bereich muss aber ein eigenes, wienweites Projekt angedacht werden, für das der **Gesundheitscluster Mariahilf** ein Blueprint sein könnte.

Die Gegend **rund um die Mariahilferstraße** eignet sich dafür besonders gut: Hier finden sich das neu eröffnete und von der Stadt geförderte **PHC** (Primary Health Care) Medizin Mariahilf Zentrum, das von drei Allgemeinmedizinerinnen und –medizinern, sowie Psychotherapeuten betreut wird, das Gesundheitszentrum der **WGKK**, welches mehrere Ambulanzen beherbergt, das Institut für physikalische

Medizin in der Andreasgasse und das **Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern** in der Stumpergasse. Die Marien Apotheke liegt im Zentrum dieses Zirkels, Ecke Otto Bauer-Gasse / Schmalzhofgasse, und im selben Haus befindet sich die **Teampraxis** Dr. Florian Breitenecker, eine Gemeinschaftspraxis, die im Moment Allgemeinmedizin anbietet, und in naher Zukunft auch im Facharztbereich erweitert werden soll. Alle genannten Institutionen sind in **fußläufiger Entfernung** innerhalb **weniger Minuten** erreichbar, und das Viertel ist durch das **öffentliche Netz** gut zugänglich. Das WGKK Gesundheitszentrum auf der Mariahilferstraße umfasst unter anderem eine Diabetiker-, Lungen-, Herz-, Gefäß, Augen- und HNO-Ambulanz, sowie ein Zahngesundheitszentrum. Außerdem können den Betroffenen durch das dort angesiedelte Labor- und Röntgenzentrum zusätzliche Wege erspart werden. Gemeinsam mit den Allgemeinmedizinerinnen und –medizinern, dem Krankenhaus und dem physikalischen Institut können so nahezu alle Fachrichtungen mit einbezogen und so eine **optimale Anlaufstelle** geschaffen werden.



✧
MARIEN
APOTHEKE
WIEN

Die Bedarfserhebung

Vor Beginn des Projekts fand das Team es unumgänglich, eine **Erhebung unter den Betroffenen** durchzuführen, welcher Bedarf besteht und in welcher Form das Angebot der Dolmetschung vorwiegend gewünscht wird.

Dazu erstellten die Projektverantwortlichen⁵ einen **Fragebogen**, der die Gewohnheiten und Präferenzen der Wiener Gehörlosen im Gesundheitssystem erheben sollte.⁶ Der Fragebogen wurde in **Du-Form** verfasst, da die Gebärdensprache keine Anrede per Sie kennt. Außerdem wurde der Fragebogen sowohl in **Druck-** als auch in elektronischer Form zur Verfügung gestellt, wobei bei der **Online-**Befragung Videos in Gebärdensprache die Schrift ergänzten, um die Fragen möglichst **barrierearm** zu stellen. Die Fragen selbst waren in der Offline- und der Online-Form ident.

Dann wandten sich **Mag. Screco Dolanc**, der gehörlose Apotheker und die Projektverantwortlichen an verschiedene Stellen, wie z.B. den **Seniorenclub** und die **Arbeitsassistenten** im **WITAF**⁷ und Jugendkurse im **equalizent**⁸, um persönliche Antworten zu bekommen. Gleichzeitig wurde der elektronische Fragebogen online gestellt und über facebook durch Mag. Dolanc in der Wiener **Gehörlosen-Community** publik gemacht.

45 gehörlose Patientinnen und Patienten beantworteten die Fragen offline, und 60 gehörlose Personen bezogen online Stellung. So kam die Erhebung auf eine Anzahl von **105 Probanden**, wobei nicht jedes der teilstandardisierten **29 Items** zwingend beantwortet werden musste.

Die Ergebnisse

Frage A: Was tust Du, wenn du krank bist?

Als erstes wurde die Frage gestellt, was die Probandinnen und Probanden tun, wenn sie krank sind. Zum Ankreuzen standen 11 vorgegebene Antworten zur Verfügung:

Ich gehe zum Arzt	85 Personen	31%
Ich warte ab	19 Personen	7%
Ich gehe in die Apotheke und frage dort	24 Personen	9%
Ich verwende Hausmittel	37 Personen	14%
Ich gehe ins Spital	15 Personen	5%
Ich bleibe zu Hause	27 Personen	10%
Ich nehme Medikamente, die ich zu Hause habe	40 Personen	15%

⁵ Dr. Birgit Mathon und Cornelia Zacek, BSc (WU) im Auftrag der Marien Apotheke, Mag. Karin Simonitsch

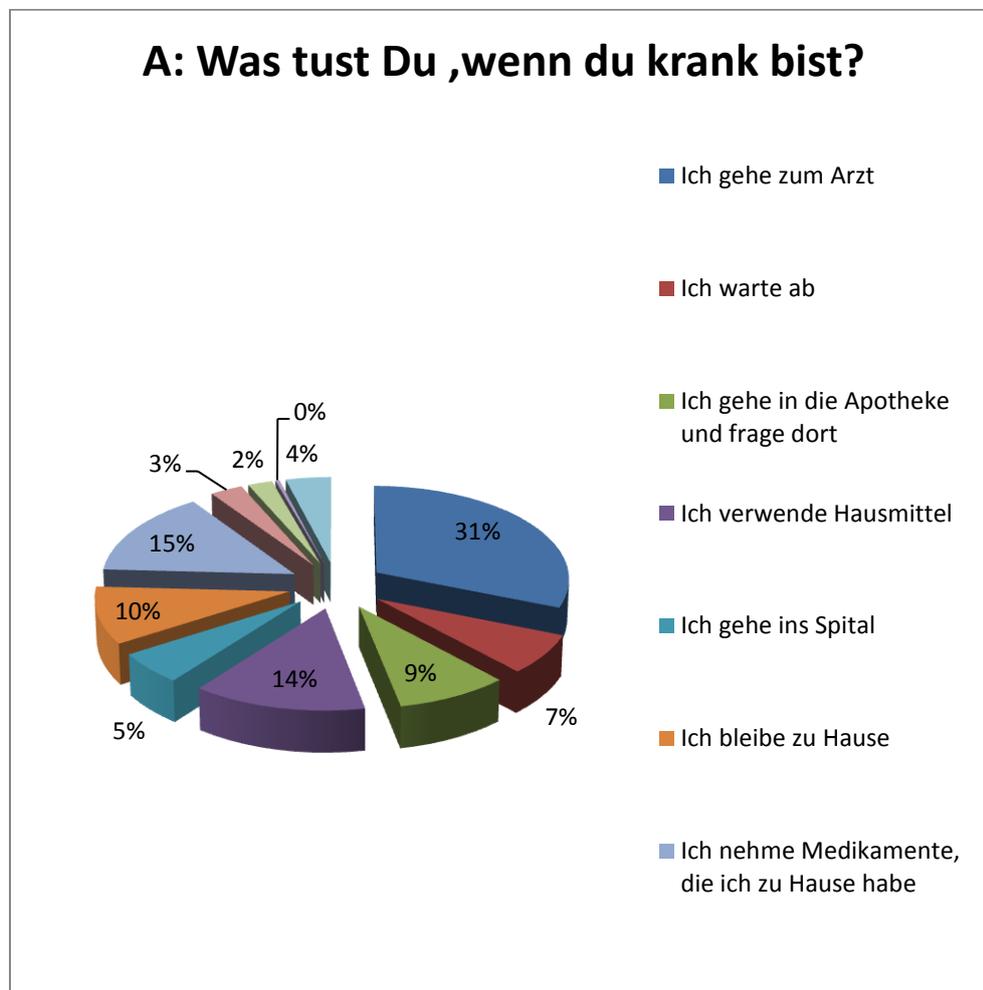
⁶ Siehe Anhang A

⁷ <http://www.witaf.at/>

⁸ <https://www.equalizent.com/>

Ich bitte meinen Arzt, dass er zu mir nach Hause kommt	8 Personen	3%
Ich rufe den Notarzt	6 Personen	2%
Ich rufe die Polizei	1 Person	≈ 0%
Ich verwende die Notrufnummer für Gehörlose	11 Personen	4%

Die Antworten ergaben, dass fast ein Drittel der Befragten, nämlich **31% zum Arzt** gehen, wobei die Gewohnheiten und Erfahrungen beim Arztbesuch bei den Folgefragen von Interesse waren. Die **Notrufnummer** für Gehörlose verwendeten nur 4% der Befragten. 15% der Befragten verwenden **Medikamente** und 14% **Hausmittel**, die sie schon zu Hause vorrätig haben und 9% erkundigen sich in der **Apotheke** nach der weiteren empfohlenen Vorgehensweise.

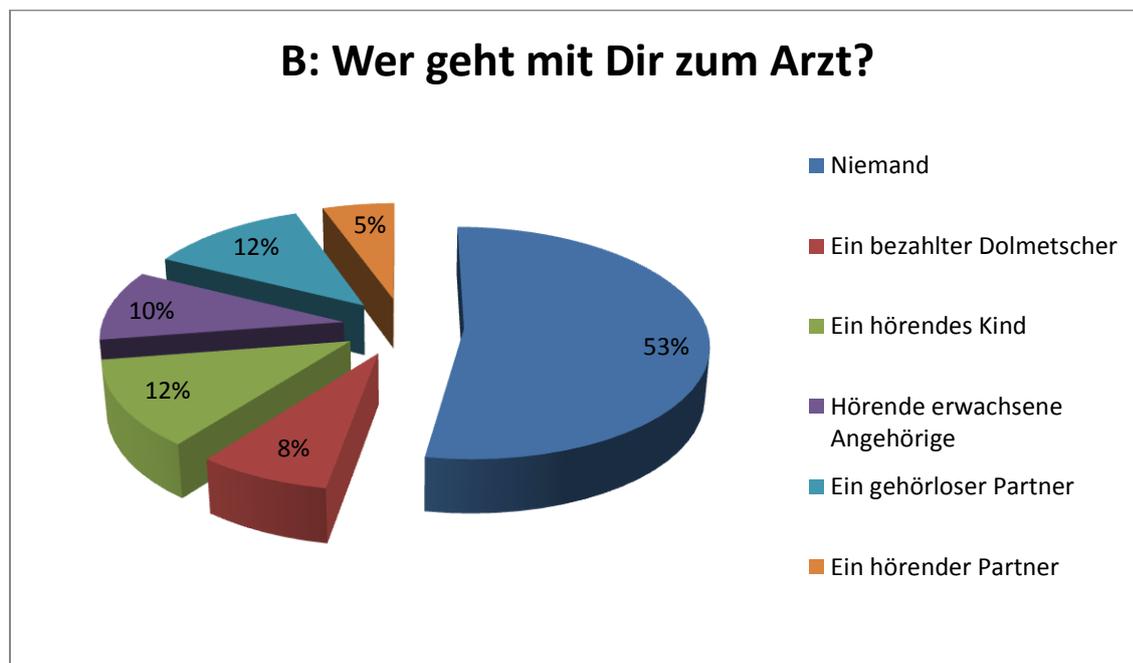


Frage B: Wer geht mit Dir zum Arzt?

Die nächste Frage drehte sich um die unterstützende Begleitung bei einem Arztbesuch. Hier waren sechs Antwortmöglichkeiten vorgegeben:

Niemand	48 Personen	53%
Ein bezahlter Dolmetscher	7 Personen	8%
Ein hörendes Kind	11 Personen	12%
Hörende erwachsene Angehörige	9 Personen	10%
Ein gehörloser Partner	11 Personen	12%
Ein hörender Partner	5 Personen	5%

Dabei stellte sich heraus, dass der überwiegende Teil der Befragten, nämlich **53%**, **ohne Begleitung zum Arzt** geht. 12% der Befragten nehmen **ein hörendes Kind** (CODA) mit und 12% werden von ihrem ebenfalls gehörlosen Partner oder der **gehörlosen Partnerin**⁹ begleitet. 8% nehmen einen bezahlten **Dolmetscher** oder eine bezahlte Dolmetscherin in Anspruch.



Frage C: Wenn Du einen Dolmetscher brauchst, wie bekommst Du ihn?

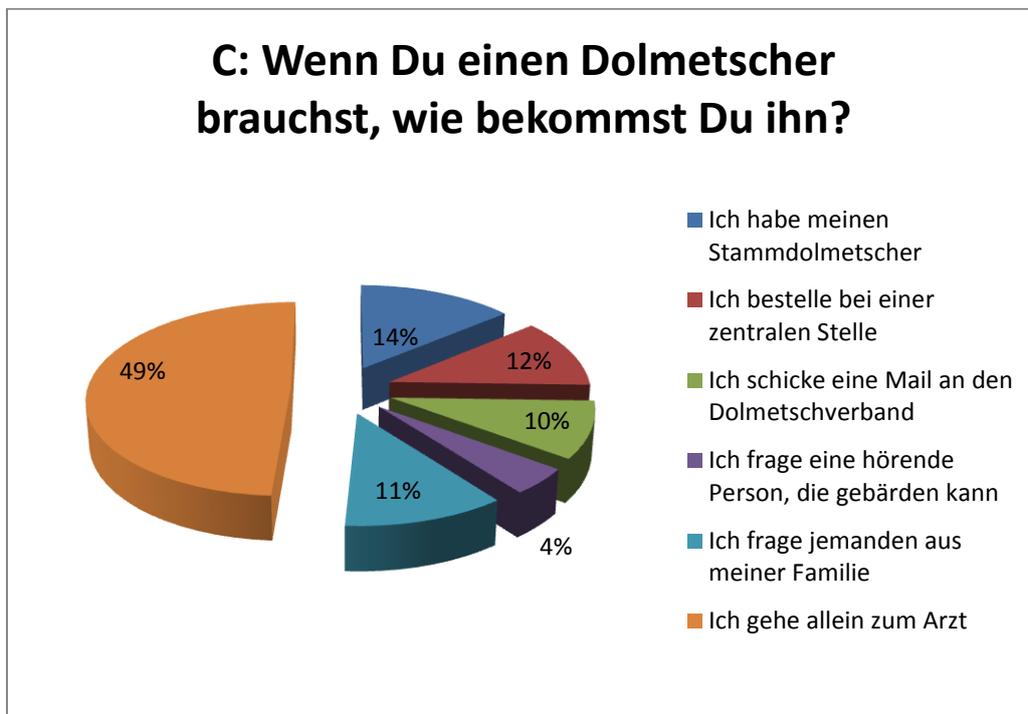
Als nächstes wollten wir wissen, wie die Probanden an einen Dolmetscher kommen. Dafür gab es 6 Möglichkeiten, die angekreuzt werden konnten.

Ich habe meinen Stammdolmetscher	22 Personen	14%
Ich bestelle bei einer zentralen Stelle	18 Personen	12%
Ich schicke eine Mail an den Dolmetschverband	15 Personen	10%

⁹ Da es in der Gebärdensprache unüblich ist zu gendern, wurde im Fragebogen das generische Maskulinum verwendet, wie es der Gewohnheit der Gehörlosen-Community entspricht.

Ich frage eine hörende Person, die gebärden kann	7 Personen	4%
Ich frage jemanden aus meiner Familie	18 Personen	11%
Ich gehe allein zum Arzt	77 Personen	49%

Wie schon aus Frage A ersichtlich wurde, geht ein großer Teil der Betroffenen **allein** zum Arzt, ohne die Unterstützung einer zweiten Person. **Stammdolmetscher**, der ÖGSDV und Familienmitglieder liegen ungefähr gleichauf bei 10-14% und nur 4% fragen eine **gebärdenkompetente** hörende Person, wie z.B. eine Freundin oder Kollegin.



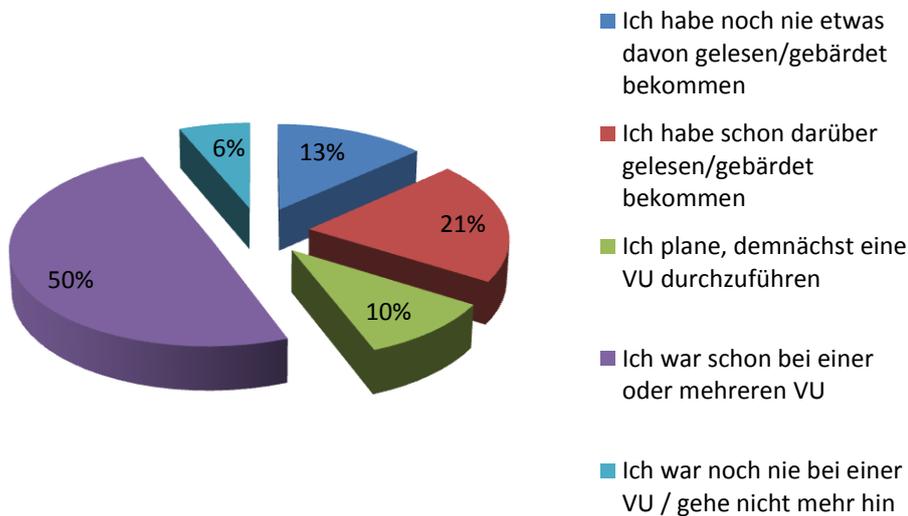
Frage D: Was weißt du von der Vorsorgeuntersuchung (VU)?

Auch bei dieser Frage gab es verschiedene Möglichkeiten auszuwählen:

Ich habe noch nie etwas davon gelesen/gebärdet bekommen	17 Personen	13%
Ich habe schon darüber gelesen/gebärdet bekommen	26 Personen	21%
Ich plane, demnächst eine VU durchzuführen	13 Personen	10%
Ich war schon bei einer oder mehreren VU	53 Personen	50%
Ich war noch nie bei einer VU / gehe nicht mehr hin	8 Personen	6%

Nur 6% der Befragten gaben an, nicht zu einer VU gehen zu wollen, 13% hatten noch keine **Information** über das Thema, aber immerhin **50%** waren schon bei der VU, 21% hatten schon davon erfahren und 10% planten, demnächst eine VU durchführen zu lassen.

D: Was weißt Du von der Vorsorgeuntersuchung (VU)?



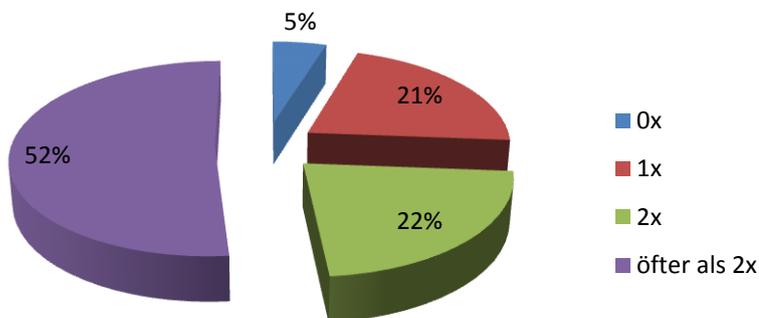
Frage E: Wie oft warst Du im letzten Jahr beim Praktischen Arzt?

Die nächste Frage bezog sich auf die Häufigkeit der jährlichen **Allgemeinarztbesuche** – bei Präsenzdolmetschern wirkt sich diese natürlich auf die jährlichen Kosten aus.

0x	5 Personen	5%
1x	22 Personen	21%
2x	23 Personen	22%
öfter als 2x	53 Personen	52%

Mehr als die Hälfte der Befragten suchten ihren Praktischen Arzt **öfter als zwei Mal** im letzten Jahr auf. Fünf Prozent hatten gar keinen Arztbesuch im letzten Jahr zu vermelden.

E: Wie oft warst Du im letzten Jahr beim Praktischen Arzt?



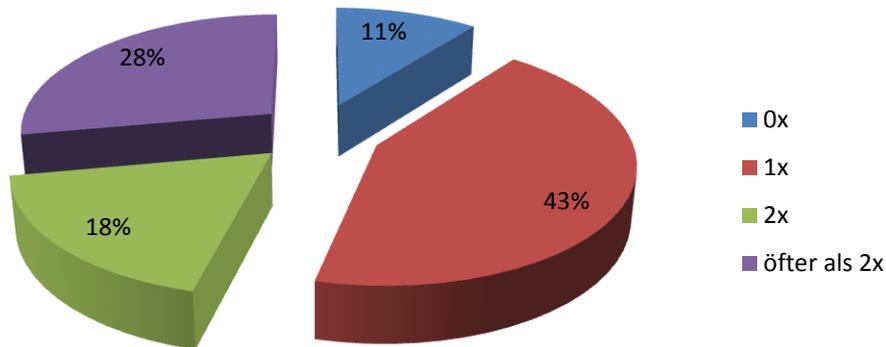
Frage F: Wie oft warst du im letzten Jahr beim Facharzt?

Die Frage nach der Häufigkeit der **Facharztbesuche** zeigt ein anderes Bild:

0x	11 Personen	11%
1x	45 Personen	43%
2x	19 Personen	18%
öfter als 2x	29 Personen	28%

Weniger als die Hälfte der Probanden brauchten **nur einmal im Jahr** einen Facharzt oder eine Fachärztin, ein bisschen mehr als ein Viertel ging öfter als zwei Mal im letzten Jahr hin, während 11% gar keinen **Facharztbesuch** im letzten Jahr benötigten.

F: Wie oft warst Du im letzten Jahr beim Facharzt?



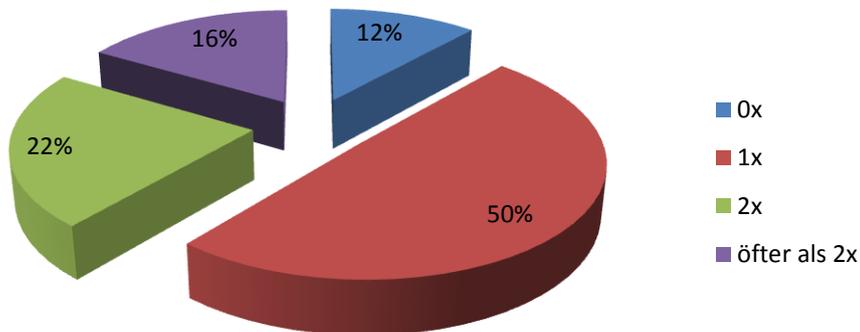
Frage G: Wieviele Labor- o.ä. Untersuchungen hattest Du im letzten Jahr?

Auch **Laboruntersuchungen** erfordern einiges Verständnis. Die Häufigkeit sollte Aufschluss über den jährlichen Bedarf an Übersetzung oder Information – in welcher Form auch immer – geben.

0x	12 Personen	12%
1x	51 Personen	50%
2x	23 Personen	22%
öfter als 2x	17 Personen	16%

Die **Hälfte der Befragten** benötigte im letzten Jahr **zumindest einen Besuch** eines Labors oder einer weitergehenden Untersuchung, zwölf Prozent brauchten keine, sechzehn Prozent mehr als zwei Untersuchungen.

G: Wieviele Laboruntersuchungen hattest Du im letzten Jahr?



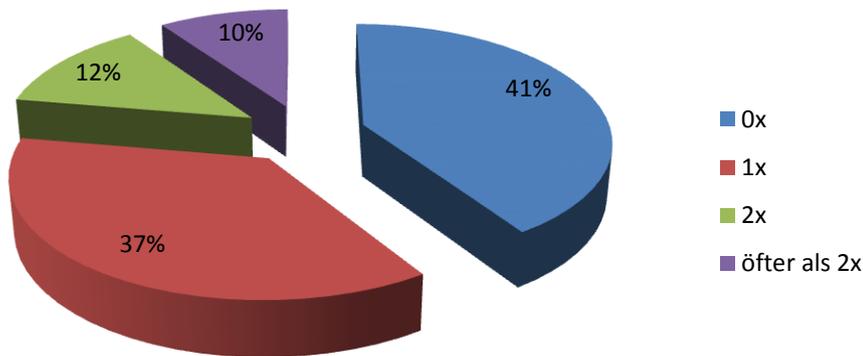
Frage H: Wie oft warst Du im letzten Jahr im Spital?

Die nächste Frage bezog sich auf die **Frequenz** der Spitalsaufenthalte im letzten Jahr.

0x	42 Personen	41%
1x	38 Personen	37%
2x	13 Personen	12%
öfter als 2x	10 Personen	10%

Achtundsiebzig Prozent der Befragten hatten keinen oder nur einen **Spitalsaufenthalt** aufzuweisen, nur zehn Prozent waren im letzten Jahr öfter als zwei Mal im Spital.

H: Wie oft warst Du im letzten Jahr im Spital?



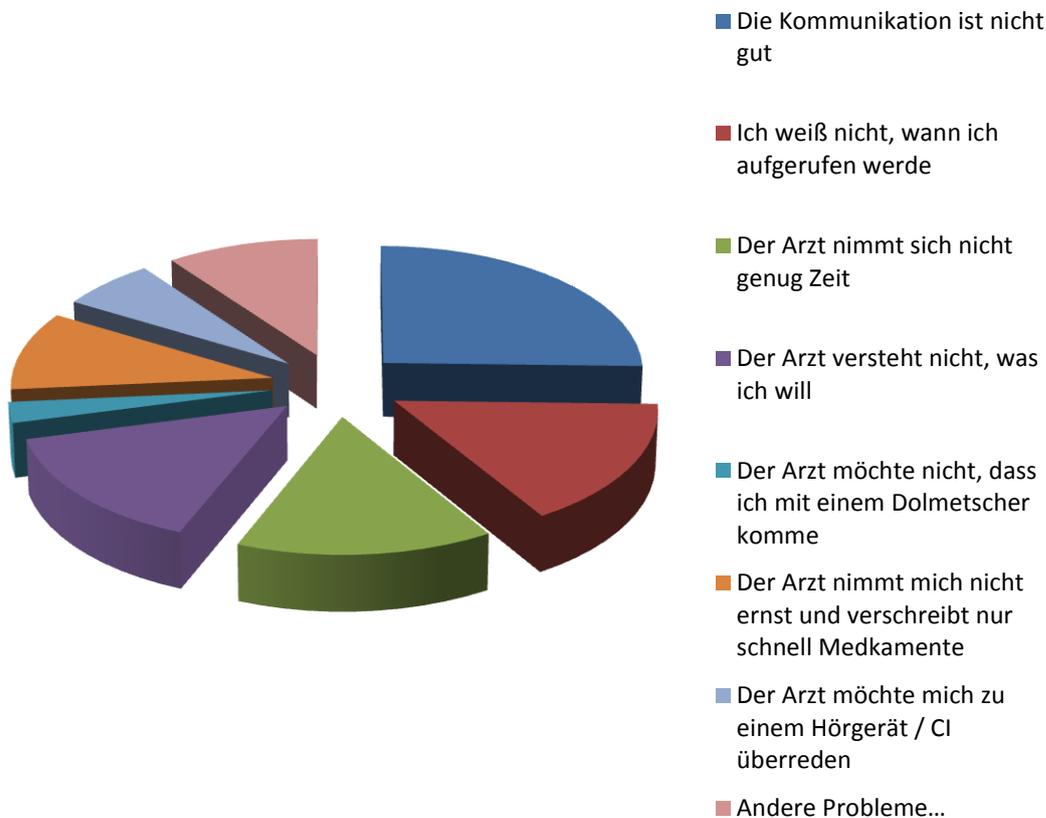
Frage I: Welche Probleme hast Du beim Arzt schon erlebt?

Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich.

Die Kommunikation ist nicht gut	48 Personen
Ich weiß nicht, wann ich aufgerufen werde	30 Personen
Der Arzt nimmt sich nicht genug Zeit	28 Personen
Der Arzt versteht nicht, was ich will	28 Personen
Der Arzt möchte nicht, dass ich mit einem Dolmetscher komme	5 Personen
Der Arzt nimmt mich nicht ernst und verschreibt nur schnell Medikamente	19 Personen
Der Arzt möchte mich zu einem Hörgerät / CI überreden	12 Personen
Andere Probleme...	19 Personen

Fast die Hälfte der Befragten beklagte eine **schlechte Kommunikation** zwischen ihnen als Patienten oder Patientinnen und dem Arzt bzw. der Ärztin. Ein zuvor schon erwähntes Problem besteht im **Wartezimmer**: Wann und wie werden gehörlose Patientinnen und Patienten **aufgerufen**? Dreißig Prozent sehen dies als ungelöstes Problem. Zur Verfügung gestellter **Zeitraumen und Verständnis** der Ärztin bzw. des Arztes werden von mehr als einem Viertel der Befragten als unbefriedigend empfunden. Fünf Prozent der Mediziner und Medizinerinnen scheint mit der **Begleitung** durch eine übersetzende Person nicht einverstanden zu sein. Zwölf Prozent der Befragten erleben den wiederholten Hinweis auf die Möglichkeit einer **CI-Operation** als problematisch.

Frage I: Welche Probleme hast Du beim Arzt schon erlebt?



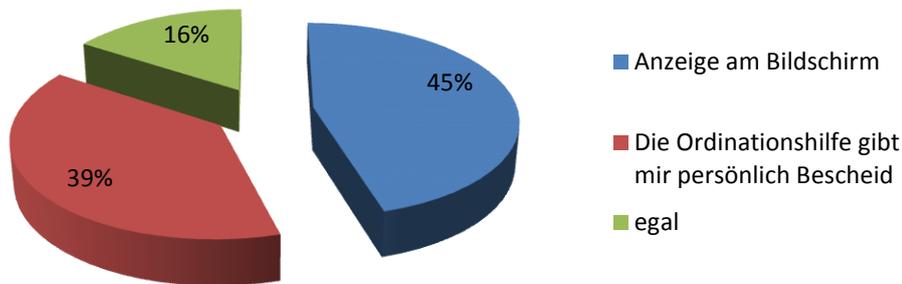
Frage J: Wie willst Du beim Arzt aufgerufen werden?

Da die Reihenfolge im Wartezimmer ohne Information schwer einzuhalten ist, fragten wir nach der bevorzugten Methode zu erfahren, wann man an der Reihe ist.

Anzeige am Bildschirm	46 Personen	45%
Die Ordinationshilfe gibt mir persönlich Bescheid	39 Personen	39%
egal	16 Personen	16%

Sechzehn Prozent der Befragten war es egal, ob sie durch eine Anzeige am Bildschirm oder durch eine persönliche Information durch die Ordinationsassistentin ins Bild gesetzt werden, die anderen Befragten präferierten mit einer leichten Mehrheit die **Anzeige am Bildschirm**.

J: Wie willst Du beim Arzt aufgerufen werden?

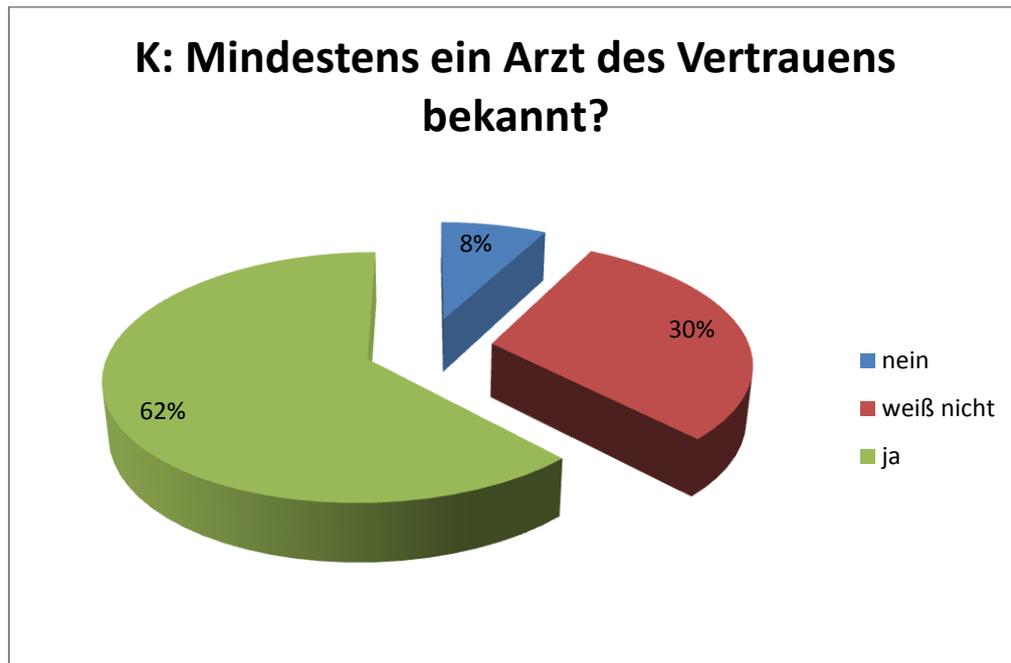


Frage K: Ich kenne mindestens einen Arzt, bei dem ich sicher bin, dass er gute Arbeit für mich macht und mich respektiert

Wir fragten bewusst nicht, ob es sich bei dem Arzt oder der Ärztin des Vertrauens um jemanden mit **Einzelpraxis** oder jemand im **Spital** Beschäftigten handelte, wichtig war uns zu erfahren, inwieweit **Vertrauen** besteht.

nein	8 Personen	8%
weiß nicht	31 Personen	30%
ja	64 Personen	62%

Das Ergebnis zeigt, dass zweiundsechzig Prozent der Befragten mindestens einen Arzt oder eine Ärztin kennen, wo sie sich mit **Respekt** behandelt wissen und auf dessen oder deren Expertise **vertraut** wird. Nur acht Prozent kannten keinen Arzt oder keine Ärztin ihres Vertrauens und immerhin dreißig Prozent waren sich **nicht sicher** darüber.



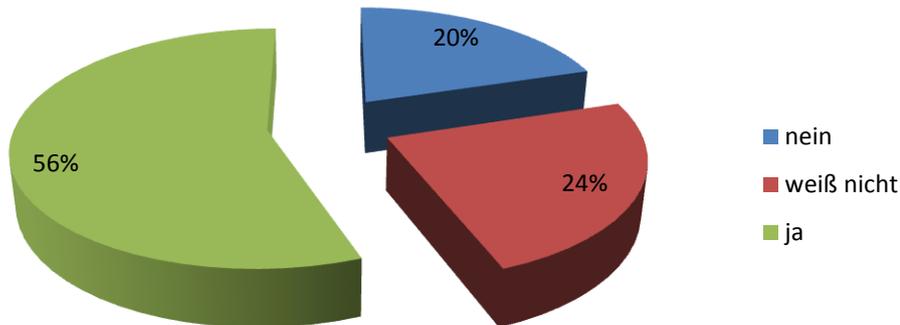
Frage L: Ich kenne mindestens eine Apotheke, bei der ich sicher bin, dass ich gut beraten und betreut werde

Da auch **Apotheken** Ansprechstellen für Informationen die Gesundheit betreffend sind, wollten wir auch wissen, wieviel Vertrauen in diesem Bereich besteht.

nein	21 Personen	20%
weiß nicht	25 Personen	24%
ja	58 Personen	56%

Sechsfundfzig Prozent, also weit mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, **mindestens eine Apotheke** zu kennen, auf deren Expertise sie **vertrauen** können, allerdings beantworteten zwanzig Prozent diese Frage mit nein und fast **ein Viertel** der Befragten war sich darüber **nicht sicher**.

L: Mindestens eine Apotheke des Vertrauens bekannt?



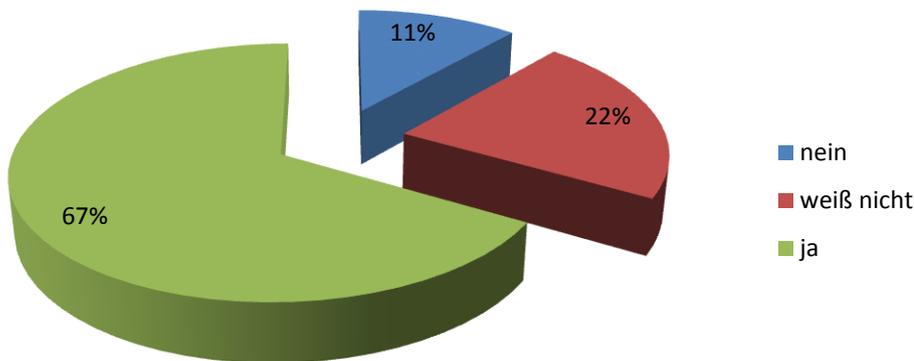
Frage M: Ich kenne mindestens einen Dolmetscher, bei dem ich sicher bin, dass er in beide Richtungen gut übersetzt.

Da uns ganz besonders der Bedarf an **Dolmetschungen im Gesundheitsbereich** interessierte, wollten wir auch über das **Vertrauen** zu den Personen, die übersetzen, Bescheid wissen.

nein	11 Personen	11%
weiß nicht	21 Personen	22%
ja	64 Personen	67%

Zwei Drittel der Befragten **vertrauen** demnach mindestens einem Dolmetscher oder einer Dolmetscherin voll und ganz. Zweiundzwanzig Prozent waren sich bei dieser Frage **unsicher** und elf Prozent antworteten mit **nein** – vertrauten also keiner einzigen Person, die für sie übersetzt.

M: Mindestens ein Dolmetscher des Vertrauens bekannt?



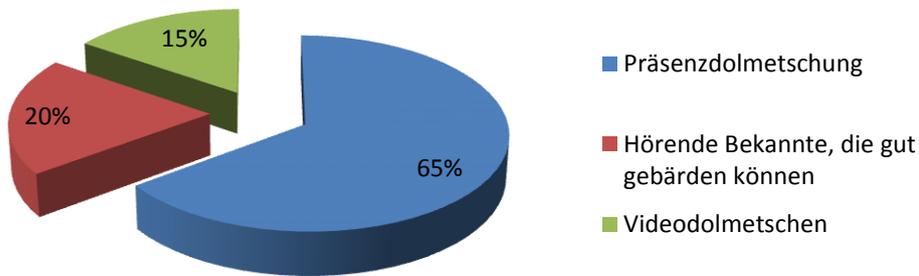
Frage N: Welche Art von Dolmetschung hast Du am Liebsten?

Da das geplante Projekt den Zugang zum Gesundheitssystem erleichtern soll, wollten wir wissen, ob ein Unterschied in der Präferenz von Videodolmetschung und der Präsenz einer zweiten Person, die übersetzt, besteht.

Präsenzdolmetschung	59 Personen	65%
Hörende Bekannte, die gut gebärden können	18 Personen	20%
Videodolmetschen	14 Personen	15%

Dabei schnitt das zusammengerechnete Ergebnis der beiden Möglichkeiten mit **85%** signifikant für die **Präsenz** einer übersetzenden Person im Gegensatz zum Videodolmetschen mit 15% ab.

N: Bevorzugte Art der Dolmetschung



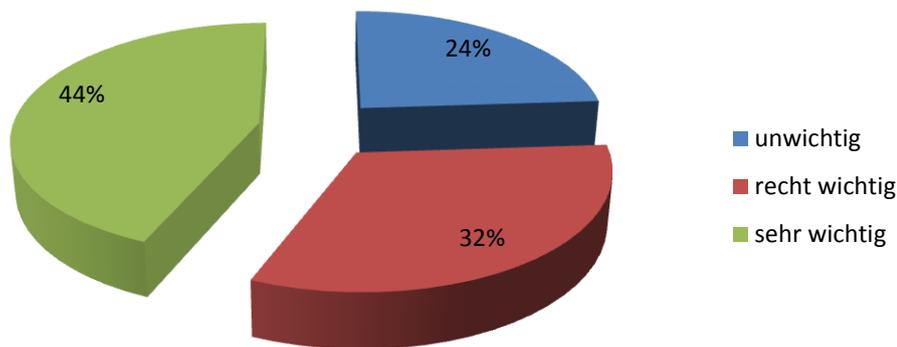
Frage 0: Wie wichtig ist Dir, dass Du den Dolmetscher kennst und wählen kannst?

Macht es einen Unterschied, ob jemand übersetzt, den man sich selbst ausgewählt hat oder kann es jeder oder jede Beliebige sein? Damit beschäftigte sich die nächste Frage.

unwichtig	23 Personen	24%
recht wichtig	31 Personen	32%
sehr wichtig	42 Personen	44%

Für **knapp ein Viertel** der Befragten ist die Person, welche dolmetscht, **ohne Unterschied** einsetzbar. Doch zusammengerechnet **76%** der Befragten fanden die **Persönlichkeit** des Dolmetschs oder der Dolmetscherin recht oder sehr **wichtig**.

O: Wie wichtig ist Dir, den Dolmetscher zu kennen und wählen zu können?



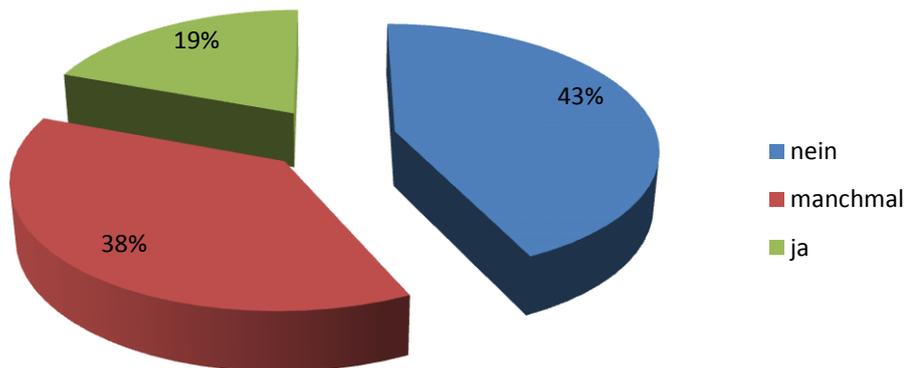
Frage P: Wenn Dein Lieblingsdolmetscher keine Zeit hat, wartest Du, bis er einen freien Termin hat? (Außer in Notfällen)

Es versteht sich von selbst, dass man in einem **Notfall jede Dolmetschung** akzeptiert, die angeboten wird. Doch wie ist das bei längerfristig ausgemachten Terminen? Dolmetscher sind gut gebucht und haben **eher wenig Flexibilität** in ihrer **Terminplanung**. Inwieweit richtet sich ein gehörloser Patient, eine gehörlose Patientin nach den Möglichkeiten, die die ausgewählte **Vertrauensperson** bieten kann?

nein	40 Personen	43%
manchmal	35 Personen	38%
ja	18 Personen	19%

Trotz des Wunsches, sich die Art und die Person der Dolmetschung aussuchen zu können, richten sich **43% der Befragten nicht** nach dem Kalender der präsenten Person. 38% richten sich manchmal danach, und **19% stellen** ihre eigene Terminplanung hinter der der Dolmetscherin, des Dolmetschers **zurück**.

P: Wenn Dein Lieblingsdolmetscher keine Zeit hat, richtest du dich nach ihm?



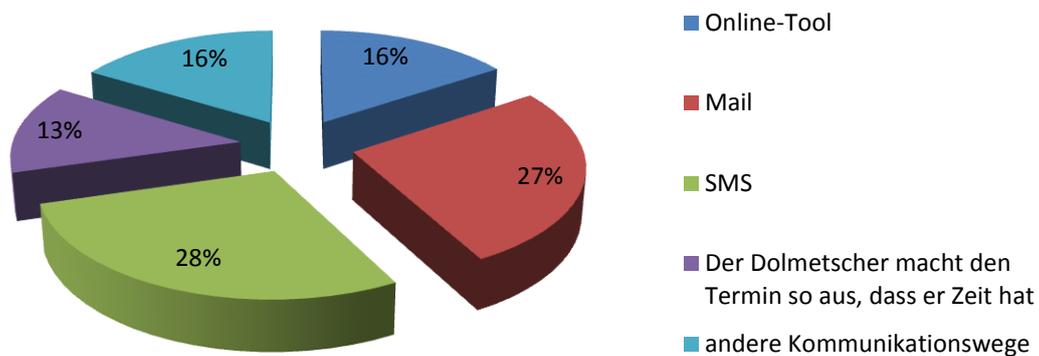
Frage Q: Wie möchtest Du gern eine Arzttermin ausmachen?

Manche Termine werden nicht spontan genutzt, sondern im Vorhinein schon ausgemacht. Auf welchem Weg möchten Gehörlose diese **Termine vereinbaren**? Hier waren **Mehrfachantworten** möglich.

Online-Tool	26 Personen
Mail	44 Personen
SMS	47 Personen
Der Dolmetscher macht den Termin so aus, dass er Zeit hat	22 Personen
andere Kommunikationswege	27 Personen

Nur 16% der Probanden nutzen andere Kommunikationswege, wie zum Beispiel persönlich in der Arztpraxis vorbeizugehen oder jemanden hin zu schicken, andere sind mit den modernen Kommunikationsmitteln wie sms, Mail oder Online-Tools vollauf zufrieden. 13% mögen es gern, wenn die Dolmetscherin oder der Dolmetscher den Termin für sie vereinbart.

Q: Wie möchtest Du gern einen Arzttermin ausmachen?



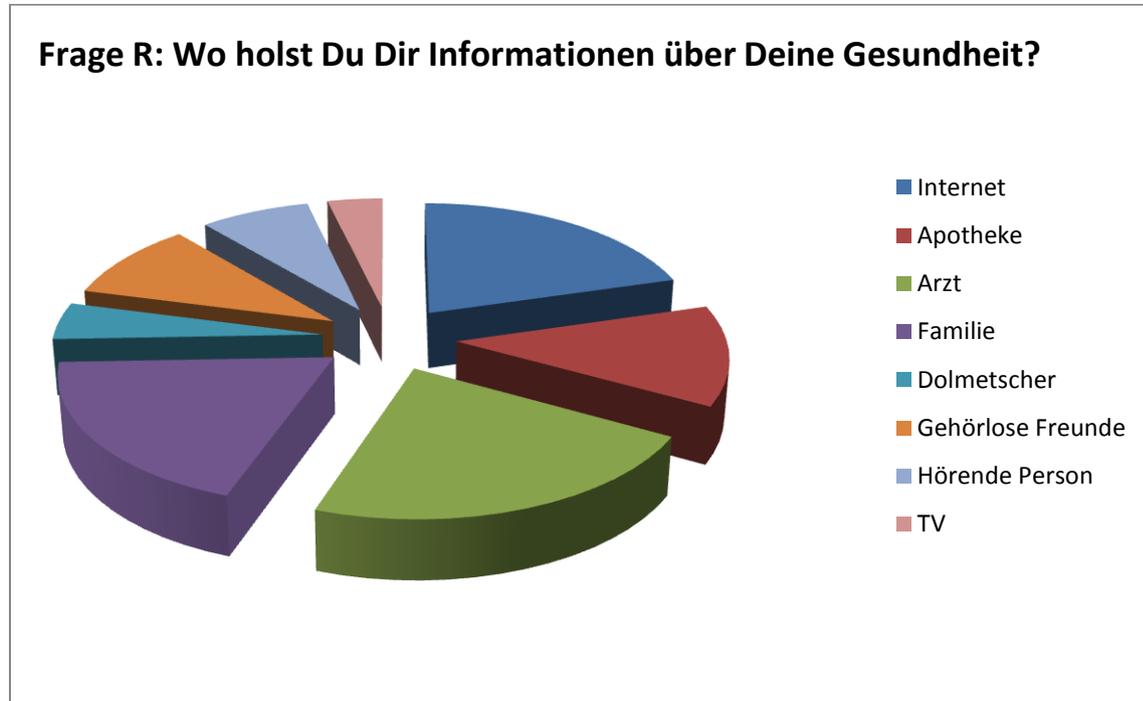
Frage R: Wo holst Du Dir Informationen über Deine Gesundheit?

Als hörender Mensch erfährt man oft **unbewusst** und quasi im Vorbeigehen Einiges über Gesundheit. Gehörlosen Menschen ist dieser einfache und unbewusste Vorgang nicht zugänglich. Wo erfahren sie **Gesundheitstipps** und **Informationen** über der **Bewältigung von Krankheiten**? Auch hier waren Mehrfachnennungen möglich.

Internet	44 Personen
Apotheke	27 Personen
Arzt	48 Personen
Familie	41 Personen
Dolmetscher	10 Personen
Gehörlose Freunde	21 Personen
Hörende Person	16 Personen
TV	8 Personen

Gehörlose Personen sind auf **visuelle und bewusste Information** von außen angewiesen. Doch gibt es viele Wege dazu. **Ärztinnen und Ärzte** führen das Feld

an, knapp gefolgt vom **Internet** als Informationsquelle. Auch in der **Familie** wird Wissen weitergegeben und die **Apotheke** ist eine beliebte Auskunftswelle.

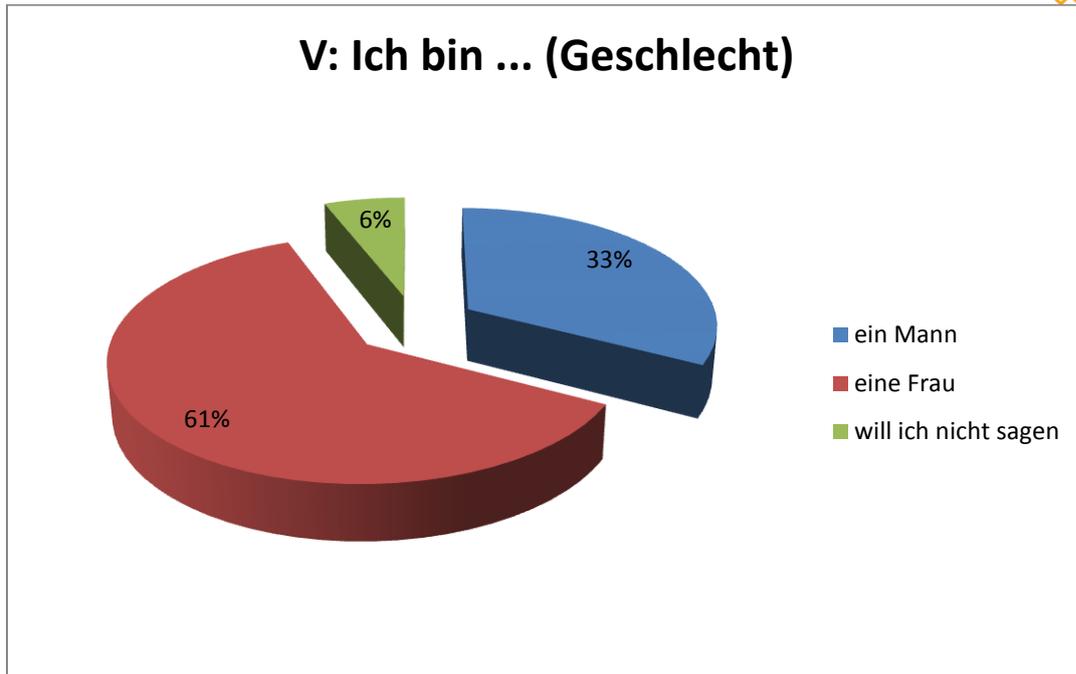


Frage U: Ich bin ... (Geschlecht)

Für spätere Quervergleiche fragten wir auch einige demoskopische Daten ab, in dieser Frage die Zuordnung nach dem Geschlecht.

ein Mann	33	33%
eine Frau	62	61%
will ich nicht sagen	6	6%

Dabei waren mehr als die Hälfte, **gegen zwei Drittel** der Befragten, die unsere Erhebung beantworteten, **Frauen**.

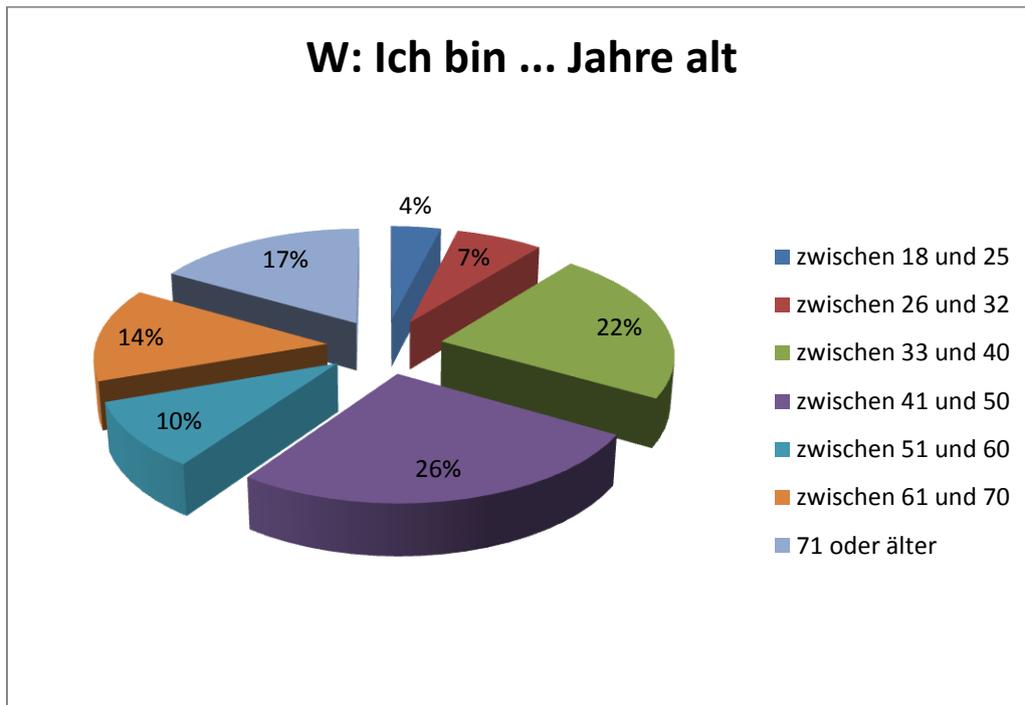


Frage W: Ich bin ... Jahre alt

Das Alter gruppieren wir in mehrere Abschnitte.

zwischen 18 und 25	4	4%
zwischen 26 und 32	7	7%
zwischen 33 und 40	23	22%
zwischen 41 und 50	27	26%
zwischen 51 und 60	10	10%
zwischen 61 und 70	14	14%
71 oder älter	17	17%

Dabei stellte sich heraus, dass die Mehrheit der Befragten sich zwischen 33 und 71+ bewegte.



Frage X: Höchste abgeschlossene Ausbildung

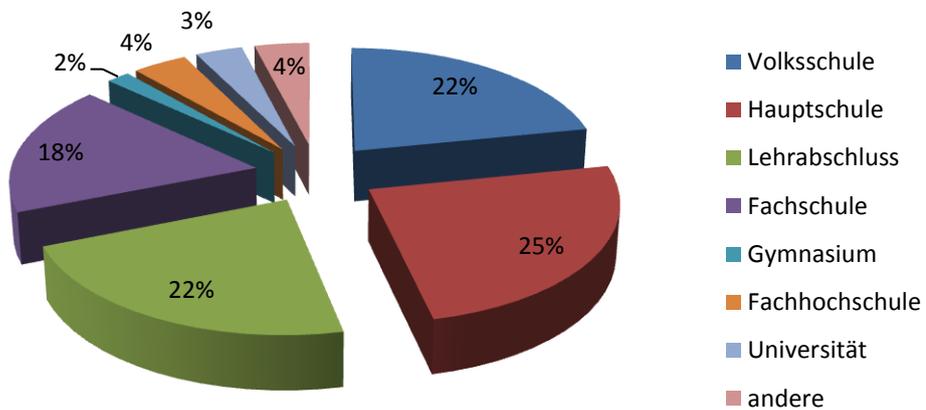
Dann interessierte uns der Bildungsstand nach den Maßstäben, wie sie auch bei Hörenden angelegt werden.

Hier sorgte die Fragestellung offenbar für Missverständnisse, weil Mehrfachantworten gegeben wurden.

Volksschule	38 Personen
Hauptschule	43 Personen
Lehrabschluss	39 Personen
Fachschule	31 Personen
Gymnasium	3 Personen
Fachhochschule	7 Personen
Universität	6 Personen
andere	7 Personen

Die Prozentzahlen sind also in diesem Fall leider nicht valide. Dennoch lässt sich ein Hauptgewicht auf Hauptschul- und Lehrabschluss erkennen. Nur sechs der befragten Personen hatten einen Hochschulabschluss.

X: Höchste abgeschlossene Ausbildung



Fazit

Anhang A

Fragebogen zum geplanten Gesundheitscluster in Mariahilf

Mit diesem Fragebogen wollen wir herausfinden, wie gut sich Gehörlose im Gesundheitssystem (Arzt, Apotheke, etc.) zurechtfinden und ob bestehende Angebote (wie zB Vorsorgeuntersuchungen) überhaupt genutzt werden. Wir von der Marienapotheke wollen helfen, Barrieren aufzuzeigen und zumindest in unserem Umfeld zu entfernen. Die Befragung ist anonym, denn uns interessiert Deine ehrliche Meinung, wie es jetzt wirklich ist, und was Gehörlose brauchen.

Danke, dass Du mithilfst, Barrieren für Gehörlose weg zu bekommen.

(Mehrfachantworten sind möglich)

Frage A: Was tust Du, wenn du krank bist?

1. Ich gehe zum Arzt
2. Ich warte ab
3. Ich gehe in die Apotheke und frage dort
4. Ich verwende Hausmittel (z.B. Tee, Essigumschläge, Topfenwickel, Zwiebel mit Honig, heiße Bäder)
5. Ich gehe ins Spital
6. Ich bleibe zu Hause
7. Ich nehme Medikamente, die ich zu Hause habe
8. Ich bitte meinen Arzt, dass er zu mir nach Hause kommt
9. Ich rufe den Notarzt
10. Ich rufe die Polizei
11. Ich verwende die Notrufnummer für Gehörlose (SMS an 0800 133 133)

Frage B: Wer geht mit Dir zum Arzt?

1. Niemand
2. Ein bezahlter Dolmetscher
3. Ein hörendes Kind
4. Hörende Eltern, Geschwister, Onkel, Tanten, ...
5. Ein gehörloser Partner
6. Ein hörender Partner

Frage C: Wenn Du einen Dolmetscher brauchst, wie bekommst Du ihn?

1. Ich habe meinen Stammdolmetscher
2. Ich bestelle bei einer zentralen Stelle (WITAF, Arbeitsassistentz, ...)
3. Ich schicke ein Mail an wien@ogsdv.at (Dolmetschverband)
4. Ich frage eine hörende Person, die gebärden kann (Freund, Arbeitskollege, ...)
5. Ich frage jemanden aus meiner Familie (Vater, Mutter, Geschwister, ...)
6. Ich gehe allein zum Arzt

Frage D: Was weißt Du von der Vorsorgeuntersuchung? (wird 1x pro Jahr von der Krankenkasse bezahlt)

1. Ich habe noch nie etwas davon gelesen / gebärdet bekommen
2. Ich habe schon darüber gelesen / gebärdet bekommen
3. Ich plane, demnächst eine Vorsorgeuntersuchung durchzuführen
4. Ich war schon bei einer oder mehreren Vorsorgenuntersuchungen
5. Ich war noch nie bei einer Vorsorgenuntersuchung oder gehe nicht mehr hin, weil

 (zB das Formular ist zu kompliziert, ich kannte die Möglichkeit nicht, ich habe kein Vertrauen zum Arzt, andere Gründe)

Frage E: Wie oft warst Du im letzten Jahr beim praktischen Arzt (Allgemeinarzt)?

0x	1x	2x	öfter als 2x
----	----	----	--------------

Frage F: Wie oft warst Du im letzten Jahr beim Facharzt? (Frauenarzt, Kinderarzt, Lungenarzt, HNO, Hautarzt usw.)

0x	1x	2x	öfter als 2x
----	----	----	--------------

Frage G: Wie viele Labor- oder ähnliche Untersuchungen hattest Du im letzten Jahr? (Blutabnahme, Röntgen, MRT, CT, EKG, EEG, usw.)

0x	1x	2x	öfter als 2x
----	----	----	--------------

Frage H: Wie oft warst Du im letzten Jahr im Spital?

0x	1x	2x	öfter als 2x
----	----	----	--------------

Wie lange warst Du im Spital?

In welchen Spitalern warst Du? (zB. AKH, KFJ, Barmherzige Brüder...)

.....

.....

.....

Frage I: Welche Probleme hast Du beim Arzt schon erlebt?

1. Die Kommunikation ist nicht gut
2. Ich weiß nicht, wann ich aufgerufen werde
3. Der Arzt nimmt sich nicht genug Zeit
4. Der Arzt versteht nicht, was ich will
5. Der Arzt möchte nicht, dass ich mit einem Dolmetscher komme
6. Der Arzt nimmt mich nicht ernst und verschreibt nur schnell Medikamente
7. Der Arzt möchte mich zu einem Hörgerät / CI überreden
8. Andere:

Frage J: Wie willst du beim Arzt im Wartezimmer aufgerufen werden?

1. Anzeige am Bildschirm
2. Die Ordinationshilfe gibt mir persönlich Bescheid
3. egal

Frage K: Ich kenne mindestens einen Arzt, bei dem ich sicher bin, dass er eine gute Arbeit für mich macht und mich respektiert

nein	weiß nicht	ja
------	------------	----

Frage L: Ich kenne mindestens eine Apotheke, bei der ich sicher bin, dass ich gut beraten und betreut werde

nein	weiß nicht	ja
------	------------	----

Frage M: Ich kenne mindestens einen Dolmetscher, bei dem ich sicher bin, dass er in beide Richtungen gut übersetzt

nein	weiß nicht	ja
------	------------	----

Frage N: Welche Art von Dolmetschung hast Du am liebsten?

1. Präsenzdolmetschung (ein Dolmetscher ist persönlich anwesend)
2. Hörende Bekannte/Freunde/Familie, die gebärden können
3. Videodolmetschen

Gründe (bitte ankreuzen)

- Vertrauen
- verständlich
- praktisch
- gewohnt
- Privatsphäre
- andere

Frage O: Wie wichtig ist Dir, dass du den Dolmetsch wählen kannst? (Frau/Mann; kenne ich schon; ist mir sympathisch,)

unwichtig	recht wichtig	sehr wichtig
-----------	---------------	--------------

Frage P: Wenn Dein Lieblingsdolmetscher keine Zeit hat, wartest Du, bis er einen freien Termin hat (natürlich außer in Notfällen)?

nein	manchmal	ja
------	----------	----

Frage Q: Wie möchtest Du dir gern einen Arzttermin ausmachen?

1. Online-Tool
2. Mail
3. Sms
4. Der Dolmetscher macht den Termin telefonisch aus, wenn er Zeit hat
5. Andere:

Frage R: Wo holst Du dir Informationen über Deine Gesundheit?

- Internet
- Apotheke
- Arzt
- Familie
- Dolmetscher
- Gehörlose Freunde
- Hörende Person (Arbeitskollege, Freund)

Frage S: Welche Verbesserungen wünschst Du Dir?

.....

.....

.....

Frage T: Was willst du uns noch mitteilen? (Ideen, Wünsche, Lösungen)

.....

.....

.....

Frage U: Ich bin:

- Ein Mann
- Eine Frau
- Will ich nicht sagen

Frage V: Ich wohne in: (Postleitzahl)

Frage W: Ich bin:

1. Zwischen 18 und 25 Jahre alt
2. Zwischen 26 und 32 Jahre alt
3. Zwischen 33 und 40 Jahre alt
4. Zwischen 41 und 50 Jahre alt
5. Zwischen 51 und 60 Jahre alt
6. Zwischen 61 und 70 Jahre alt
7. 71 Jahre alt oder älter

Frage X: Abgeschlossene Ausbildung:

1. Volksschule
2. Hauptschule
3. Lehrabschluss
4. Fachschule
5. Gymnasium
6. Fachhochschule (FH)
7. Universität

Frage Y: Erwerbssituation:

1. Ich arbeite Vollzeit
2. Ich arbeite Teilzeit
3. Ich bin in Altersteilzeit
4. Ich arbeite geringfügig
5. Ich bin gelegentlich oder unregelmäßig beschäftigt
6. Ich bin in einer beruflichen Ausbildung/Lehre
7. Ich bin in Umschulung
8. Ich bin im Wehrdienst/Zivildienst
9. Ich bin in Karenz
10. Ich bin nicht erwerbstätig (zB Schüler oder Studierender, der nicht gegen Geld arbeitet, arbeitslos, Frühpensionist, Rentner ohne Nebenverdienst, in einem Sabbatical)

Frage Z: In welcher Sprache kommunizierst Du am besten und am liebsten?

1. ÖGS
2. DGS
3. Andere Gebärdensprache
4. Deutsch
5. Andere Lautsprache

Frage Ä: In welchem Alter hast Du begonnen, ÖGS zu lernen?

Ich war Jahre alt

Frage Ö: Kannst Du gut ÖGS gebärden?

nein	recht gut	ja
------	-----------	----

Frage Ü: Elternhaus:

1. Hörende Eltern
2. Mutter oder Vater gehörlos
3. Beide Eltern gehörlos