

Der Fall...Bernadette S.

Bernadette ist hochgradig schwerhörig. Sie trägt Hörgeräte, kommuniziert aber viel lieber und besser in ÖGS. Ihre Eltern beherrschen die Österreichische Gebärdensprache nicht. Trotzdem: Als Bernadette schwer erkrankt, begleitet ihre Mutter sie ins Spital um zu vermitteln. Um alles barrierefrei zu verstehen, bucht Bernadette für die Arztgespräche, Behandlungen und die Operation eine Gebärdensprachdolmetscherin. Wozu sie eine Gebärdensprachdolmetscherin braucht, wird sie vom Krankenhaus gefragt. Das ärgert und kränkt Bernadette sehr, sie empfindet die Frage als zutiefst respektlos.

Die Geschichte hat auch noch ein Nachspiel: Die Gebärdensprachdolmetscherin, die beigezogen wurde, muss um ihr Honorar streiten, denn die offene Rechnung wird plötzlich nicht mehr beglichen. Die Antwort des Krankenhauses ist abenteuerlich, das Behindertengleichstellungsgesetz wird ignoriert. Das Krankenhaus hat sein eigenes Gesetz gemacht.

(K)Ein Scherz?



Auszüge aus der Mail von Bernadette an die Klinik Ottakring, nachdem sie gefragt wurde, warum sie eine Gebärdensprachdolmetscherin braucht:

Ich bin Bernadette S., eine gehörlose Patientin, und ich habe bösartigen Brustkrebs. Ich habe eine Bitte: dass die Ärztinnen und Krankenschwester mehr Respekt gegenüber der Gebärdensprachdolmetscherin haben.

Ohne Gebärdensprachdolmetscherin treten immer wieder Missverständnisse oder Kommunikationsbarrieren im Arztgespräch auf. Das ist gefährlich für meine Gesundheit. Ohne Gebärdensprachdolmetscherin konnte ich nur wenig in Lautsprache mitteilen, wie schlimm meine Schmerzen sind. Ich habe auch nie zu 100% verstanden, was die Oberärztin zu mir gesagt hat.

Ich habe einen bösartigen Krebs und ich fühle mich mit Gebärdensprachdolmetscherin sehr wohl. Mit ihr kann ich der Oberärztin ganz offen sagen, wie ich mich fühle.

Es tut mir leid, wenn ich mich beschwert habe, dass mein Wunsch nach einer Gebärdensprachdolmetscherin nicht respektiert wurde. Bei der Psychologin war meine Gebärdensprachdolmetscherin immer dabei und ich habe wirklich ein sehr gutes Gefühl. Ich war wirklich zu Tränen gerührt, als die Gebärdensprachdolmetscherin das erste Mal beim Gespräch mit der Psychologin dabei war, weil es so viel besser war als ohne Gebärdensprachdolmetscherin.

Bitte denken Sie daran, dass Gebärdensprache barrierefreie Kommunikation für Gehörlose ist!

Vielen Dank! Liebe Grüße,
Bernadette S.

Bernadette bucht wie immer eine Gebärdensprachdolmetscherin für ihre Besprechungen, Arzttermine und Therapien. Das hat nach den anfänglichen Schwierigkeiten gut geklappt, auch die Rechnungen für die Dolmetscherin wurden von der Klinik beglichen. Bis das Unvorstellbare passierte:

Am 17. April 2023 weist die Klinik Ottakring die Rechnung der Gebärdensprachdolmetscherin von Bernadette zurück – sie will das Honorar nicht zahlen:

Auszüge aus dem Mail der Dolmetscherin an die Klinik Ottakring vom 4. Juni 2023:

Sehr geehrter Herr Prim.Univ.Prof.Dr.,

Obwohl Sie mich zweifelsohne nicht beauftragt haben, muss ich Ihre Antwort leider zurückweisen, insbesondere im Lichte folgender Argumente:

1. Laut Behindertengleichstellungsgesetz (...) sind alle aus öffentlicher Hand finanzierten Einrichtungen, zu denen das öffentliche Gesundheitssystem zweifelsohne gehört, seit 1.1.2006 zur barrierefreien Bereitstellung ihrer Güter und Dienstleistungen verpflichtet. (...)
2. Einer gehörlosen Person in einer medizinischen Krise ist sicher auch die Wahl der/s für sie tätigen Dolmetscher:in zu überlassen, da es sich um eine intime, meist mit Stress verbundene Situation handelt, in der der Fokus sicher nicht auf Kommunikationshürden liegen sollte, sondern auf den medizinischen Inhalten, die klar und verständlich übertragen werden. (...)
3. Die Patientin wurde nie über die nunmehr offensichtlich neue Regelung informiert und konnte dazu keinerlei Maßnahmen ergreifen oder auf ihr Recht auf qualifizierte Dolmetschung bzw. die Wahl der/s Dolmetscher:in hinweisen.

Da ich annehme, dass Sie diese Regelung in Unkenntnis der Rechtssituation behinderter Menschen eingeführt haben, würde ich um Begleichung meiner Rechnung ersuchen.

Mit freundlichen Grüßen,
Gebärdensprachdolmetscherin

Das ist das Antwortmail der Klinik Ottakring vom 12.Juni 2023 an die Dolmetscherin:

Sehr geehrte Frau Mag.!

Der Umgang mit Übersetzungsleistungen im Rahmen des Behandlungsvertrages ist im Wiener Gesundheitsverbund gemäß Dienstanweisung geregelt. Nach Möglichkeit sollen Übersetzungen auch für Gebärdensprache durch Videodolmetscher*innen durchgeführt werden. Diese sind standardmäßig rund um die Uhr an Werktagen, Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen verfügbar. Als Alternative stehen in den Einrichtungen für Übersetzungsleistungen Mitarbeiter*innen zur Verfügung - in der Klinik Ottakring auch für Gebärdensprache.

Sollte trotzdem ein*e Dolmetscher*in benötigt werden, ist diese von der Organisationseinheit anzufordern.

Erst nach Unterfertigung einer Verpflichtungserklärung kann die Tätigkeit des*r Dolmetscher*in bei Patient*innen vorgenommen werden. Kosten von gem. Prozess angeforderten Dolmetscherleistungen werden von den jeweiligen Einrichtungen getragen.

Die Leistung wurde laut beiliegendem Schriftverkehr nicht von der Klinik Ottakring beauftragt und kann daher auch nicht beglichen werden.

Der Umgang mit Dolmetscherleistungen hängt an den einzelnen Stationen aus und ist für alle Patient*innen und Begleitpersonen einsehbar. Sollten in der Vergangenheit nicht angeforderte Dolmetscherleistungen durch die Klinik Ottakring abgegolten worden sein, so handelte es sich hierbei um einen Irrtum – diese Leistungen hätten in der Vergangenheit nie vergütet werden dürfen.

Auf eine etwaige Rückforderung wird seitens der KOR verzichtet.

Mit freundlichen Grüßen
Prim.Univ.Prof.Dr.

Die Dolmetscherin kann das Schreiben so nicht stehen lassen und schreibt daher am 27. Juni zurück:

Sehr geehrter Herr Prof. Dr.,

Leider ist uns der Aushang an Ihren Stationen nicht bekannt und aus der Ferne wohl kaum einsehbar. (...) Seitens der Gehörlosencommunity gibt es zum Videodolmetschen Stellungnahmen: da es sich bei der Gebärdensprache um eine visuelle dreidimensionale Sprache handelt, ist sie auf dem 2D Bildschirm nicht so klar erkennbar, weshalb gehörlose Patient:innen den Einsatz von Dolmetscher:innen vor Ort vorziehen, besonders da es sich um ihre Gesundheit handelt und informierte Entscheidungen nur dann getroffen werden können, wenn Patient:innen wirklich informiert wurden und alles verstanden haben. Eine Dolmetscherin, die den Patient:innen bekannt ist, wird sicher besser verstanden und versteht die Patient:innen auch besser, ganz zu schweigen vom Vertrauen in so einer heiklen Situation.

Ich ersuche um Begleichung meiner Rechnung.

Mit freundlichen Grüßen,
Gebärdensprachdolmetscherin

Wir haben, nachdem Bernadette uns ihre Geschichte erzählt hat, bei der betroffenen Dolmetscherin nachgefragt: Im Oktober 2024 war die Rechnung noch immer nicht beglichen! Laut ihrer Aussage ist die gebärdensprachkompetente Person, von der der Arzt in seinem Mail schreibt, eine Mitarbeiterin, die einen ÖGS-Kurs besucht hat, jedoch keine Dolmetscherin ist. Diese Lösung ist nicht akzeptabel!

Wir wollen festhalten:

Abschließend lässt sich festhalten, dass die freie Wahl ein zentrales Element eines selbstbestimmten Lebens ist, insbesondere im Gesundheitsbereich. Gerade hier, wo oft sensible und persönliche Themen besprochen werden, ist es entscheidend, dass gehörlose Menschen ihre bevorzugte Kommunikationsform wählen können. Angesichts der emotionalen und thematischen Nähe sollte dabei einem persönlichen Dolmetscher der Vorzug gegenüber einem Videodolmetscher gegeben werden. Artikel 21 der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) verpflichtet die Vertragsstaaten ausdrücklich dazu, sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen Informationen in zugänglichen Formaten erhalten und ihre Kommunikationsmittel frei wählen können. Ergänzend betont Artikel 25 der UN-BRK das Recht auf gleichberechtigten Zugang zu Gesundheitsdiensten ohne Diskriminierung. Im Gesundheitskontext bedeutet dies, dass angemessene Unterstützung, wie z. B. Gebärdensprachdolmetscher, bereitgestellt werden muss, um persönliche Entscheidungsfreiheit, Autonomie und eine bestmögliche Gesundheitsversorgung sicherzustellen.

Danke Bernadette, dass du uns deine Geschichte anvertraut hast. Wir wünschen dir eine vollständige Genesung und ganz viel Kraft und Mut für deinen weiteren Weg!