



## Prise de position SOINS D'URGENCE SUISSE

### Patients sourds aux urgences

#### Introduction

En Suisse, on estime qu'environ 20 000 à 30 000 personnes sont sourdes ou très malentendantes de naissance. Presque toutes utilisent la langue des signes dans leur vie quotidienne. La prise en charge médicale d'urgence des sourds dans le secteur de la santé représente un défi majeur pour le personnel des services d'urgence, et les soins, en particulier dans les services d'urgence, sont encore inadaptés (Gay-Crosier et al., 2023). La difficulté de communication et la peur du contact du personnel médical sont ici au centre des préoccupations. L'une des raisons en est que le personnel médical spécialisé ne maîtrise pas la langue des signes et que le système de santé est purement "acoustique" (SGB-FSS, 2023). Or, c'est justement dans la médecine d'urgence qu'une communication réussie est la clé d'un traitement adéquat et rapide (Dirks, 2015). Souvent, aucun interprète en langue des signes n'est disponible à court terme ou il n'y a pas assez de temps pour organiser la présence d'un interprète. Depuis 2004, il existe une loi sur l'égalité des personnes handicapées. Ces prestations de base légales obligent les hôpitaux à adapter leurs services aux besoins des personnes sourdes, à organiser et à financer des interprètes en langue des signes. En cas de problèmes ou d'obstacles dans la communication, la sécurité des patients est menacée. Il est donc d'autant plus important de disposer de connaissances approfondies sur la communication avec les patients sourds (Chastonay et al., 2018).

#### Objectif

L'objectif de cette prise de position est d'émettre une recommandation basée sur l'évidence pour la communication avec les patient(e)s sourd(e)s dans les services d'urgence suisses. Les difficultés de la prise en charge médicale et la vulnérabilité des patient(e)s sourd(e)s sont décrites, ce qui donne lieu à une recommandation de mise en œuvre en tant que norme pour une prise en charge adéquate dans tous les services d'urgence et cabinets médicaux d'urgence.

#### Méthode

Les sources bibliographiques du travail de diplôme de l'EPD soins d'urgence ES sur le même thème ont été reprises et réutilisées (Graf, 2021). La recherche de littérature supplémentaire a été effectuée via PubMed, Google Scholar et la bibliothèque de la ZHAW entre juillet et septembre 2023. En outre, des interviews d'expert-e-s et des informations de sociétés spécialisées ont été utilisées.

#### Les sourds - un groupe de patients vulnérable

La population des sourds est un groupe minoritaire très vulnérable en matière de santé. Cela se traduit par une compétence réduite en matière de santé (Chastonay et al., 2018). Par exemple, une étude de Margellos-Anast et al. (2006), qui a examiné les connaissances d'un groupe de sourds sur les maladies cardiovasculaires, a montré que seuls 49% des sourds pouvaient citer un symptôme potentiel d'infarctus du myocarde, contre 90% dans un groupe de contrôle comparable d'entendants.



### **Qu'est-ce qui conduit à la vulnérabilité des sourds ?**

- Faibles compétences en matière de santé en raison d'un accès limité aux informations publiques sur la santé (p. ex. radio, télévision, discussions avec les proches).
- Possibilités d'éducation limitées qui rendent difficile l'acquisition de connaissances en matière de santé.
- Problèmes de communication dus aux limites de la lecture labiale, au manque d'adaptation de la communication par les professionnels de la santé, à l'accès difficile au langage écrit et aux difficultés de compréhension du langage parlé.
- Faible statut socio-économique
- Manque de prise en compte des aspects linguistiques et culturels de la surdité et manque de confidentialité.
- Représentations erronées des professionnels de la santé sur les besoins des patients sourds (Chastonay et al., 2018).

### **Problèmes de communication dans les services d'urgence**

Les personnes sourdes sont confrontées à de nombreuses difficultés, notamment des problèmes de communication, le non-respect des droits des patients et des défis logistiques tels que la prise de rendez-vous par téléphone ou le fait d'entendre leur propre nom dans la salle d'attente. Souvent, les sourds rapportent que les instructions des professionnels de la santé ne sont pas claires pour eux et qu'ils se sentent exclus lorsqu'ils parlent entre eux ou avec la famille de la personne concernée. Une étude britannique a révélé que 44% des sourds ont jugé la dernière consultation médicale difficile, contre 17% de la population générale. En outre, les sourds font souvent état d'expériences stressantes et frustrantes avec le système de santé, ce qui nuit à la relation de confiance entre les professionnels de la santé et les patients (Chastonay et al., 2018).

Dans la plupart des cas, il n'y a pas assez de temps pour organiser la présence d'un interprète. Les médecins et le personnel soignant ne se sentent pas en sécurité avec les sourds, car ils ne disposent pas des connaissances nécessaires (Akeely, et al., 2022). Les connaissances en langage oral et écrit des sourds peuvent varier considérablement. La structure linguistique et la grammaire entre la langue des signes et la langue orale présentent de grandes différences, ce qui peut entraîner des malentendus, notamment lors de la communication avec les médecins et le personnel soignant (Chastonay, et al., 2018). De plus, comme la langue écrite n'est pas la langue maternelle de certaines personnes sourdes, mais une deuxième langue, il existe des barrières linguistiques et des déficits de connaissances (Dirks, 2015). Ainsi, la lecture labiale est également plus difficile pour les sourds. Les mots et les phrases ne peuvent pas être lus comme un livre. Même les sourds qui lisent sur les lèvres depuis de nombreuses années et qui ont de bonnes connaissances en langue orale ne peuvent décoder que 30 à 45% de ce qui est dit. Et cela seulement s'il s'agit d'une personne assise en face de la personne sourde et qui parle clairement. Dans les situations de stress, cela peut être très pénible et difficile, c'est pourquoi il est très important de parler lentement et clairement. C'est pourquoi la Fédération suisse des sourds (SGB-FSS) recommande plutôt la lecture labiale comme moyen de communication (Chastonay, et al., 2018).



## Communication avec les patients sourds aux urgences

### Accueil des sourds

Le premier contact est élémentaire pour les processus ultérieurs. Il est impératif de demander à tous les patients sourds s'ils ont besoin d'un interprète en langue des signes. Les sourds ont droit à un interprète en langue des signes afin de participer à la vie sociale et professionnelle sur un pied d'égalité et avec le moins d'obstacles possible. Demander aux personnes malentendantes si elles souhaitent avoir recours à un interprète en langue des signes ou si elles souhaitent communiquer par écrit est une marque d'estime à leur égard. Ces questions permettent d'instaurer la confiance (SGB-FSS, 2021). Le terme "sourd-muet" ne doit pas être utilisé. Il est perçu comme péjoratif et discriminatoire, car le mot suggère qu'ils sont muets (Dirks, 2015).

### Interprètes en langue des signes

La présence d'interprètes diplômés en langue des signes est vivement recommandée tout au long des soins médicaux, car elle permet de garantir une interprétation neutre et fidèle. Dans des cas exceptionnels, comme en cas d'urgence médicale ou à la demande de la personne à soigner, des proches ou des interprètes non diplômés peuvent être engagés pour interpréter des entretiens. Pour les personnes sourdes ayant des difficultés particulières, comme par exemple des troubles psychiques ou cognitifs, la traduction par des interprètes diplômés en langue des signes est obligatoire. En outre, les proches peuvent apporter un soutien éventuel à cet égard (Chastonay et al., 2018). Conformément à la loi sur l'égalité des personnes handicapées, les institutions publiques telles que les hôpitaux doivent prendre en charge les coûts. Mais jusqu'à présent, il n'existe pas en Suisse de réglementation claire sur la prise en charge des frais d'interprétation (PROCOM, 2025). Dans la plupart des situations de la vie quotidienne, les sourds s'inscrivent à l'AI et remplissent le formulaire de demande. Selon l'article 74 de la loi fédérale sur l'assurance-invalidité, ce sont les autorités de la collectivité, comme par exemple les hôpitaux, les écoles, les offices, etc. qui doivent commander elles-mêmes les interprètes auprès de Procom et non la personne sourde. Cela doit permettre de garantir que la facture pour les interprètes en langue des signes soit finalement adressée au bon endroit (SGB-FSS, 2021).

### Communication sans interprète - prise de contact

Lorsque les patients souhaitent s'entretenir avec nous sans interprète ou qu'aucun interprète n'est disponible, il est important de respecter quelques règles de conversation simples afin de faciliter la compréhension entre les sourds et les entendants (Deutscher Gehörlosenbund, 2011). Le contact visuel est ici central et doit être établi dès le début. Dès que l'on perd le contact visuel ou que l'on détourne la tête, la communication est interrompue. Pour la personne sourde, la bouche n'est plus visible et la lecture labiale est donc impossible (BFSUG Beratung für Schwerhör und Gehörlose, 2018). Il est possible d'attirer l'attention par un bref signe de la main dans le champ de vision ou par un léger contact sur l'épaule ou le bras. Pendant l'entretien, le contact visuel doit être maintenu en permanence. Il peut être utile d'indiquer au début le thème de l'entretien ou de donner une brève information sur le sujet de l'entretien suivant (Deutscher Gehörlosenbund, 2011).



## Règles de conversation

Il s'agit ici de recommandations au cas où l'interprétation ne serait pas disponible ; elles ne doivent être considérées que comme une sauvegarde.

Avant de commencer l'entretien, il faut vérifier les conditions d'éclairage. La pièce et le visage doivent être suffisamment éclairés et le visage doit être tourné vers la personne sourde. Il est utile d'avoir un stylo et du papier à portée de main, afin de pouvoir écrire les termes clés et les mots-clés ou de faire des dessins schématiques. Les sourds sont fortement influencés par le visuel, ce qui peut les aider à mieux comprendre des situations complexes.

Les règles de conversation suivantes doivent être respectées pendant l'entretien :

- Toujours maintenir le contact visuel
- Des phrases courtes et claires sont importantes pour que les sourds puissent comprendre ce qui est dit. Éviter les expressions idiomatiques, les métaphores et les mots de remplissage.
- Un discours expressif sous forme d'utilisation et de langage corporel ainsi que des mimiques claires peuvent faciliter la communication.
- Les instructions de prise de médicaments doivent être notées par écrit. En outre, il faut toujours donner la possibilité de s'exprimer par écrit.
- Lors de l'entretien, la personne à traiter doit avoir suffisamment de temps pour poser des questions. (Fédération allemande des sourds, 2011)
- Vérifier par des questions ciblées que l'autre personne a bien compris.
- Lorsque les patients sourds demandent à répéter une déclaration ou à communiquer directement par écrit, il convient de veiller à une articulation claire et à une prononciation légèrement ralentie.
- Éviter systématiquement les mots techniques

(Dirks, 2015)

## Conclusions/recommandations

Un changement de mentalité et une adaptation aux besoins spécifiques des sourds sont nécessaires pour qu'ils aient les mêmes droits et bénéficient d'une qualité de soins optimale (Chastonay et al., 2018). Il est indispensable d'inclure des formations de sensibilisation pour les sourds (Kruse et al., 2021).

Nous pouvons apprendre quelque chose d'important de la communauté des sourds. D'un point de vue social, les personnes sourdes ont des difficultés à communiquer. Mais les sourds sont de meilleurs communicateurs, car ils utilisent généralement de nombreuses stratégies de communication différentes dans la vie et ont une forte volonté de vouloir comprendre. Nous pouvons en tirer des leçons (Joseph J. Murray, 2014).

1. Les services d'urgence s'assurent que le besoin d'interprètes en langue des signes est demandé dès le triage et ont la compétence et les connaissances pour les commander directement auprès de Procom.
2. Les services d'urgence sont formés aux règles de communication dont il faut tenir compte pour les sourds lorsqu'il n'y a pas d'interprète disponible, afin de favoriser la suppression des barrières de communication. (voir début Règles de communication)
3. Les services d'urgence disposent d'une directive et de processus standardisés dans le traitement des patients sourds afin de garantir une prise en charge optimale.
4. Les services d'urgence organisent régulièrement des formations continues et des formations sur le contact avec les patients sourds afin de garantir une sensibilisation.



NOTFALLPFLEGE SCHWEIZ  
[www.notfallpflege.ch](http://www.notfallpflege.ch)

SOINS D'URGENCE SUISSE  
[www.soins-urgence.ch](http://www.soins-urgence.ch)

5. Les services d'urgence connaissent les différents points de contact et services tels que Procom, SGB-FSS et les contactent afin que les besoins des patients sourds soient couverts et mis en œuvre. La liste des principaux points de contact et organisations figure à l'annexe A.

### **Moyens auxiliaires Pocketcard (annexe B)**

En collaboration avec des personnes issues de la communauté des sourds, une carte de poche a été créée spécialement pour les services d'urgence, qui aborde de manière concentrée tous les points importants de la prise en charge des sourds en cas d'urgence. Elle contient les règles de communication les plus importantes, d'autres indications sur la manière de traiter les patients sourds, des informations sur la langue des signes et la communauté des sourds ainsi que tous les points de contact importants.

### **Outils pour l'enquête secondaire (Annexe C)**

A la fin de la carte de poche se trouve un code QR vers une vidéo qui peut être utilisée directement avec les patient(e)s dans l'enquête secondaire. Dans une vidéo en langue des signes suisse allemande, toutes les questions du SAMPLER, y compris l'OPQRST, sont traduites. Il est possible de régler le sous-titre et de l'utiliser comme aide pour l'anamnèse dans l'enquête secondaire.

### **Auteure**

Demi Graf

Experte diplômée en soins d'urgence EPD ES

Contact : [info@notfallpflege.ch](mailto:info@notfallpflege.ch)

Sursee, 11.04.2025



## Bibliographie

Akeely, Y., Alenezi, A., Albishr, N., Almutairi, B., Alotaibi, N., Almansour, R., & Sabi, M. (2022, Nov). Communication Challenges while dealing with a deaf patient in the Emergency Department and suggested solutions. Cureus.

BFSUG Conseil pour les personnes malentendantes et sourdes. (2018). Fiche d'information sur l'interprétation en langue des signes et l'interprétation écrite.

Binggeli, D. T. (2020). Deaf Patients Access to Health Services in Switzerland (Accès des patients sourds aux services de santé en Suisse). (C. Hohenstein, enquêteur)

Chastonay, O., Blanchard, J., Cantero, O., Carmes, M., Michel, P., Singy, P., . . . Mongourdin, B. (2018). Les sourds : une population vulnérable et méconnue des professionnels de santé.

Fédération allemande des sourds, e. (2011). Le patient sourd. Retrieved from <https://www.gehoerlosen-bund.de>

Dirks, B. (2015). Formation continue en médecine d'urgence : contributions CME de : Urgences + médecine de sauvetage 2013 - 2014. Springer.

Gay-Crosier, M., Kamdem, M., Amaudruz, F., & Dumoulin, S. (2023). Rompre le silence : l'urgence pour améliorer l'accès aux soins des patients sourds.

Graf, D. (2021). Soigner les sourds aux urgences. Retrieved from Soins D'URGENCE SUISSE : <https://www.notfallpflege.ch/fortbildung/abschlussarbeiten.html>

James, T., McKee, M., Miller, D., Sullivan, M., Coady, K., & Varnes, J. (2022). Emergency department utilization among deaf and hard-of-hearing patients : A retrospective chart review.

Joseph J. Murray, H.-D. B. (2014). Deaf Gain : Raising the Stakes for Human Diversity. University of Minnesota Press.

Kruse, J., Zimmermann, A., Fuchs, M., & Rotzoll, D. (2021). Atelier de sensibilisation aux sourds pour les étudiants en médecine - une évaluation.

Margellos-Anast, H., Estarziou, M., & Kaufman, G. (2006). Connaissance des maladies cardiovasculaires chez les patients culturellement sourds à Chicago.

PROCOM. (2025). Ce qu'il faut savoir "Médecine". Retrieved : <https://procom.ch/de/wisenswertes/>

R., H. (2020). De première main : les sourds, la langue des signes et la pédagogie des sourds en Suisse aux 19e et 20e siècles. Chronos.

SGB-FSS. (2021). Santé : offre pour les sourds. Retrieved : <https://www.sgb-fss.ch/de/aktuell/gesundheitsangebote-fuer-gehhoerlose/>

SGB-FSS. (2021). Mon droit : interprète en langue des signes.

Retrieved from <https://www.sgb-fss.ch/de/aktuell/mein-recht-gebaerdensprachdolmetscher/>



NOTFALLPFLEGE SCHWEIZ  
[www.notfallpflege.ch](http://www.notfallpflege.ch)

SOINS D'URGENCE SUISSE  
[www.soins-urgence.ch](http://www.soins-urgence.ch)

SGB-FSS. (2023). Domaines de la santé. Retrieved : <https://www.sgb-fss.ch/de/bereiche/gesundheits/>



## Annexe A

| Organisations/points de contact                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Fédération suisse des sourds SGB-FSS<br/><a href="https://www.sgb-fss.ch">https://www.sgb-fss.ch</a></p> <p>Offres :</p> <p>Lexique de la langue des signes<br/><a href="https://signsuisse.sgb-fss.ch/de">https://signsuisse.sgb-fss.ch/de</a></p> <p>Plateforme d'e-learning pour l'apprentissage des langues des signes suisses :<br/><a href="https://signwise.ch">https://signwise.ch</a></p> <p>Liste actualisée des offres et des personnes de contact dans le domaine de la santé :<br/><a href="https://www.sgb-fss.ch/de/aktuell/gesundheitsangebote-fuer-gehhoerlose/">https://www.sgb-fss.ch/de/aktuell/gesundheitsangebote-fuer-gehhoerlose/</a></p> | <p>Point de contact pour toutes les questions/demandes. Expert(e)s pour toutes les questions relatives aux sourds et à la langue des signes. S'engagent pour l'égalité des personnes malentendantes.</p> <p>Projets actuels dans le domaine de la santé :<br/>La Fédération suisse des sourds souhaite sensibiliser les professionnels de la santé à une meilleure prise en charge des personnes sourdes et malentendantes en cas de maladie. Cela permet de résoudre les problèmes existants, de surmonter les barrières et de leur ouvrir également l'accès aux soins de santé. En collaboration avec 'Unisanté Lausanne', ils développent un manuel.</p> <p>Le manuel vise à supprimer les barrières linguistiques et à servir d'outil pour les professionnels de la santé afin de mieux comprendre les besoins en soins des personnes sourdes et malentendantes et de prendre des mesures pour rendre l'accès accessible. (SGB-FSS. Fédération suisse des sourds, 2023)</p> |
| <p>Procom<br/><a href="https://www.procom.ch">https://www.procom.ch</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Service de communication avec un réseau d'interprètes en langue des signes dans toute la Suisse. Différentes offres : interprètes, médiation vidéo et médiation de textes.</p> <p><b>Service d'interprétation d'urgence : 0844 844 071</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>BoulevardSanté (Suisse romande)</b><br/><a href="https://www.boulevardsante.ch">https://www.boulevardsante.ch</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>En automne 2019, le premier centre de santé pour personnes malentendantes de Suisse a ouvert ses portes à Lausanne. Ainsi, le BoulevardSanté est un point de contact central où les personnes sourdes peuvent être traitées, conseillées et, si nécessaire, orientées vers d'autres services.</p> <p>Toutes les offres sont en grande partie en langue des signes française.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Centre de consultation pour malentendants et sourds, BFSUG<br/><a href="https://www.bfsug.ch">https://www.bfsug.ch</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Offre différentes consultations, différentes fiches et brochures accessibles au public sur le site web.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



NOTFALLPFLEGE SCHWEIZ

[www.notfallpflege.ch](http://www.notfallpflege.ch)

SOINS D'URGENCE SUISSE

[www.soins-urgence.ch](http://www.soins-urgence.ch)

Pocketcard Urgence

Contact pour la commande ou autres  
demandes : **info@deaf-  
healthcare.ch**

Commande par mail, peut être envoyée en ligne au format  
PDF ou par courrier.

**Lien "Secondary Survey en langue des signes" :**  
<https://www.youtube.com/@deaf-healthcare>



## Annexe B

### Pocketcard numérique, version accessible aux personnes handicapées (en allemand)

A télécharger sur : [Folge 64 - Gehörlose Pat. - fasttrack-notfall, die Seite über Notfallpflege](#)

## POCKETCARD NOTFALL Gehörlose Patient:innen

Aufgrund fehlender Kommunikationsstrategien und mangelnder Kenntnisse bezüglich der Gehörlosengemeinschaft sind Gesundheitsfachkräfte nicht genügend vorbereitet, um gehörlosen Menschen eine barrierefreie Gesundheitsversorgung zu bieten.

Ziel dieser Pocketcard ist es, das Gesundheitspersonal über die Situation der Betroffenen aufzuklären und im Umgang mit gehörlosen Menschen zu schulen. Ebenso wird Grundlegendes zur Gebärdensprache vermittelt.

### Kommunikation

#### Prinzipien im Gespräch

Folgende Prinzipien treten in Kraft, wenn kein:e Gebärdensprachdolmetscher:in involviert ist:

- Kurze, klare Sätze und deutliche Aussprache in Schriftsprache
- Ausdruckstarkes Sprechen mit Mimik und Körpersprache
- Stift und Papier bereithalten und zentrale Begriffe/Stichworte notieren
- Blickkontakt halten
- Gute Lichtverhältnisse, Gesicht ist beleuchtet
- Direkte und vereinfachte Sprache verwenden
- Fachwörter konsequent vermeiden
- Hilfsmittel verwenden

#### Maske

- ➔ Wenn möglich abziehen, Patient:innen können diese anbehalten, es geht um Lippenlesen.

© 2023 info@deaf-healthcare.ch

## Informationen

### Nützliche Informationen über die Gebärdensprache und die Gehörlosengemeinschaft

Die Gebärdensprache ist eine eigenständige, natürliche und visuelle Sprache, die genau wie die gesprochene Sprache eine komplexe Grammatik beinhaltet. Sie ist nicht einheitlich universal, sondern an die jeweilige Landessprache adaptiert.

Der Begriff «taubstumm» ist abwertend und diskriminierend, weil das Wort suggeriert, Gehörlose seien stumm, verfügten also über keine Sprache. Dies trifft nicht zu.

Das Sprachverständnis und das Erlernen der Schriftsprache ist für jede gehörlose Person anders. Gehörlose Menschen sind in erster Linie auf die Gebärdensprache angewiesen.

Gehörlose haben ein Recht auf Gebärdensprachdolmetscher:innen, um gleichberechtigt und möglichst barrierefrei am gesellschaftlichen und beruflichen Leben teilzunehmen – so auch in einer Notfallsituation.

Ausserdem haben gehörlose Personen im Vergleich zu hörenden Personen oft eine verminderte Gesundheitskompetenz. Sie brauchen eine angepasste Kommunikation, damit eine zuverlässige Übermittlung von gesundheitsrelevanten Informationen gewährleistet ist. So können Missverständnisse vermieden und Komplikationen vorgebeugt werden.

Es ist so, dass meist weniger als 30% des Gesprochenen durch Lippenablesen verstanden werden kann, der Rest muss von Gehörlosen aus dem Zusammenhang abgeleitet werden. In Stresssituationen ist dies zusätzlich sehr mühsam und schwierig.

© 2023 info@deaf-healthcare.ch



NOTFALLPFLEGE SCHWEIZ  
www.notfallpflege.ch

SOINS D'URGENCE SUISSE  
www.soins-urgence.ch

## Umgang und Verständigung

### Umgang allgemein

- Im Wartezimmer zu den Patient:innen hingehen oder winken, um auf sich aufmerksam zu machen.
- Bei mehreren Personen im Raum, spricht Eine (Gehörlose müssen Lippenlesen können).
- Information bezüglich Hörbehinderung an alle Beteiligten für einen reibungslosen Ablauf.
- Röntgen, MRI, CT Untersuchungen und diagnostische Tests vorher besprechen und Fragen klären.
- Terminvereinbarungen nur schriftlich. Immer Mailadresse notieren, um Patient:innen später kontaktieren zu können.
- Bedarf nach Dolmetscherdienst erfragen.
- Angehörige sollten nur im Notfall als Unterstützung zum Übersetzen eingesetzt werden.

### Informationen bezüglich Gebärdensprachdolmetscher:innen

Es ist zwingend notwendig, bei allen gehörlosen Patient:innen den Bedarf eines Dolmetscherdienstes zu erfragen.

Gehörlose Patient:innen haben (nach Art. 14 BehiG\* und Art. 3 lit. e i.V.m. Art. 2 Abs 4 und 6 BehiG) das Recht auf einen diskriminierungsfreien Zugang zu Dienstleistungen. Diese gesetzlichen Grundlagen verpflichten die Spitäler, ihre Dienstleistungen den Bedürfnissen gehörloser Patient:innen anzupassen, und Gebärdensprachdolmetschende zu organisieren und zu finanzieren.

\*Behindertengleichstellungsgesetz (2004)

© 2023 info@deaf-healthcare.ch

## POCKETCARD Gehörlose Patient:innen

### Danksagung und Mitarbeit

Ein besonderer Dank geht an folgende Unterstützer:innen und Gönner:innen

Demi Graf | Projektleitung und Inhalt  
Emanuel Lubart | Inhaltliche Unterstützung  
Kathrin Neukom | Lektorat  
Katja Tissi | Illustrationen  
Sibylle Rau | Grafik

Max Bircher Stiftung  
Notfallpflege Schweiz  
Schweizerischer Gehörlosenbund  
Spital Zollikerberg

Bei Fragen, Anliegen oder Quellennachweis melden  
Sie sich gerne via Mail: info@deaf-healthcare.ch



«Danke»

© 2023 info@deaf-healthcare.ch



NOTFALLPFLEGE SCHWEIZ  
[www.notfallpflege.ch](http://www.notfallpflege.ch)

SOINS D'URGENCE SUISSE  
[www.soins-urgence.ch](http://www.soins-urgence.ch)

## Hilfsmittel und Organisationen

### **Procom Dolmetschervermittlung:**

Gebärdensprachdolmetschdienst  
[www.procom-deaf.ch](http://www.procom-deaf.ch), Telefon 055 246 58 00

**Notfalldolmetschdienst: 0844 844 071**

### **Technisches Hilfsmittel von Procom:**

App myMMX, die alle Gehörlosen verfügbar haben  
(einfach bei gehörloser Person nachfragen)

### **Gebärdensprachlexikon:**

[signsuisse.sgb-fss.ch](http://signsuisse.sgb-fss.ch)

➔ Einzelne Wörter eingeben, die Gebärde wird dann via Video angezeigt.

### **Kontaktstelle für Informationen:**

Schweizerischer Gehörlosenbund SGB-FSS  
[www.sgb-fss.ch](http://www.sgb-fss.ch), Telefon 044 315 50 40

### **Für Gebärdensprachinteressierte:**

[www.signwise.ch](http://www.signwise.ch)

signwise.ch ist eine Online-Lernplattform für Gebärdensprache. In den Selbstlernkursen von signwise.ch kannst du orts- und zeitunabhängig Deutschschweizer Gebärdensprache (DSGS), Langue des Signes Française (LSF) und Lingua dei Segni Italiana (LIS) lernen.

© 2023 [info@deaf-healthcare.ch](mailto:info@deaf-healthcare.ch)



## Annexe C

### Symptomassessement und Patientenanamnese

#### Secondary Survey

Das Secondary Survey ist über den untenstehenden QR-Code in Gebärdensprache erstellt.  
Das Video geht nacheinander auf alle Fragen des SAMPLER inkl. OPQRST ein.

Anweisung für gehörlose Patient:innen:

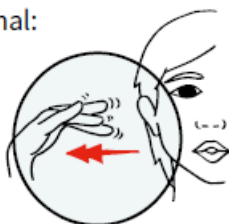
- QR-Code scannen.  
Nach jeder Frage «Pause» drücken.  
Frage an medizinische Fachperson  
beantworten.



«Gehörlos»

Anweisung für das medizinische Personal:

- Notizblock und Stift bereithalten,  
damit die Patient:innen die  
Möglichkeit haben, ihre Antwort  
allenfalls schriftlich zu geben.  
Bei Patient:innen bleiben und  
auf die Antworten warten.



«Hörend»