

Endbericht zur Verbreitung der Projekterfahrungen und Ergebnisse

Projektnummer	2676
Projekttitel	Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen
Projektträger/in	Österreichische Plattform Patientensicherheit
Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten	15.5.2015 bis 15.12.2015 7 Monate
Schwerpunktzielgruppe/n	Gehörlose Menschen in Österreich
Erreichte Zielgruppengröße	
Zentrale Kooperationspartner/innen	SAVD Videodolmetschen GmbH
Autoren/Autorinnen	Dr. Maria Kletecka-Pulker, Mag. Regina Pernkopf, Mag. Cornelia Recheis, Mag. Nicole Norwood
Emailadresse/n Ansprechpartner/innen	maria.kletecka@univie.ac.at
Weblink/Homepage	http://www.plattformpatientensicherheit.at/
Datum	6.3.2015

1. Kurzzusammenfassung

Das Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ soll gehörlosen und hörgeschädigten Menschen in Österreich, durch mobil einsetzbares Videodolmetschen, kommunikative Barrierefreiheit in der Gesundheitsversorgung ermöglichen. Für die rund 10.000 in Österreich lebenden gehörlosen Menschen, die in österreichischer Gebärdensprache (ÖGS) kommunizieren, gibt es nach wie vor zu wenige ausgebildete DolmetscherInnen. Dieser Mangel führt dazu, dass gehörlose oder hörgeschädigte Menschen bei spontanen Arzt- oder Krankenhausbesuchen oftmals vor einer Sprachbarriere stehen, weil kurzfristig und manchmal sogar längerfristig kein/e DolmetscherIn gefunden werden kann. Ein wesentlicher Bestandteil des Projekts bestand daher daraus, eine mobile Anwendung in Kooperation mit der SAVD Videodolmetschen GmbH zu entwickeln, die das PräsenzdolmetscherInnen-Netz in Österreich durch den Einsatz von Videodolmetschen auf mobilen Geräten entlasten bzw. unterstützen kann. Um das Projekt nach dem Ablauf der geförderten Projektphase weiterführen zu können, wurden parallel zur technischen Entwicklung Gespräche mit den österreichischen Landesregierungen geführt, um zu diskutieren, ob die Dolmetschkosten (so wie bei Präsenzdolmetschungen) auch bei Videodolmetschungen für gehörlose Privatpersonen übernommen werden und direkt verrechnet werden können. Durch das neue Tool könnten künftig alle Dolmetschungen z.B. direkt mit der Förderstelle verrechnet werden und die betroffene gehörlose Person hat jederzeit Einsicht in sein/ihr Zeitkonto, um den aktuellen Stand der noch zur Verfügung stehenden Dolmetschungen zu sehen

Ebenso wurde im Rahmen des Projekts Kontakt zu den Landesverbänden der Gehörlosenvereine aufgenommen, um der betroffenen Bevölkerungsgruppe die technologische Innovation vorzustellen und so möglichst viele NutzerInnen zu erreichen. In Kooperation mit der Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent wurde eigens ein Video produziert, um die Anwendung dieses Tools anwenderfreundlich und barrierefrei zu demonstrieren.

2. Projektkonzept

Das Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ baut auf den Kenntnissen von vorangegangenen Projekten der Plattform Patientensicherheit auf. Im Rahmen des Projekts „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ wurde zum damaligen Zeitpunkt eine Dolmetscherzentrale aufgebaut, bei der professionell ausgebildete DolmetscherInnen für die Sprachen BKS (Bosnisch, Kroatisch, Serbisch), Türkisch und österreichische Gebärdensprache (in eingeschränkter Form) 16 Stunden täglich für Gespräche im medizinischen Bereich zur Verfügung standen. Nach dem Projektende, wurde in Zusammenarbeit mit der Plattform Patientensicherheit eine Betreibergesellschaft (SAVD Videodolmetschen GmbH) aufgebaut, welche neben der Gebärdensprache auch viele andere Sprachen (teilweise auch 24 Stunden täglich (siehe unter www.videodolmetschten.com) innerhalb von 120 Sekunden über eine sichere Datenleitung anbietet. Aus diesem Grund stellte für die Plattform Patientensicherheit die SAVD Videodolmetschen GmbH auch für das hier beschriebene Projekt einen wichtigen Kooperationspartner dar, der nicht nur Erfahrungen mit Dolmetschungen im

medizinischen Bereich hat, sondern auch eine bereits etablierte Videodolmetschtechnik inklusive Anrufprotokollierung aufgebaut hatte.

Das Teilprojekt „Gesundheitsförderung via Videodolmetschen“ legte seinen Fokus, im Vergleich zum vorher beschriebenen Projekt darauf, das Bewusstsein bei der Gruppe der nicht-deutschsprachigen MigrantInnen für Gesundheitserhaltung und Verbesserung der physischen und psychischen Verfassung bereits vor dem Eintritt von Krankheiten zu schaffen. Dieses Projekt zielte genau wie das neue Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ auf Gespräche im Bereich Gesundheitsförderung ab. Die Zielgruppe umfasste nunmehr ausschließlich hörbeeinträchtigte Personen, die in der österreichischen Gebärdensprache kommunizieren. Die Gemeinsamkeit der Zielgruppen beider Projekte sind die sprachlichen Barrieren, die die betroffenen Personen an der uneingeschränkten Nutzung von Ressourcen und der Teilhabe am Gesundheitssystem hindern. Vorsorgemaßnahmen, bei denen über Möglichkeiten zur Erhaltung und Verbesserung der Gesundheit und gesundheitlichen Versorgung informiert und aufgeklärt wird, können dadurch nicht umfassend in Anspruch genommen werden. Es kommt aufgrund des Informationsdefizits zu einer Unterinanspruchnahme von Leistungen. Die Ursache dafür liegt im Bereich der gehörlosen Zielgruppe vor allem an dem Mangel an ausgebildeten GebärdensprachdolmetscherInnen, wie die Studie zum vorangegangenen Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitsbereich“ gezeigt hat. Rund ein Drittel des DolmetscherInnenbedarfs kann in Österreich derzeit nicht erfüllt werden. Laut einer Studie von Hartl und Unger (2014)¹ zur Abschätzung der Bedarfslage von ÖGS-DolmetscherInnen, gibt es nur 130 Personen, die eine Ausbildung oder eine Berufseignungsprüfung zur/zum GebärdensprachdolmetscherIn gemacht haben. Davon sind jedoch nicht alle in dieser Profession tätig. Von denjenigen DolmetscherInnen die aktiv arbeiten (es wird in der Studie von Hartl und Unger vermutet, dass es sich um ca. 107 Personen handelt), gehen nur geschätzte 60 Prozent einer Vollzeitbeschäftigung als selbständige/r DolmetscherIn nach. Von einer solchen Vollzeitbeschäftigung bleiben jedoch maximal 25 Stunden pro Woche für tatsächliche Dolmetschungen übrig. Die übrigen Stunden werden durch Vorbereitungs-, Anreise- und Wartezeiten aufgebraucht. Bei Teilzeit arbeitenden DolmetscherInnen wird die wöchentliche Dolmetschzeit auf fünf bis zehn Stunden geschätzt (vgl. *ibid.*). Die wenigen Stunden, in denen die DolmetscherInnen tatsächlich dolmetschen sind bei 10.000 gehörlosen Menschen, die in der ÖGS kommunizieren, viel zu wenig. Gleichzeitig kommen die tatsächlich gedolmetschten Stunden für die öffentlichen Stellen des Bundes und der Länder sehr teuer, weil die DolmetscherInnen zusätzliche Kosten durch Anreise, Warte- und Wartezeiten verrechnen müssen, um ihr Einkommen bei einer Vollzeitbeschäftigung zu sichern. Aufgrund der begrenzt zur Verfügbarkeit stehenden und gleichzeitig teuren Dolmetschkosten steht für die Inanspruchnahme gesundheitsfördernder Maßnahmen im Hinblick auf Präsenzdolmetschungen weder Zeit noch Geld zur Verfügung. Die Ressourcen werden bereits durch die Lösung der Grundprobleme (Behandlungen medizinischer Notwendigkeit, Bankgeschäfte und andere wichtige Geschäfte des täglichen Lebens) verbraucht. Durch die Implementierung der Dolmetsch-App können sowohl Zeit als auch Kosten gespart werden, da das Service auf Abruf überall dort, wo auf ein mobiles Datennetz oder W-LAN zugegriffen werden kann, verfügbar ist. Das bedeutet, dass einerseits die Kosten für Anreise und Wartezeiten wegfallen und

¹ Hartl, Jakob/Unger, Martin (2014) Abschätzung der Bedarfslage an ÖGS-DolmetscherInnen in Primär-, Sekundär- und Tertiärbildung sowie in Bereichen des täglichen Lebens. Wien, Institut für höhere Studien.

die eingesetzten DolmetscherInnen bei einer guten Auslastung des Service mehr Aufträge annehmen können.

3. Projektdurchführung

Partnerschaften, Kooperationen und Vernetzung

Für die technische Umsetzung der App, um die das Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ aufgebaut ist, wurde die SAVD Videodolmetschen GmbH als zentraler Kooperationspartner ausgewählt, die vor allem über das technische Know-how als auch die Schulungsinhalte verfügt. Darüber hinaus wurde eine Vernetzung mit der österreichischen Gehörlosen-Community gesucht, um eine barrierefreie Aufbereitung der Informationsplattform www.gehoert.org zu ermöglichen. Die Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent besteht aus einem Team hörender, gehörloser und schwerhöriger Mitarbeiter, die Schulungen für hörbeeinträchtigte Menschen, Gebärdensprachkurse für hörende Personen und Beratungen zu Gebärdensprache und Diversity Management für Firmen und Einzelpersonen anbieten.

Bereits vor dem Projektstart hatte sich die SAVD auch um die Vernetzung mit den österreichischen Landesverbänden der Gehörlosenvereine, die dem Österreichischen Gehörlosenbund angeschlossen sind, bemüht. Gespräche kamen mit den Landesverbänden Kärnten, Oberösterreich und Tirol zustande. Es muss allerdings erwähnt werden, dass es in Vorarlberg und im Burgenland zum Zeitpunkt des Projekts keine Landesverbände gab und aus diesem Grund versucht wurde, in diesen Bundesländern andere Organisationen bzw. Gehörlosenvereine zu kontaktieren. Um eine stärkere Beteiligung der Gehörlosengemeinschaft am Projekt zu erhöhen und die Community intensiv in das Projekt miteinzubeziehen, wurde bei der Pressekonferenz die Bildung eines Expertengremiums verkündet. Im Rahmen dieses Gremiums sollten Vertreter der Gehörlosenverbände, des Österreichischen Gebärdensprach-DolmetscherInnen- und -ÜbersetzerInnen-Verbands, Kooperationspartner und am Projekt Interessierte für ein Treffen zusammen kommen und über den IST- und SOLL-Zustand des Projekts diskutieren. Anschließend an die Pressekonferenz wurden die Verbände mit der Bitte um ein persönliches Treffen erneut kontaktiert, um die VertreterInnen erneut persönlich zu dem Expertengruppentreffen einzuladen. Dazu reiste eine der im Projekt angestellten Gebärdensprachdolmetscherinnen, die gleichzeitig die Funktion der Projektkoordinatorin ausübte, zu den Verbänden, damit die Gespräche direkt in österreichischer Gebärdensprache geführt werden konnten.

In der zweiten Phase des Projekts fanden dann in den Bundesländern die Treffen mit den entsprechenden VertreterInnen statt. Ein Punkt war immer, dass die VertreterInnen sich ein Honorar für Ihre Beratungsleistungen wünschten und dem Projekt eher skeptisch gegenüberstanden. Es war im gesamten Projekt sehr schwierig direkt an alle Betroffenen zu gelangen. So stießen wir z.B. auf großes Interesse beim oberösterreichischen Gehörlosenverein. Sie waren sehr interessiert an dem Projekt, stellten viele Fragen und schlugen einen Informationsabend für oberösterreichische Gehörlose vor, bei dem Anmeldung, Funktion und Verwendung des Videodolmetsch-Service vorgestellt werden könnte. Bei der Frage nach einem Termin stellte sich jedoch leider heraus, dass dieses Vorhaben sich im aktuellen Jahr nicht mehr umsetzen ließ und daher erst nach Projektende möglich wäre.

Zusammenfassend wurde die Projektidee von allen besuchten Verbänden begrüßt, es wurden jedoch einige Anmerkungen, Wünsche und Ideen geäußert, die bei dem von der Plattform Patientensicherheit angekündigten Expertengruppentreffen besprochen werden sollten. Das Expertentreffen fand dann gegen Ende des Projekts statt, in welchem die VertreterInnen der teilnehmenden Verbände ihre Wünsche und Anregungen kundtaten.

Um den gehörlosen Personen die Möglichkeit zu geben, das Videodolmetsch-App auch in anderen alltäglichen Bereichen zu nutzen, wurde Kontakt mit den Landesregierungen aller österreichischen Bundesländer aufgenommen. Je nach Bundesland werden für Präsenzdolmetschungen, also Einsätzen vor Ort, die Gebärdensprach-Dolmetschkosten in verschiedenen Bereichen (wie z.B. Elternsprechtage, Kauf- und Verkaufsverhandlungen, Bankgeschäfte usw.) von der jeweiligen Landesregierung übernommen. In einigen Bundesländern (wie z.B. Tirol und Oberösterreich) werden zur Abrechnung ein ausgefülltes Formular zum Dolmetschtermin sowie die Honorarnote der/des eingesetzten Dolmetscherin/s an die zuständige Stelle geschickt. Im Folgenden fanden Treffen in einigen Bundesländern statt. Neben dem Treffen mit der niederösterreichischen Landesregierung, kam es auch mit den Bundesländern Tirol und Steiermark zu Gesprächen bezüglich des Dolmetsch-Apps. Bei manchen gab es gleich Zusagen, andere hingegen wollten sich erst langsam ein Bild von dem Projekt machen, was jedoch aufgrund der kurzen Projektlaufzeit von sechs Monaten nicht innerhalb dieser Zeit umsetzbar war. Einige Bundesländer lehnte auch eine direkte Verrechnung ab. Gerade im Zusammenhang mit den Gesprächen der zuständigen Stellen in den Landesregierungen zeigte sich, dass die Projektdauer für eine grundlegende Änderung im Prozess der Förderabwicklung viel zu kurz war.

Kommunikation und Information

Pressekonferenz zur öffentlichen Vorstellung des Projekts

Das Ergebnis des Projekts Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen unter dem Titel „Pilotprojekt Gebärdensprachdolmetscher am Display – erstmalige flächendeckende Gesundheitsversorgung gehörloser Menschen durch mobil einsetzbares Videodolmetschen“ wurde der Öffentlichkeit am 25. September 2015 anlässlich des Internationalen Tages der Gehörlosen im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt. Am Podium waren Bundesministerin für Gesundheit, Frau Dr. Sabine Oberhauser, Sprecher der Patientenanwälte, Herr Dr. Gerald Bachinger, Geschäftsführerin der Plattform Patientensicherheit, Frau Dr. Maria Kletecka-Pulker und die Projektkoordinatorin der Plattform Patientensicherheit, Mag. Cornelia Recheis vertreten. Im Anschluss an die Statements aller am Podium vertretenen Parteien, wurde den BesucherInnen der Pressekonferenz das Videodolmetsch-App mit einem Testanruf bei einer Gebärdensprachdolmetscherin vorgeführt. Der Konferenz folgte eine Presseausendung über die Austria Presse Agentur. Zahlreiche Medien berichteten darüber, wie z.B.:

- Gebärdensprachdolmetscher am Display, in: Ärzte Krone, 02.10.2015
- Kostenlose App unterstützt Gehörlose beim Arztbesuch, in: Meine Woche – Klagenfurt Stadt, Lavanttal, Villach etc., 07.10.2015
- Barrierefreiheit für Gehörlose, in: Ärzte Woche, 09.10.2015

- Kostenlose App unterstützt Gehörlose beim Arztbesuch, in: Murtaler Zeitung, 08.10.2015
- Gebärden-App, in: Medical Tribune, 14.10.2015
- Videodolmetschen für Gehörlose, in: DAM- Die AllgemeinMediziner, 27.10.2015
- Mobiler Dolmetsch-Service für Gebärdensprache, in: Ergotherapie, 15.12.2015
- Mobile Hilfe für Gehörlose, in: TT Kompakt, 28.09.2015
- Pilotprojekt: Mobiler Gebärdensprachdolmetscher startet im Oktober, in: APA-Journal Gesundheit, 29.09.2015

Aufbau der Informationsplattform www.gehoert.org

Um interessierte Betroffene über das Service zu informieren bzw. um Anmeldungen durchzuführen, wurde an der Informationsplattform www.gehoert.org gearbeitet, welche als Subseite der www.videodolmetschen.com Homepage zur Verfügung steht. Interessierte finden dort ein Informationsvideo in österreichischer Gebärdensprache, sowie eine entsprechende Übersetzung des Videos in Textform vor. Das Gebärdensprachvideo wurde gemeinsam mit equalizent produziert. Beinhaltet sind Informationen zur Anmeldung für das Service, Betriebszeiten, Tipps zur Handhabung des Tools sowie zur Navigation der Seite. Die Anmeldung für das Service erfolgte mittels einem Formular, bei dem Kontaktdaten der Betroffenen sowie eine Kopie des Behindertenausweises aufgenommen wurden. Gehörlosen Menschen aus Deutschland stand darüber hinaus ein weiteres Formular zur Verfügung, welches eine Vereinbarung für Termine mit deutschen GebärdensprachdolmetscherInnen ermöglichte. Unter dem Menüpunkt „News“ leitet ein Link die BesucherInnen zur Internetseite der Plattform Patientensicherheit weiter und einer zu der Fotogalerie der APA zur Pressekonferenz am 25.09.2015.

Expertengruppentreffen

An dem Expertengruppentreffen am 18. Dezember 2015 nahmen Vertreter der unterschiedlichsten Institutionen (darunter VertreterInnen der Plattform Patientensicherheit, dem Österreichischen Gebärdensprach-DolmetscherInnen- und ÜbersetzerInnen-Verband, der Landesverbände der Gehörlosenvereine Kärnten, Niederösterreich und Tirol, der equalizent Schulungs- und Beratungs GmbH und der Marien Apotheke Wien) teil. Die Expertengruppe – als Arbeitsgruppe der Plattform Patientensicherheit – wurde gegründet, um die Zielgruppe im Projekt, die Gehörlosengemeinschaft, sowie auch weitere Organisationen, die in enger Verbindung mit der Zielgruppe stehen, in das Projekt aktiv miteinzubeziehen. Im Rahmen der Expertengruppe wurde die Sorge geäußert, dass das Videodolmetschen PräsenzdolmetscherInnen ersetzen konnte und im Rahmen des neuen Tools nicht die Möglichkeit besteht, eine/n Dolmetscher/in der Wahl zur Verfügung steht. Ausführlich wurde erörtert, dass dies freilich nicht der Fall ist, sondern das Videodolmetschtool für Notfälle gedacht ist oder jene Fälle, wo Betroffene in Gegenden wohnen, wo GebärdensprachdolmetscherInnen die Anreise nicht auf sich nehmen wollen. Es zeigte sich bei den Gesprächen Interesse bezüglich einer gemeinsamen Weiterführung des Projekts und vor allem belegten die Gespräche den Bedarf an einem Videodolmetsch-Netzwerk, das im medizinischen sowie auch in anderen Bereichen für Notfälle spontan zur Verfügung steht.

Verbreitung der Projektergebnisse

Abschließende Berichte der Plattform Patientensicherheit zum Pilotprojekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ sind bereits in diversen Fachmedien, Zeitschriften der Gesundheitsberufe erschienen und werden im Rahmen von wissenschaftlichen Tagungen vorgetragen.

Dokumentation des Projekts

Technische Umsetzung

In der ersten Phase des Projekts wurde die technische Umsetzung der mobilen Anwendung geplant und durchgeführt, die für das gesamte Projekt maßgeblich war. Es galt ein Anwenderportal zu erstellen, wo die Betroffenen sich anmelden können. Zeitgerecht wurde die App fertig entwickelt und evaluiert sowie etabliert. Erste Testanrufe konnten getätigt werden, es fielen jedoch während der gesamten Projektlaufzeit immer wieder kleinere Optimierungsarbeiten an, um das Tool bestmöglich für die User aufzubereiten.

Zusätzlich zu Arbeiten an einer neuen Benutzeroberfläche dem Call-Routing und der Hinzufügung neuer „Arbeitssprachen“ (dazu später), musste ein völlig eigenständiges, neues Kundenportal gemacht werden. Anstelle diverser Lautsprachen (wie Türkisch, Arabisch, Kroatisch usw.) sollten im „gehört.org“-KundInnenportal Anruf-Buttons für „Gebärdensprache AT“, „Gebärdensprache DE“ und „equalizent Beratung“ zur Auswahl stehen. Angemeldete NutzerInnen sollten sich mit eigenen Zugangsdaten in dem Portal anmelden können und die oben angeführten Dienste in Anspruch nehmen können. Im Rahmen der Pressekonferenz am 25.09.2015 wurde das Service der Öffentlichkeit vorgestellt und Betroffene konnten sich ab diesem Zeitpunkt online über die Homepage www.gehoert.org anmelden.

Im Anschluss an die Anmeldung der Betroffenen wurden deren Daten überprüft und ein persönlicher Benutzername mit Passwort erstellt. Die Daten werden freilich geheim gehalten und an niemanden weitergeleitet. Die betreffenden Bestimmungen gemäß DSGVO 2000 wurden selbstverständlich beachtet und umgesetzt. Meldet sich eine Person im Portal unter portal.gehoert.org an und tätigt einen Videoanruf, erscheint bei den diensthabenden DolmetscherInnen die User-ID der/des Anruferin/ers und Dolmetschungen können ihren UserInnen im Zuge einer Evaluierung und zukünftig bei Kostenabrechnungen zugeordnet werden. Für die Nutzung des AnwenderInnenportals mussten von Seiten der gehörlosen AnwenderInnen einige wenige Einstellungen an den verwendeten Geräten vorgenommen werden. Als Hilfestellung wurden dafür zwei Leitfäden erstellt (einer für Android- und einer für iOS-Betriebssysteme). Mit Screenshots und kurzen, einfach gehaltenen Texten wird den UserInnen Schritt für Schritt demonstriert, wie die Einstellungen vorgenommen werden und wie schließlich ein Anruf getätigt werden kann. Ebenso wurden die BenutzerInnen darum gebeten, ein paar Testanrufe durchzuführen, um die Qualität der Videoverbindung zu testen und damit die angestellten DolmetscherInnen sich gut auf die jeweiligen Personen und deren individuellen Gebärdenstil einstellen können. Probleme und Schwierigkeiten, die bei den Testanrufen auftraten, wurden stets für den IT-Beauftragten der SAVD Videodolmetschen GmbH protokolliert, um mögliche Fehlerquellen zu eliminieren bzw. die Ursache dafür zu finden. Zusätzlich zu den Testanrufen angemeldeter KundInnen, erhielten auch elf gehörlose MitarbeiterInnen der Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent je einen Test-Account. Aktiv getestet haben jedoch nur drei dieser

elf Personen, was auf anfängliche Call-Routing- und Verbindungsprobleme zurückzuführen ist.

Im Portal von portal.gehoert.org erscheinen am Display die Sprachen: Gebärdensprache AT (österreichische Gebärdensprache), Gebärdensprache DE (deutsche Gebärdensprache) und equalizent Beratung. Erstere war von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 17:00 erreichbar, Gebärdensprache DE konnte ausschließlich auf vorherige Terminvereinbarung erreicht werden und equalizent Beratung ist eigentlich keine Sprache, sondern ein Angebot der bereits erwähnten Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent, welche Beratungen in österreichischer Gebärdensprache anbietet.

Zielgruppe und geschlechtsspezifische Wirkungen aus dem Projekt

Durch das Projekt sollte auch eine Gleichstellung der gehörlosen Frauen erreicht werden. Die "begünstigten Behinderten" in Österreich sind hauptsächlich Männer, der Frauenanteil liegt nur bei 40 Prozent (vgl. Bundessozialamt Geschäftsbericht 2006, 16); gehörlose Frauen sind also bei der Inanspruchnahme von Maßnahmen benachteiligt. Gehörlose junge Frauen werden oftmals als wenig selbstbewusst beschrieben, jedoch beginnen sie vermehrt, sichtbar zu werden und ihre Interessen durchzusetzen. Faktoren, die als wichtige Grundvoraussetzung für diese Entwicklung betrachtet werden, sind die vermehrte Akzeptanz der Gebärdensprache und die Tatsache, dass es Einrichtungen der Unterstützung Beratung und Ausbildung gibt, die gerade für Frauen wichtige Orte für Information, Vernetzung und Austausch darstellen.

Die Studie hat auch gezeigt, dass vor allem gehörlose Frauen, die auf Arbeitsplatzsuche sind und Kinder große Probleme haben, eine öffentliche Betreuungseinrichtung zu finden. Hinzu kommt, dass die Organisation der Betreuungsmöglichkeiten für gehörlose Frauen nicht immer selbständig lösbar ist, oft brauchen sie eine entsprechende Unterstützung.

Das Tool Videodolmetschen kann hier grundsätzlich in vielen Punkten Abhilfe schaffen und so für eine Gleichstellung der gehörlosen Frauen führen. Allerdings haben sich leider nur Männer für das Tool angemeldet und dieses getestet, was die Stellung der gehörlosen Frauen neuerlich bestätigt. Trotz intensiver Bemühungen ist es uns nicht gelungen, auch Frauen zu überzeugen, dieses Tool zu nutzen. Meine persönliche Vermutung ist, dass die Frauen vielleicht eine größere Skepsis haben, diese neue Anwendung auf einem Smartphone zu nutzen. Es wäre daher dringend notwendig, in einer möglichen weiteren Studie hier noch intensivere Bemühungen zu betreiben, um Frauen zu gewinnen bzw. ihre Gründe näher zu hinterfragen.

4. Evaluationskonzept

Als Evaluationsform wurde im Rahmen des Projekts „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ die Form der Selbstevaluation ausgewählt, da das Projekt in einem sehr überschaubarem Rahmen und einer sehr kurzen Projektlaufzeit (von sechs Monaten) stattfand.

Anhand eines Anrufprotokolls zu der speziell für gehörlose Menschen entwickelten, bereits beschriebenen Applikation, sollte herausgefunden werden, ob die Lösung des mobilen Videodolmetschens von der österreichischen Gehörlosengemeinschaft angenommen bzw. genutzt wird. In dem Protokoll wurden alle über das gehoert.org Portal eingegangenen Anrufe mit

Anfangszeitpunkt und Dauer festgehalten. Darüber hinaus sollte ermittelt werden, in welchen Bereichen des alltäglichen Lebens Bedarf nach spontanen Gebärdensprachdolmetschungen besteht. Die Antworten auf diese Fragen sollten aus den Anmelde- und Nutzungszahlen bzw. einem gegen Ende des Projekts versandten Fragebogen hervorgehen. Folglich war es wichtig, möglichst viele Anmeldungen über die Seite www.gehoert.org verzeichnen zu können. Durch die Einbindung eines zusätzlichen Angebots (Beratungen via Videotelefonie durch equalizent) wurde gehofft, noch mehr Personen für die App zu interessieren. Die Hinzuziehung einer weiteren Beratungsleistung durch den gehörlosen Apotheker der Marien Apotheke Wien war innerhalb der kurzen Projektlaufzeit leider nicht möglich.

Expertengruppentreffen

Die Gründung der Expertengruppe sollte genau wie die Erweiterung der App um das Beratungsservice von equalizent dazu beitragen, dass die App in der Gehörlosen-Community mehr Aufmerksamkeit erlangt. Gleichzeitig sollten die oben dargestellten Fragestellungen bei den Treffen der Expertengruppe thematisiert werden. Es konnten viele Ideen gesammelt werden und auf die Frage nach dem tatsächlichen Bedarf von Videodolmetschen im alltäglichen Leben konnte ausreichend eingegangen werden. Ganz zentral ist dabei, dass ein Gebärdensprachdolmetscher vor Ort immer die beste Lösung ist – insbesondere, wenn der/die Betroffene die Person des Dolmetschers auswählen kann. Videodolmetschen ist eine ideale Ergänzung und Unterstützung für Notfälle bzw. wenn keine Präsenzdolmetscher zur Verfügung stehen. Die zahlreichen Ergebnisse könnten in einem unmittelbaren Folgeprojekt sehr gut genutzt werden.

Umfrage mittels Fragebogen

Bei der Erstellung einer kurzen Umfrage der angemeldeten Personen wurden größtenteils offene Fragestellungen gewählt, da zum Zeitpunkt der Fragebogenerstellung bereits absehbar war, dass die Zahl der angemeldeten Gehörlosen bis zum Projektende nicht mehr erheblich steigen würde. Neben Informationen zu Geschlecht, Bundesland und Geburtsjahr, sollten fünf detailliertere Fragen darauf eingehen, ob die App getestet wurde, bzw. warum sie nicht getestet wurde, ob sie für eine Dolmetschung eingesetzt wurde und wenn ja, ob diese zufriedenstellend war. Anschließend wurden die Gehörlosen darum gebeten anzugeben, was an der App zukünftig noch verändert werden müsse. Die beiden letzten Fragen widmeten sich noch der DolmetscherInnen-Situation in Österreich: Sie erhoben ob es schwierig sei, DolmetscherInnen für Termine zu finden und in welchen Bereichen es noch wichtig wäre, dass Dolmetschkosten getragen werden würden.

Den Gehörlosen wurde bei der Aussendung des Fragebogens Unterstützung beim Ausfüllen des Formulars angeboten. Wenn der Wunsch bestand, konnten sie via Skype oder der Videodolmetsch-App anrufen, um die Fragen in einem persönlichen Gespräch durchzugehen und zu beantworten. Dieses Angebot wurde gemacht, weil ein Großteil der gehörlosen Bevölkerung Schwierigkeiten mit dem Verstehen schriftlicher Texte bzw. dem Ausformulieren ihrer Gedanken in Schriftsprache haben. Dies ist einerseits auf eine mangelhafte Schulbildung gehörloser Menschen zurückzuführen, aufgrund der (leider bis heute immer noch) im Unterricht gehörloser SchülerInnen hauptsächlich eingesetzten Unterrichtssprache Deutsch anstelle deren Muttersprache, der österreichischen Gebärdensprache, und andererseits auf den Unterschied im grammatikalischen Aufbau der deutschen Laut- und Schriftsprache und der österreichischen Gebärdensprache.

Obwohl im Evaluationskonzept auch explizit auf die Werbung für das Projekt bei der Zielgruppe der gehörlosen Personen eingegangen wurde und Bemühungen stattgefunden haben, diese miteinzubeziehen, war die aktive Teilnahme eher gering.

5. Projekt- und Evaluationsergebnisse

Nach den ersten Testanrufen konnte die App in Echtbetrieb gehen, bei dem abwechselnd W-LAN und mobiles Internet verwendet wurde. Es hat sich gezeigt, dass die mangelnde Bandbreite und ein mangelndes WLAN oftmals ein Problem für die Betroffenen sind. Wenn die W-LAN Verbindung nicht stabil genug war, ist die Videoübertragung für eine Dolmetschung unzureichend. Anders als im vorhergehenden Videdolmetschprojekt waren ja nun die Anwender mobil unterwegs und die Geräte nicht fix an einem Ort (z.B. im Krankenhaus). Dies war eine größere Herausforderung als erwartet, da viele Betroffene noch keine geeigneten Mobiltelefone hatten bzw. nicht den entsprechenden Handytarif (Bandbreite) oder einen mangelnden Zugang zu einem W-LAN. Zunächst gab es kurze Testanrufe, um zu sehen, wie gut die Videoübertragung funktioniert bzw. ob Videoanrufe über die jeweiligen Geräte möglich waren. Später wurde die App freilich für echte Dolmetschungen genutzt. Die besten Ergebnisse mit der Nutzung mobiler Daten konnten erreicht werden, wenn ein LTE/4G-Datennetz zur Verfügung stand. Viele Anrufe mussten über das 3G-Netz getätigt werden, was die Dolmetschtätigkeit erheblich erschwerte. An dieser Stelle muss festgehalten werden, dass zwar durch die Verwendung eines LTE-fähigen Geräts und einem verfügbaren 4G/LTE-Netz ein qualitativer Vorteil bei der Dolmetschung besteht, der Datenverbrauch durch den bei einer Videodolmetschung anfallenden Up- und Download jedoch enorm ist. Wird das üblicherweise von Mobilfunkanbietern monatlich inkludierte Datenvolumen von 3 GB überschritten, fallen zusätzliche Kosten an oder der Datentransfer wird für den restlichen Monat stark heruntergesetzt. Eine alternative Möglichkeit stellt die Verwendung verfügbarer W-LAN Netzwerke dar. Dadurch ergibt sich allerdings eine örtliche Bindung der gehörlosen User des Videodolmetsch-Service an verfügbare W-LAN Netzwerke bzw. den freien Zugang zu diesen.

Die Umfrage

Auf die Frage nach der Zufriedenheit bezüglich der erlebten Videodolmetschung antworteten die Befragten, dass es ein wenig anstrengend gewesen sei, die Gebärden über das kleine Display des Geräts Tablets gut zu sehen bzw. die eigenen Gebärden von der Ausführungsgröße her auf den kleineren von der integrierten Tabletkamera erfassten Raum zu reduzieren. Bei der Frage nach Änderungswünschen und Verbesserungsmöglichkeiten der App gaben zwei der an der Umfrage teilnehmenden Personen an, dass eine noch einfachere Handhabung der App wünschenswert sei. In einer weiteren Frage sollten die Gehörlosen kurz die jeweilige DolmetscherInnen-Situation in ihrem jeweiligen Bundesland schildern. Bis auf eine Person (die sich nur auf das Videodolmetschen bezog und antwortete, dass es durch das App nicht schwierig sei, eine/n DolmetscherIn zu finden) antworteten die restlichen Befragten, dass es kurzfristig (ein bis zwei Wochen vor einem Termin) schwierig sei, Präsenzdolmetscher zu finden. Als Beispiele für kurzfristige Termine nannte ein Gehörloser private Feiern und Abendtermine. Bei Terminen, die lange Zeit vorher bekannt sind, sei es eher nicht so schwierig, insofern die/der beauftragte DolmetscherIn nicht krankheitsbedingt ausfalle. Abschließend

wurde gefragt, in welchen Bereichen zukünftig (noch mehr) Dolmetschkosten für gehörlose Menschen übernommen werden sollten. Genannt wurden der Finanzbereich (Versicherungen, Banken), der Gesundheitssektor (nicht nur akute und medizinische Notfälle, sondern auch psychologische Beratungen wie Ernährungsberatung oder Vorsorgemaßnahmen und Anti-Aging-Maßnahmen usw.), der Bildungsbereich (vor allem der Aufbau eines zweiten Standbeines neben dem bisherigen „Brotjob“ vieler Gehörloser, aber auch Weiterbildungen in anderen Branchen, um bei einem Wechsel des Arbeitsplatzes gut gerüstet zu sein, usw.), diverse Beratungssettings (z.B. Sport, Elektronik, Bekleidung), Autowerkstätte sowie verschiedene Informationsstellen (z.B. ÖBB, Flughafen, etc.). Zwei der Befragten gaben an, dass gehörlosen/schwerhörigen Personen in jeder Lebenslage ein/e DolmetscherIn zustehen sollte.

Alle in diesem Abschnitt dargestellten Projektergebnisse, zeigen deutlich, dass die Beteiligung der Zielgruppe am Projekt eher gering war. Die Ursache dafür liegt vor allem an der sehr kurzen Projektlaufzeit und an dem vorwiegenden Fokus des Projekts, welcher auf der technischen Entwicklung der App lag. Nichts desto trotz fanden zahlreiche Bemühungen statt, um die aktive Einbeziehung der Gehörlosen-Community und anderen mit dieser Zielgruppe in Verbindung stehenden Einrichtungen zu verstärken. Es ist sehr schwierig an die Betroffenen direkt heranzutreten. Hinzu kommt die große Skepsis gegenüber neuen Projekte, die auf einer neuen Technik berufen. Ein weiterer Grund ist, wie oben erwähnt, ein mangelnde flächendeckende WLAN Zugang, sodass die Betroffenen in der Regel aufgrund der erforderlichen Bandbreite nicht mit einem normalen Handytarif auskommen. Bei dem Expertengruppentreffen zeigten sich aber alle teilnehmenden Parteien sehr interessiert an einer Weiterführung des Pilotprojekts und begeistert von der Idee das Videodolmetschen unterstützend und vor allem für Notfallsituationen im Gesundheitsbereich einzusetzen.

6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Wie bereits im Projektkonzept beschrieben wurde, hat die Dolmetsch-App das Potential finanzielle und zeitliche Ressourcen einzusparen, da Anreise und Wartezeiten bei Videodolmetschungen wegfallen und vor allem ad hoc ein/e Dolmetscherin zur Verfügung steht. Wenn die App mehr genutzt wird, bedarf es natürlich einer größerer Anzahl von DolmetscherInnen, die rufbereit sein, da diese Pausen zwischen den Dolmetschungen brauchen, um die notwendige Qualität der Dolmetschung garantieren zu können. Ganz zentral ist natürlich neben der Grundausbildung die spezielle Schulung für Videodolmetschungen, da diese Art des Dolmetschens sich doch deutlich von Präsenzdolmetschen unterscheidet. Hinzu kommt bei Videodolmetschungen, dass die/der DolmetscherIn für ihre/seine Arbeit nur ein begrenztes Abbild der Situation zur Verfügung hat. Sie/Er sieht nur einen Teil der Räumlichkeiten in denen sich die Kommunikation abspielt, hat keine oder kaum Vorinformationen zum/zur Gehörlosen, wie es im Gegensatz dazu bei Präsenzdolmetschungen meist der Fall ist und sie/er hat keine Möglichkeit sich darauf entsprechend vorzubereiten. Abgesehen davon, ist die visuelle und akustische Information im Vergleich zu einer Vor-Ort-Dolmetschung immer in einem reduzierten Ausmaß vorhanden. Eine gute technische Umsetzung kann die Informationsübertragung und damit die Qualität der Dolmetschung aber steigern. Damit sei gesagt, dass es niemals das Ziel dieses Projekts war bzw. eines Videodolmetschdienstes sein darf, Präsenzdolmetschungen zu ersetzen. Das Tool stellt aber eine wichtige Ergänzung dazu dar, weil es in vielen Situationen

(langfristige sowie kurzfristige Dolmetsch-Anfragen) keine verfügbaren Vor-Ort-DolmetscherInnen gibt und die betroffenen Menschen vor kommunikativen Barrieren stehen.

Wie in dem vorliegenden Abschlussbericht bereits ersichtlich wurde, waren die Anmeldungen für die Videodolmetsch-App eher gering. Ein wichtiger Schritt war die Vernetzung und die Gründung der Expertengruppe. Weiters gab es immer die Befürchtung, dass Präsenzdolmetscher durch Videodolmetscher ersetzt werden sollten. Dies ist – wie schon mehrfach ausgeführt – natürlich nicht das Ziel und nicht zweckmäßig. Beim Expertentreffen wurde daher beschlossen, dass im Rahmen der gegründeten Expertengruppe weitergearbeitet werden und möglicherweise ein gemeinsamer Antrag gestellt werden soll. Die Plattform Patientensicherheit wird die weiteren Vorhaben der Gruppe unterstützen, wenn dies gewünscht ist.

Durch das Projekt konnte ein wichtiger Grundstein gelegt werden. Es hat sich deutlich gezeigt, dass die betroffenen Menschen aber sehr skeptisch gegenüber Neuerungen sind, sodass es sicher noch einer intensiveren Betreuung bei der weiteren Etablierung braucht. Nicht zuletzt ist eine Unterstützung von den betreffenden Handybetreibern erforderlich, damit nicht hohe Zusatzkosten durch das notwendige Breitbandfordernis entscheidend sind. Es wäre daher zielführend und besonders wichtig, wenn dieses Projekt gemeinsam mit den Interessenvertretungen fortgesetzt werden könnte, um die Betroffenen ausführlich zu informieren und bei der Umsetzung zu begleiten.

Anhang

- Pressemappe der Konferenz zur Projektvorstellung
- Foto Pressekonferenz 25.09.2016
- Installationsanleitungen Android und iOS
- Fragebogen zur App
- Tagesordnung Expertengruppentreffen
- Aktueller Projektablaufplan
- Aktueller Projektrollenplan

Endbericht zur Verbreitung der Projekterfahrungen und Ergebnisse

Projektnummer	2676
Projekttitel	Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen
Projektträger/in	Österreichische Plattform Patientensicherheit
Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten	15.5.2015 bis 15.12.2015 7 Monate
Schwerpunktzielgruppe/n	Gehörlose Menschen in Österreich
Erreichte Zielgruppengröße	
Zentrale Kooperationspartner/innen	SAVD Videodolmetschen GmbH
Autoren/Autorinnen	Dr. Maria Kletecka-Pulker, Mag. Regina Pernkopf, Mag. Cornelia Recheis, Mag. Nicole Norwood
Emailadresse/n Ansprechpartner/innen	maria.kletecka@univie.ac.at
Weblink/Homepage	http://www.plattformpatientensicherheit.at/
Datum	6.3.2015

1. Kurzzusammenfassung

Das Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ soll gehörlosen und hörgeschädigten Menschen in Österreich, durch mobil einsetzbares Videodolmetschen, kommunikative Barrierefreiheit in der Gesundheitsversorgung ermöglichen. Für die rund 10.000 in Österreich lebenden gehörlosen Menschen, die in österreichischer Gebärdensprache (ÖGS) kommunizieren, gibt es nach wie vor zu wenige ausgebildete DolmetscherInnen. Dieser Mangel führt dazu, dass gehörlose oder hörgeschädigte Menschen bei spontanen Arzt- oder Krankenhausbesuchen oftmals vor einer Sprachbarriere stehen, weil kurzfristig und manchmal sogar längerfristig kein/e DolmetscherIn gefunden werden kann. Ein wesentlicher Bestandteil des Projekts bestand daher daraus, eine mobile Anwendung in Kooperation mit der SAVD Videodolmetschen GmbH zu entwickeln, die das PräsenzdolmetscherInnen-Netz in Österreich durch den Einsatz von Videodolmetschen auf mobilen Geräten entlasten bzw. unterstützen kann. Um das Projekt nach dem Ablauf der geförderten Projektphase weiterführen zu können, wurden parallel zur technischen Entwicklung Gespräche mit den österreichischen Landesregierungen geführt, um zu diskutieren, ob die Dolmetschkosten (so wie bei Präsenzdolmetschungen) auch bei Videodolmetschungen für gehörlose Privatpersonen übernommen werden und direkt verrechnet werden können. Durch das neue Tool könnten künftig alle Dolmetschungen z.B. direkt mit der Förderstelle verrechnet werden und die betroffene gehörlose Person hat jederzeit Einsicht in sein/ihr Zeitkonto, um den aktuellen Stand der noch zur Verfügung stehenden Dolmetschungen zu sehen

Ebenso wurde im Rahmen des Projekts Kontakt zu den Landesverbänden der Gehörlosenvereine aufgenommen, um der betroffenen Bevölkerungsgruppe die technologische Innovation vorzustellen und so möglichst viele NutzerInnen zu erreichen. In Kooperation mit der Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent wurde eigens ein Video produziert, um die Anwendung dieses Tools anwenderfreundlich und barrierefrei zu demonstrieren.

2. Projektkonzept

Das Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ baut auf den Kenntnissen von vorangegangenen Projekten der Plattform Patientensicherheit auf. Im Rahmen des Projekts „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ wurde zum damaligen Zeitpunkt eine Dolmetscherzentrale aufgebaut, bei der professionell ausgebildete DolmetscherInnen für die Sprachen BKS (Bosnisch, Kroatisch, Serbisch), Türkisch und österreichische Gebärdensprache (in eingeschränkter Form) 16 Stunden täglich für Gespräche im medizinischen Bereich zur Verfügung standen. Nach dem Projektende, wurde in Zusammenarbeit mit der Plattform Patientensicherheit eine Betreibergesellschaft (SAVD Videodolmetschen GmbH) aufgebaut, welche neben der Gebärdensprache auch viele andere Sprachen (teilweise auch 24 Stunden täglich (siehe unter www.videodolmetschten.com) innerhalb von 120 Sekunden über eine sichere Datenleitung anbietet. Aus diesem Grund stellte für die Plattform Patientensicherheit die SAVD Videodolmetschen GmbH auch für das hier beschriebene Projekt einen wichtigen Kooperationspartner dar, der nicht nur Erfahrungen mit Dolmetschungen im

medizinischen Bereich hat, sondern auch eine bereits etablierte Videodolmetschtechnik inklusive Anrufprotokollierung aufgebaut hatte.

Das Teilprojekt „Gesundheitsförderung via Videodolmetschen“ legte seinen Fokus, im Vergleich zum vorher beschriebenen Projekt darauf, das Bewusstsein bei der Gruppe der nicht-deutschsprachigen MigrantInnen für Gesundheitserhaltung und Verbesserung der physischen und psychischen Verfassung bereits vor dem Eintritt von Krankheiten zu schaffen. Dieses Projekt zielte genau wie das neue Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ auf Gespräche im Bereich Gesundheitsförderung ab. Die Zielgruppe umfasste nunmehr ausschließlich hörbeeinträchtigte Personen, die in der österreichischen Gebärdensprache kommunizieren. Die Gemeinsamkeit der Zielgruppen beider Projekte sind die sprachlichen Barrieren, die die betroffenen Personen an der uneingeschränkten Nutzung von Ressourcen und der Teilhabe am Gesundheitssystem hindern. Vorsorgemaßnahmen, bei denen über Möglichkeiten zur Erhaltung und Verbesserung der Gesundheit und gesundheitlichen Versorgung informiert und aufgeklärt wird, können dadurch nicht umfassend in Anspruch genommen werden. Es kommt aufgrund des Informationsdefizits zu einer Unterinanspruchnahme von Leistungen. Die Ursache dafür liegt im Bereich der gehörlosen Zielgruppe vor allem an dem Mangel an ausgebildeten GebärdensprachdolmetscherInnen, wie die Studie zum vorangegangenen Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitsbereich“ gezeigt hat. Rund ein Drittel des DolmetscherInnenbedarfs kann in Österreich derzeit nicht erfüllt werden. Laut einer Studie von Hartl und Unger (2014)¹ zur Abschätzung der Bedarfslage von ÖGS-DolmetscherInnen, gibt es nur 130 Personen, die eine Ausbildung oder eine Berufseignungsprüfung zur/zum GebärdensprachdolmetscherIn gemacht haben. Davon sind jedoch nicht alle in dieser Profession tätig. Von denjenigen DolmetscherInnen die aktiv arbeiten (es wird in der Studie von Hartl und Unger vermutet, dass es sich um ca. 107 Personen handelt), gehen nur geschätzte 60 Prozent einer Vollzeitbeschäftigung als selbständige/r DolmetscherIn nach. Von einer solchen Vollzeitbeschäftigung bleiben jedoch maximal 25 Stunden pro Woche für tatsächliche Dolmetschungen übrig. Die übrigen Stunden werden durch Vorbereitungs-, Anreise- und Wartezeiten aufgebraucht. Bei Teilzeit arbeitenden DolmetscherInnen wird die wöchentliche Dolmetschzeit auf fünf bis zehn Stunden geschätzt (vgl. *ibid.*). Die wenigen Stunden, in denen die DolmetscherInnen tatsächlich dolmetschen sind bei 10.000 gehörlosen Menschen, die in der ÖGS kommunizieren, viel zu wenig. Gleichzeitig kommen die tatsächlich gedolmetschten Stunden für die öffentlichen Stellen des Bundes und der Länder sehr teuer, weil die DolmetscherInnen zusätzliche Kosten durch Anreise, Warte- und Wartezeiten verrechnen müssen, um ihr Einkommen bei einer Vollzeitbeschäftigung zu sichern. Aufgrund der begrenzt zur Verfügbarkeit stehenden und gleichzeitig teuren Dolmetschkosten steht für die Inanspruchnahme gesundheitsfördernder Maßnahmen im Hinblick auf Präsenzdolmetschungen weder Zeit noch Geld zur Verfügung. Die Ressourcen werden bereits durch die Lösung der Grundprobleme (Behandlungen medizinischer Notwendigkeit, Bankgeschäfte und andere wichtige Geschäfte des täglichen Lebens) verbraucht. Durch die Implementierung der Dolmetsch-App können sowohl Zeit als auch Kosten gespart werden, da das Service auf Abruf überall dort, wo auf ein mobiles Datennetz oder W-LAN zugegriffen werden kann, verfügbar ist. Das bedeutet, dass einerseits die Kosten für Anreise und Wartezeiten wegfallen und

¹ Hartl, Jakob/Unger, Martin (2014) Abschätzung der Bedarfslage an ÖGS-DolmetscherInnen in Primär-, Sekundär- und Tertiärbildung sowie in Bereichen des täglichen Lebens. Wien, Institut für höhere Studien.

die eingesetzten DolmetscherInnen bei einer guten Auslastung des Service mehr Aufträge annehmen können.

3. Projektdurchführung

Partnerschaften, Kooperationen und Vernetzung

Für die technische Umsetzung der App, um die das Projekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ aufgebaut ist, wurde die SAVD Videodolmetschen GmbH als zentraler Kooperationspartner ausgewählt, die vor allem über das technische Know-how als auch die Schulungsinhalte verfügt. Darüber hinaus wurde eine Vernetzung mit der österreichischen Gehörlosen-Community gesucht, um eine barrierefreie Aufbereitung der Informationsplattform www.gehoert.org zu ermöglichen. Die Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent besteht aus einem Team hörender, gehörloser und schwerhöriger Mitarbeiter, die Schulungen für hörbeeinträchtigte Menschen, Gebärdensprachkurse für hörende Personen und Beratungen zu Gebärdensprache und Diversity Management für Firmen und Einzelpersonen anbieten.

Bereits vor dem Projektstart hatte sich die SAVD auch um die Vernetzung mit den österreichischen Landesverbänden der Gehörlosenvereine, die dem Österreichischen Gehörlosenbund angeschlossen sind, bemüht. Gespräche kamen mit den Landesverbänden Kärnten, Oberösterreich und Tirol zustande. Es muss allerdings erwähnt werden, dass es in Vorarlberg und im Burgenland zum Zeitpunkt des Projekts keine Landesverbände gab und aus diesem Grund versucht wurde, in diesen Bundesländern andere Organisationen bzw. Gehörlosenvereine zu kontaktieren. Um eine stärkere Beteiligung der Gehörlosengemeinschaft am Projekt zu erhöhen und die Community intensiv in das Projekt miteinzubeziehen, wurde bei der Pressekonferenz die Bildung eines Expertengremiums verkündet. Im Rahmen dieses Gremiums sollten Vertreter der Gehörlosenverbände, des Österreichischen Gebärdensprach-DolmetscherInnen- und -ÜbersetzerInnen-Verbands, Kooperationspartner und am Projekt Interessierte für ein Treffen zusammen kommen und über den IST- und SOLL-Zustand des Projekts diskutieren. Anschließend an die Pressekonferenz wurden die Verbände mit der Bitte um ein persönliches Treffen erneut kontaktiert, um die VertreterInnen erneut persönlich zu dem Expertengruppentreffen einzuladen. Dazu reiste eine der im Projekt angestellten Gebärdensprachdolmetscherinnen, die gleichzeitig die Funktion der Projektkoordinatorin ausübte, zu den Verbänden, damit die Gespräche direkt in österreichischer Gebärdensprache geführt werden konnten.

In der zweiten Phase des Projekts fanden dann in den Bundesländern die Treffen mit den entsprechenden VertreterInnen statt. Ein Punkt war immer, dass die VertreterInnen sich ein Honorar für Ihre Beratungsleistungen wünschten und dem Projekt eher skeptisch gegenüberstanden. Es war im gesamten Projekt sehr schwierig direkt an alle Betroffenen zu gelangen. So stießen wir z.B. auf großes Interesse beim oberösterreichischen Gehörlosenverein. Sie waren sehr interessiert an dem Projekt, stellten viele Fragen und schlugen einen Informationsabend für oberösterreichische Gehörlose vor, bei dem Anmeldung, Funktion und Verwendung des Videodolmetsch-Service vorgestellt werden könnte. Bei der Frage nach einem Termin stellte sich jedoch leider heraus, dass dieses Vorhaben sich im aktuellen Jahr nicht mehr umsetzen ließ und daher erst nach Projektende möglich wäre.

Zusammenfassend wurde die Projektidee von allen besuchten Verbänden begrüßt, es wurden jedoch einige Anmerkungen, Wünsche und Ideen geäußert, die bei dem von der Plattform Patientensicherheit angekündigten Expertengruppentreffen besprochen werden sollten. Das Expertentreffen fand dann gegen Ende des Projekts statt, in welchem die VertreterInnen der teilnehmenden Verbände ihre Wünsche und Anregungen kundtaten.

Um den gehörlosen Personen die Möglichkeit zu geben, das Videodolmetsch-App auch in anderen alltäglichen Bereichen zu nutzen, wurde Kontakt mit den Landesregierungen aller österreichischen Bundesländer aufgenommen. Je nach Bundesland werden für Präsenzdolmetschungen, also Einsätzen vor Ort, die Gebärdensprach-Dolmetschkosten in verschiedenen Bereichen (wie z.B. Elternsprechtage, Kauf- und Verkaufsverhandlungen, Bankgeschäfte usw.) von der jeweiligen Landesregierung übernommen. In einigen Bundesländern (wie z.B. Tirol und Oberösterreich) werden zur Abrechnung ein ausgefülltes Formular zum Dolmetschtermin sowie die Honorarnote der/des eingesetzten Dolmetscherin/s an die zuständige Stelle geschickt. Im Folgenden fanden Treffen in einigen Bundesländern statt. Neben dem Treffen mit der niederösterreichischen Landesregierung, kam es auch mit den Bundesländern Tirol und Steiermark zu Gesprächen bezüglich des Dolmetsch-Apps. Bei manchen gab es gleich Zusagen, andere hingegen wollten sich erst langsam ein Bild von dem Projekt machen, was jedoch aufgrund der kurzen Projektlaufzeit von sechs Monaten nicht innerhalb dieser Zeit umsetzbar war. Einige Bundesländer lehnte auch eine direkte Verrechnung ab. Gerade im Zusammenhang mit den Gesprächen der zuständigen Stellen in den Landesregierungen zeigte sich, dass die Projektdauer für eine grundlegende Änderung im Prozess der Förderabwicklung viel zu kurz war.

Kommunikation und Information

Pressekonferenz zur öffentlichen Vorstellung des Projekts

Das Ergebnis des Projekts Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen unter dem Titel „Pilotprojekt Gebärdensprachdolmetscher am Display – erstmalige flächendeckende Gesundheitsversorgung gehörloser Menschen durch mobil einsetzbares Videodolmetschen“ wurde der Öffentlichkeit am 25. September 2015 anlässlich des Internationalen Tages der Gehörlosen im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt. Am Podium waren Bundesministerin für Gesundheit, Frau Dr. Sabine Oberhauser, Sprecher der Patientenanwälte, Herr Dr. Gerald Bachinger, Geschäftsführerin der Plattform Patientensicherheit, Frau Dr. Maria Kletecka-Pulker und die Projektkoordinatorin der Plattform Patientensicherheit, Mag. Cornelia Recheis vertreten. Im Anschluss an die Statements aller am Podium vertretenen Parteien, wurde den BesucherInnen der Pressekonferenz das Videodolmetsch-App mit einem Testanruf bei einer Gebärdensprachdolmetscherin vorgeführt. Der Konferenz folgte eine Presseausendung über die Austria Presse Agentur. Zahlreiche Medien berichteten darüber, wie z.B.:

- Gebärdensprachdolmetscher am Display, in: Ärzte Krone, 02.10.2015
- Kostenlose App unterstützt Gehörlose beim Arztbesuch, in: Meine Woche – Klagenfurt Stadt, Lavanttal, Villach etc., 07.10.2015
- Barrierefreiheit für Gehörlose, in: Ärzte Woche, 09.10.2015

- Kostenlose App unterstützt Gehörlose beim Arztbesuch, in: Murtaler Zeitung, 08.10.2015
- Gebärden-App, in: Medical Tribune, 14.10.2015
- Videodolmetschen für Gehörlose, in: DAM- Die AllgemeinMediziner, 27.10.2015
- Mobiler Dolmetsch-Service für Gebärdensprache, in: Ergotherapie, 15.12.2015
- Mobile Hilfe für Gehörlose, in: TT Kompakt, 28.09.2015
- Pilotprojekt: Mobiler Gebärdensprachdolmetscher startet im Oktober, in: APA-Journal Gesundheit, 29.09.2015

Aufbau der Informationsplattform www.gehoert.org

Um interessierte Betroffene über das Service zu informieren bzw. um Anmeldungen durchzuführen, wurde an der Informationsplattform www.gehoert.org gearbeitet, welche als Subseite der www.videodolmetschen.com Homepage zur Verfügung steht. Interessierte finden dort ein Informationsvideo in österreichischer Gebärdensprache, sowie eine entsprechende Übersetzung des Videos in Textform vor. Das Gebärdensprachvideo wurde gemeinsam mit equalizent produziert. Beinhaltet sind Informationen zur Anmeldung für das Service, Betriebszeiten, Tipps zur Handhabung des Tools sowie zur Navigation der Seite. Die Anmeldung für das Service erfolgte mittels einem Formular, bei dem Kontaktdaten der Betroffenen sowie eine Kopie des Behindertenausweises aufgenommen wurden. Gehörlosen Menschen aus Deutschland stand darüber hinaus ein weiteres Formular zur Verfügung, welches eine Vereinbarung für Termine mit deutschen GebärdensprachdolmetscherInnen ermöglichte. Unter dem Menüpunkt „News“ leitet ein Link die BesucherInnen zur Internetseite der Plattform Patientensicherheit weiter und einer zu der Fotogalerie der APA zur Pressekonferenz am 25.09.2015.

Expertengruppentreffen

An dem Expertengruppentreffen am 18. Dezember 2015 nahmen Vertreter der unterschiedlichsten Institutionen (darunter VertreterInnen der Plattform Patientensicherheit, dem Österreichischen Gebärdensprach-DolmetscherInnen- und ÜbersetzerInnen-Verband, der Landesverbände der Gehörlosenvereine Kärnten, Niederösterreich und Tirol, der equalizent Schulungs- und Beratungs GmbH und der Marien Apotheke Wien) teil. Die Expertengruppe – als Arbeitsgruppe der Plattform Patientensicherheit – wurde gegründet, um die Zielgruppe im Projekt, die Gehörlosengemeinschaft, sowie auch weitere Organisationen, die in enger Verbindung mit der Zielgruppe stehen, in das Projekt aktiv miteinzubeziehen. Im Rahmen der Expertengruppe wurde die Sorge geäußert, dass das Videodolmetschen PräsenzdolmetscherInnen ersetzen konnte und im Rahmen des neuen Tools nicht die Möglichkeit besteht, eine/n Dolmetscher/in der Wahl zur Verfügung steht. Ausführlich wurde erörtert, dass dies freilich nicht der Fall ist, sondern das Videodolmetschtool für Notfälle gedacht ist oder jene Fälle, wo Betroffene in Gegenden wohnen, wo GebärdensprachdolmetscherInnen die Anreise nicht auf sich nehmen wollen. Es zeigte sich bei den Gesprächen Interesse bezüglich einer gemeinsamen Weiterführung des Projekts und vor allem belegten die Gespräche den Bedarf an einem Videodolmetsch-Netzwerk, das im medizinischen sowie auch in anderen Bereichen für Notfälle spontan zur Verfügung steht.

Verbreitung der Projektergebnisse

Abschließende Berichte der Plattform Patientensicherheit zum Pilotprojekt „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ sind bereits in diversen Fachmedien, Zeitschriften der Gesundheitsberufe erschienen und werden im Rahmen von wissenschaftlichen Tagungen vorgetragen.

Dokumentation des Projekts

Technische Umsetzung

In der ersten Phase des Projekts wurde die technische Umsetzung der mobilen Anwendung geplant und durchgeführt, die für das gesamte Projekt maßgeblich war. Es galt ein Anwenderportal zu erstellen, wo die Betroffenen sich anmelden können. Zeitgerecht wurde die App fertig entwickelt und evaluiert sowie etabliert. Erste Testanrufe konnten getätigt werden, es fielen jedoch während der gesamten Projektlaufzeit immer wieder kleinere Optimierungsarbeiten an, um das Tool bestmöglich für die User aufzubereiten.

Zusätzlich zu Arbeiten an einer neuen Benutzeroberfläche dem Call-Routing und der Hinzufügung neuer „Arbeitssprachen“ (dazu später), musste ein völlig eigenständiges, neues Kundenportal gemacht werden. Anstelle diverser Lautsprachen (wie Türkisch, Arabisch, Kroatisch usw.) sollten im „gehört.org“-KundInnenportal Anruf-Buttons für „Gebärdensprache AT“, „Gebärdensprache DE“ und „equalizent Beratung“ zur Auswahl stehen. Angemeldete NutzerInnen sollten sich mit eigenen Zugangsdaten in dem Portal anmelden können und die oben angeführten Dienste in Anspruch nehmen können. Im Rahmen der Pressekonferenz am 25.09.2015 wurde das Service der Öffentlichkeit vorgestellt und Betroffene konnten sich ab diesem Zeitpunkt online über die Homepage www.gehoert.org anmelden.

Im Anschluss an die Anmeldung der Betroffenen wurden deren Daten überprüft und ein persönlicher Benutzername mit Passwort erstellt. Die Daten werden freilich geheim gehalten und an niemanden weitergeleitet. Die betreffenden Bestimmungen gemäß DSGVO 2000 wurden selbstverständlich beachtet und umgesetzt. Meldet sich eine Person im Portal unter portal.gehoert.org an und tätigt einen Videoanruf, erscheint bei den diensthabenden DolmetscherInnen die User-ID der/des Anruferin/ers und Dolmetschungen können ihren UserInnen im Zuge einer Evaluierung und zukünftig bei Kostenabrechnungen zugeordnet werden. Für die Nutzung des AnwenderInnenportals mussten von Seiten der gehörlosen AnwenderInnen einige wenige Einstellungen an den verwendeten Geräten vorgenommen werden. Als Hilfestellung wurden dafür zwei Leitfäden erstellt (einer für Android- und einer für iOS-Betriebssysteme). Mit Screenshots und kurzen, einfach gehaltenen Texten wird den UserInnen Schritt für Schritt demonstriert, wie die Einstellungen vorgenommen werden und wie schließlich ein Anruf getätigt werden kann. Ebenso wurden die BenutzerInnen darum gebeten, ein paar Testanrufe durchzuführen, um die Qualität der Videoverbindung zu testen und damit die angestellten DolmetscherInnen sich gut auf die jeweiligen Personen und deren individuellen Gebärdenstil einstellen können. Probleme und Schwierigkeiten, die bei den Testanrufen auftraten, wurden stets für den IT-Beauftragten der SAVD Videodolmetschen GmbH protokolliert, um mögliche Fehlerquellen zu eliminieren bzw. die Ursache dafür zu finden. Zusätzlich zu den Testanrufen angemeldeter KundInnen, erhielten auch elf gehörlose MitarbeiterInnen der Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent je einen Test-Account. Aktiv getestet haben jedoch nur drei dieser

elf Personen, was auf anfängliche Call-Routing- und Verbindungsprobleme zurückzuführen ist.

Im Portal von portal.gehoert.org erscheinen am Display die Sprachen: Gebärdensprache AT (österreichische Gebärdensprache), Gebärdensprache DE (deutsche Gebärdensprache) und equalizent Beratung. Erstere war von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 17:00 erreichbar, Gebärdensprache DE konnte ausschließlich auf vorherige Terminvereinbarung erreicht werden und equalizent Beratung ist eigentlich keine Sprache, sondern ein Angebot der bereits erwähnten Schulungs- und Beratungs GmbH equalizent, welche Beratungen in österreichischer Gebärdensprache anbietet.

Zielgruppe und geschlechtsspezifische Wirkungen aus dem Projekt

Durch das Projekt sollte auch eine Gleichstellung der gehörlosen Frauen erreicht werden. Die "begünstigten Behinderten" in Österreich sind hauptsächlich Männer, der Frauenanteil liegt nur bei 40 Prozent (vgl. Bundessozialamt Geschäftsbericht 2006, 16); gehörlose Frauen sind also bei der Inanspruchnahme von Maßnahmen benachteiligt. Gehörlose junge Frauen werden oftmals als wenig selbstbewusst beschrieben, jedoch beginnen sie vermehrt, sichtbar zu werden und ihre Interessen durchzusetzen. Faktoren, die als wichtige Grundvoraussetzung für diese Entwicklung betrachtet werden, sind die vermehrte Akzeptanz der Gebärdensprache und die Tatsache, dass es Einrichtungen der Unterstützung Beratung und Ausbildung gibt, die gerade für Frauen wichtige Orte für Information, Vernetzung und Austausch darstellen.

Die Studie hat auch gezeigt, dass vor allem gehörlose Frauen, die auf Arbeitsplatzsuche sind und Kinder große Probleme haben, eine öffentliche Betreuungseinrichtung zu finden. Hinzu kommt, dass die Organisation der Betreuungsmöglichkeiten für gehörlose Frauen nicht immer selbständig lösbar ist, oft brauchen sie eine entsprechende Unterstützung.

Das Tool Videodolmetschen kann hier grundsätzlich in vielen Punkten Abhilfe schaffen und so für eine Gleichstellung der gehörlosen Frauen führen. Allerdings haben sich leider nur Männer für das Tool angemeldet und dieses getestet, was die Stellung der gehörlosen Frauen neuerlich bestätigt. Trotz intensiver Bemühungen ist es uns nicht gelungen, auch Frauen zu überzeugen, dieses Tool zu nutzen. Meine persönliche Vermutung ist, dass die Frauen vielleicht eine größere Skepsis haben, diese neue Anwendung auf einem Smartphone zu nutzen. Es wäre daher dringend notwendig, in einer möglichen weiteren Studie hier noch intensivere Bemühungen zu betreiben, um Frauen zu gewinnen bzw. ihre Gründe näher zu hinterfragen.

4. Evaluationskonzept

Als Evaluationsform wurde im Rahmen des Projekts „Barrierefreie Gesundheitsförderung für gehörlose Menschen in Österreich durch Videodolmetschen“ die Form der Selbstevaluation ausgewählt, da das Projekt in einem sehr überschaubarem Rahmen und einer sehr kurzen Projektlaufzeit (von sechs Monaten) stattfand.

Anhand eines Anrufprotokolls zu der speziell für gehörlose Menschen entwickelten, bereits beschriebenen Applikation, sollte herausgefunden werden, ob die Lösung des mobilen Videodolmetschens von der österreichischen Gehörlosengemeinschaft angenommen bzw. genutzt wird. In dem Protokoll wurden alle über das gehoert.org Portal eingegangenen Anrufe mit

Anfangszeitpunkt und Dauer festgehalten. Darüber hinaus sollte ermittelt werden, in welchen Bereichen des alltäglichen Lebens Bedarf nach spontanen Gebärdensprachdolmetschungen besteht. Die Antworten auf diese Fragen sollten aus den Anmelde- und Nutzungszahlen bzw. einem gegen Ende des Projekts versandten Fragebogen hervorgehen. Folglich war es wichtig, möglichst viele Anmeldungen über die Seite www.gehoert.org verzeichnen zu können. Durch die Einbindung eines zusätzlichen Angebots (Beratungen via Videotelefonie durch equalizent) wurde gehofft, noch mehr Personen für die App zu interessieren. Die Hinzuziehung einer weiteren Beratungsleistung durch den gehörlosen Apotheker der Marien Apotheke Wien war innerhalb der kurzen Projektlaufzeit leider nicht möglich.

Expertengruppentreffen

Die Gründung der Expertengruppe sollte genau wie die Erweiterung der App um das Beratungsservice von equalizent dazu beitragen, dass die App in der Gehörlosen-Community mehr Aufmerksamkeit erlangt. Gleichzeitig sollten die oben dargestellten Fragestellungen bei den Treffen der Expertengruppe thematisiert werden. Es konnten viele Ideen gesammelt werden und auf die Frage nach dem tatsächlichen Bedarf von Videodolmetschen im alltäglichen Leben konnte ausreichend eingegangen werden. Ganz zentral ist dabei, dass ein Gebärdensprachdolmetscher vor Ort immer die beste Lösung ist – insbesondere, wenn der/die Betroffene die Person des Dolmetschers auswählen kann. Videodolmetschen ist eine ideale Ergänzung und Unterstützung für Notfälle bzw. wenn keine Präsenzdolmetscher zur Verfügung stehen. Die zahlreichen Ergebnisse könnten in einem unmittelbaren Folgeprojekt sehr gut genutzt werden.

Umfrage mittels Fragebogen

Bei der Erstellung einer kurzen Umfrage der angemeldeten Personen wurden größtenteils offene Fragestellungen gewählt, da zum Zeitpunkt der Fragebogenerstellung bereits absehbar war, dass die Zahl der angemeldeten Gehörlosen bis zum Projektende nicht mehr erheblich steigen würde. Neben Informationen zu Geschlecht, Bundesland und Geburtsjahr, sollten fünf detailliertere Fragen darauf eingehen, ob die App getestet wurde, bzw. warum sie nicht getestet wurde, ob sie für eine Dolmetschung eingesetzt wurde und wenn ja, ob diese zufriedenstellend war. Anschließend wurden die Gehörlosen darum gebeten anzugeben, was an der App zukünftig noch verändert werden müsse. Die beiden letzten Fragen widmeten sich noch der DolmetscherInnen-Situation in Österreich: Sie erhoben ob es schwierig sei, DolmetscherInnen für Termine zu finden und in welchen Bereichen es noch wichtig wäre, dass Dolmetschkosten getragen werden würden.

Den Gehörlosen wurde bei der Aussendung des Fragebogens Unterstützung beim Ausfüllen des Formulars angeboten. Wenn der Wunsch bestand, konnten sie via Skype oder der Videodolmetsch-App anrufen, um die Fragen in einem persönlichen Gespräch durchzugehen und zu beantworten. Dieses Angebot wurde gemacht, weil ein Großteil der gehörlosen Bevölkerung Schwierigkeiten mit dem Verstehen schriftlicher Texte bzw. dem Ausformulieren ihrer Gedanken in Schriftsprache haben. Dies ist einerseits auf eine mangelhafte Schulbildung gehörloser Menschen zurückzuführen, aufgrund der (leider bis heute immer noch) im Unterricht gehörloser SchülerInnen hauptsächlich eingesetzten Unterrichtssprache Deutsch anstelle deren Muttersprache, der österreichischen Gebärdensprache, und andererseits auf den Unterschied im grammatikalischen Aufbau der deutschen Laut- und Schriftsprache und der österreichischen Gebärdensprache.

Obwohl im Evaluationskonzept auch explizit auf die Werbung für das Projekt bei der Zielgruppe der gehörlosen Personen eingegangen wurde und Bemühungen stattgefunden haben, diese miteinzubeziehen, war die aktive Teilnahme eher gering.

5. Projekt- und Evaluationsergebnisse

Nach den ersten Testanrufen konnte die App in Echtbetrieb gehen, bei dem abwechselnd W-LAN und mobiles Internet verwendet wurde. Es hat sich gezeigt, dass die mangelnde Bandbreite und ein mangelndes WLAN oftmals ein Problem für die Betroffenen sind. Wenn die W-LAN Verbindung nicht stabil genug war, ist die Videoübertragung für eine Dolmetschung unzureichend. Anders als im vorhergehenden Videdolmetschprojekt waren ja nun die Anwender mobil unterwegs und die Geräte nicht fix an einem Ort (z.B. im Krankenhaus). Dies war eine größere Herausforderung als erwartet, da viele Betroffene noch keine geeigneten Mobiltelefone hatten bzw. nicht den entsprechenden Handytarif (Bandbreite) oder einen mangelnden Zugang zu einem W-LAN. Zunächst gab es kurze Testanrufe, um zu sehen, wie gut die Videoübertragung funktioniert bzw. ob Videoanrufe über die jeweiligen Geräte möglich waren. Später wurde die App freilich für echte Dolmetschungen genutzt. Die besten Ergebnisse mit der Nutzung mobiler Daten konnten erreicht werden, wenn ein LTE/4G-Datennetz zur Verfügung stand. Viele Anrufe mussten über das 3G-Netz getätigt werden, was die Dolmetschtätigkeit erheblich erschwerte. An dieser Stelle muss festgehalten werden, dass zwar durch die Verwendung eines LTE-fähigen Geräts und einem verfügbaren 4G/LTE-Netz ein qualitativer Vorteil bei der Dolmetschung besteht, der Datenverbrauch durch den bei einer Videodolmetschung anfallenden Up- und Download jedoch enorm ist. Wird das üblicherweise von Mobilfunkanbietern monatlich inkludierte Datenvolumen von 3 GB überschritten, fallen zusätzliche Kosten an oder der Datentransfer wird für den restlichen Monat stark heruntersetzt. Eine alternative Möglichkeit stellt die Verwendung verfügbarer W-LAN Netzwerke dar. Dadurch ergibt sich allerdings eine örtliche Bindung der gehörlosen User des Videodolmetsch-Service an verfügbare W-LAN Netzwerke bzw. den freien Zugang zu diesen.

Die Umfrage

Auf die Frage nach der Zufriedenheit bezüglich der erlebten Videodolmetschung antworteten die Befragten, dass es ein wenig anstrengend gewesen sei, die Gebärden über das kleine Display des Geräts Tablets gut zu sehen bzw. die eigenen Gebärden von der Ausführungsgröße her auf den kleineren von der integrierten Tabletkamera erfassten Raum zu reduzieren. Bei der Frage nach Änderungswünschen und Verbesserungsmöglichkeiten der App gaben zwei der an der Umfrage teilnehmenden Personen an, dass eine noch einfachere Handhabung der App wünschenswert sei. In einer weiteren Frage sollten die Gehörlosen kurz die jeweilige DolmetscherInnen-Situation in ihrem jeweiligen Bundesland schildern. Bis auf eine Person (die sich nur auf das Videodolmetschen bezog und antwortete, dass es durch das App nicht schwierig sei, eine/n DolmetscherIn zu finden) antworteten die restlichen Befragten, dass es kurzfristig (ein bis zwei Wochen vor einem Termin) schwierig sei, Präsenzdolmetscher zu finden. Als Beispiele für kurzfristige Termine nannte ein Gehörloser private Feiern und Abendtermine. Bei Terminen, die lange Zeit vorher bekannt sind, sei es eher nicht so schwierig, insofern die/der beauftragte DolmetscherIn nicht krankheitsbedingt ausfalle. Abschließend

wurde gefragt, in welchen Bereichen zukünftig (noch mehr) Dolmetschkosten für gehörlose Menschen übernommen werden sollten. Genannt wurden der Finanzbereich (Versicherungen, Banken), der Gesundheitssektor (nicht nur akute und medizinische Notfälle, sondern auch psychologische Beratungen wie Ernährungsberatung oder Vorsorgemaßnahmen und Anti-Aging-Maßnahmen usw.), der Bildungsbereich (vor allem der Aufbau eines zweiten Standbeines neben dem bisherigen „Brotjob“ vieler Gehörloser, aber auch Weiterbildungen in anderen Branchen, um bei einem Wechsel des Arbeitsplatzes gut gerüstet zu sein, usw.), diverse Beratungssettings (z.B. Sport, Elektronik, Bekleidung), Autowerkstätte sowie verschiedene Informationsstellen (z.B. ÖBB, Flughafen, etc.). Zwei der Befragten gaben an, dass gehörlosen/schwerhörigen Personen in jeder Lebenslage ein/e DolmetscherIn zustehen sollte.

Alle in diesem Abschnitt dargestellten Projektergebnisse, zeigen deutlich, dass die Beteiligung der Zielgruppe am Projekt eher gering war. Die Ursache dafür liegt vor allem an der sehr kurzen Projektlaufzeit und an dem vorwiegenden Fokus des Projekts, welcher auf der technischen Entwicklung der App lag. Nichts desto trotz fanden zahlreiche Bemühungen statt, um die aktive Einbeziehung der Gehörlosen-Community und anderen mit dieser Zielgruppe in Verbindung stehenden Einrichtungen zu verstärken. Es ist sehr schwierig an die Betroffenen direkt heranzutreten. Hinzu kommt die große Skepsis gegenüber neuen Projekte, die auf einer neuen Technik berufen. Ein weiterer Grund ist, wie oben erwähnt, ein mangelnde flächendeckende WLAN Zugang, sodass die Betroffenen in der Regel aufgrund der erforderlichen Bandbreite nicht mit einem normalen Handytarif auskommen. Bei dem Expertengruppentreffen zeigten sich aber alle teilnehmenden Parteien sehr interessiert an einer Weiterführung des Pilotprojekts und begeistert von der Idee das Videodolmetschen unterstützend und vor allem für Notfallsituationen im Gesundheitsbereich einzusetzen.

6. Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Wie bereits im Projektkonzept beschrieben wurde, hat die Dolmetsch-App das Potential finanzielle und zeitliche Ressourcen einzusparen, da Anreise und Wartezeiten bei Videodolmetschungen wegfallen und vor allem ad hoc ein/e Dolmetscherin zur Verfügung steht. Wenn die App mehr genutzt wird, bedarf es natürlich einer größerer Anzahl von DolmetscherInnen, die rufbereit sein, da diese Pausen zwischen den Dolmetschungen brauchen, um die notwendige Qualität der Dolmetschung garantieren zu können. Ganz zentral ist natürlich neben der Grundausbildung die spezielle Schulung für Videodolmetschungen, da diese Art des Dolmetschens sich doch deutlich von Präsenzdolmetschen unterscheidet. Hinzu kommt bei Videodolmetschungen, dass die/der DolmetscherIn für ihre/seine Arbeit nur ein begrenztes Abbild der Situation zur Verfügung hat. Sie/Er sieht nur einen Teil der Räumlichkeiten in denen sich die Kommunikation abspielt, hat keine oder kaum Vorinformationen zum/zur Gehörlosen, wie es im Gegensatz dazu bei Präsenzdolmetschungen meist der Fall ist und sie/er hat keine Möglichkeit sich darauf entsprechend vorzubereiten. Abgesehen davon, ist die visuelle und akustische Information im Vergleich zu einer Vor-Ort-Dolmetschung immer in einem reduzierten Ausmaß vorhanden. Eine gute technische Umsetzung kann die Informationsübertragung und damit die Qualität der Dolmetschung aber steigern. Damit sei gesagt, dass es niemals das Ziel dieses Projekts war bzw. eines Videodolmetschdienstes sein darf, Präsenzdolmetschungen zu ersetzen. Das Tool stellt aber eine wichtige Ergänzung dazu dar, weil es in vielen Situationen

(langfristige sowie kurzfristige Dolmetsch-Anfragen) keine verfügbaren Vor-Ort-DolmetscherInnen gibt und die betroffenen Menschen vor kommunikativen Barrieren stehen.

Wie in dem vorliegenden Abschlussbericht bereits ersichtlich wurde, waren die Anmeldungen für die Videodolmetsch-App eher gering. Ein wichtiger Schritt war die Vernetzung und die Gründung der Expertengruppe. Weiters gab es immer die Befürchtung, dass Präsenzdolmetscher durch Videodolmetscher ersetzt werden sollten. Dies ist – wie schon mehrfach ausgeführt – natürlich nicht das Ziel und nicht zweckmäßig. Beim Expertentreffen wurde daher beschlossen, dass im Rahmen der gegründeten Expertengruppe weitergearbeitet werden und möglicherweise ein gemeinsamer Antrag gestellt werden soll. Die Plattform Patientensicherheit wird die weiteren Vorhaben der Gruppe unterstützen, wenn dies gewünscht ist.

Durch das Projekt konnte ein wichtiger Grundstein gelegt werden. Es hat sich deutlich gezeigt, dass die betroffenen Menschen aber sehr skeptisch gegenüber Neuerungen sind, sodass es sicher noch einer intensiveren Betreuung bei der weiteren Etablierung braucht. Nicht zuletzt ist eine Unterstützung von den betreffenden Handybetreibern erforderlich, damit nicht hohe Zusatzkosten durch das notwendige Breitbandfordernis entscheidend sind. Es wäre daher zielführend und besonders wichtig, wenn dieses Projekt gemeinsam mit den Interessenvertretungen fortgesetzt werden könnte, um die Betroffenen ausführlich zu informieren und bei der Umsetzung zu begleiten.

Anhang

- Pressemappe der Konferenz zur Projektvorstellung
- Foto Pressekonferenz 25.09.2016
- Installationsanleitungen Android und iOS
- Fragebogen zur App
- Tagesordnung Expertengruppentreffen
- Aktueller Projektablaufplan
- Aktueller Projektrollenplan