



Beschluss des Stadtrats

vom 19. November 2025

GR Nr. 2025/382

Nr. 3740/2025

Schriftliche Anfrage von Dr. Jonas Keller betreffend Zugang zur Gesundheitsversorgung für Menschen mit Hörbehinderungen, Sicherstellung des Zugangs am Stadtspital Zürich, besondere Angebote des Spitals oder der spitalexternen Hilfe und Pflege sowie Beurteilung des Verbesserungspotenzials

Am 3. September 2025 reichte das Gemeinderatsmitglied Dr. Jonas Keller (SP), folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2025/382, ein:

Die Behindertenrechtskonvention der Vereinigten Nationen (BRK), welche die Schweiz ratifiziert hat, hält fest, dass allen Menschen «eine unabhängige Lebensführung und die volle Teilhabe in allen Lebensbereichen» zu ermöglichen ist (BRK Art. 9 Abs 1.). Auf der Webseite der Stadt Zürich steht: «Die Stadt Zürich stärkt die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Dienstleistungen und Angebote sollen für alle zugänglich sein.»¹. Informationen für den Zugang zur Gesundheitsversorgung fehlen dort allerdings.

Es ist aber insbesondere im Gesundheitsbereich, wo dieser Zugang für Menschen mit Hörbehinderungen und gehörlose Personen mit grossen Hindernissen verbunden oder kaum gegeben ist. Das zeigte auch eine Studie der FHNW², die zum Schluss kam, dass in der Schweiz dieser Zugang für hörbehinderte und gehörlose Personen nach wie vor mangelhaft ist.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat um die Beantwortung der folgenden Fragen :

1. Wie wird der Zugang zur Gesundheitsversorgung von gehörlosen und hörbehinderten Personen am Stadtspital Zürich sichergestellt?
2. Welche besonderen Angebote, wenn solche bestehen, bietet das Stadtspital Zürich hörbehinderten und gehörlosen Personen?
3. Gibt es Angebote der spitalexternen Hilfe und Pflege (Spitex) in der Stadt Zürich, welche den Bedürfnissen von hörbehinderten oder gehörlosen Personen Rechnung tragen? Wenn ja, welche?
4. Wo sieht der Stadtrat Verbesserungspotential, was die gesundheitliche Versorgung von hörbehinderten und gehörlosen Menschen betrifft?

¹ <https://www.stadt-zuerich.ch/de/lebenslagen/unterstuetzung-und-beratung/diversitaet-und-inklusion/menschen-mit-behinderung.html>

² Bachmann, N., Pierart, G., Girard-Groeber, S., Hess, N., Rossier, A., Papaux, S. & Bugliari Goggia, A. (2024). Abschlussbericht. Situations- und Bedarfsanalyse Zugang zu einer gehörlosengerechten Gesundheitsversorgung. Olten: FHNW.



Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Die Stadt Zürich setzt sich dafür ein, allen Menschen einen bedarfsgerechten und barrierefreien Zugang zur Gesundheitsversorgung zu gewährleisten. Geschätzt 2500 gehörlose Menschen wohnen im Kanton Zürich³. Für die Stadt Zürich liegen keine Daten vor⁴. Im August 2024 hat der Stadtrat den zweiten Massnahmenplan für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen für den Zeitraum 2024–2027 verabschiedet, der insgesamt 48 Massnahmen in vier Handlungsfeldern (barrierefreie Information und Kommunikation, hindernisfreier Zugang zu Gebäuden und öffentlichem Raum, Dienstleistungen und Angebote, Zugang zu Arbeit und Berufsbildung) umfasst. Er trägt auch zur Förderung der Gleichstellung von hörbehinderten und gehörlosen Menschen in der Stadt Zürich bei.

Nach diesen einleitenden Bemerkungen können die Fragen wie folgt beantwortet werden:

Frage 1

Wie wird der Zugang zur Gesundheitsversorgung von gehörlosen und hörbehinderten Personen am Stadtspital Zürich sichergestellt?

Um eine qualitativ gute Gesundheitsversorgung gewährleisten zu können, ist es für das Stadtspital Zürich (STZ) unabdingbar, dass eine bedarfsgerechte Kommunikation zwischen allen Patientinnen und Patienten und dem Fachpersonal sichergestellt ist. Im STZ regelt eine für das gesamte Spital gültige Weisung den Zugang zu den dazu notwendigen Dolmetscherdienstleistungen. Diese deckt auch die Vermittlung von Dolmetschenden für Gebärdensprache ab. Gebärdendolmetschleistungen können von allen Fachpersonen in Anspruch genommen werden, sofern dies für die Kommunikation mit gehörlosen oder hörbeeinträchtigen Patientinnen und Patienten erforderlich ist.

Für Patientinnen und Patienten mit Hörbeeinträchtigungen, die der Gebärdensprache nicht mächtig sind, sorgt das STZ mit technischen Mitteln und kontinuierlicher Weiterbildung des Personals (vgl. Antwort zu Frage 2) dafür, dass die Kommunikation und damit verbunden der Zugang zu einer qualitativ hochstehenden Gesundheitsversorgung jederzeit sichergestellt sind. Im Übrigen ist das STZ Teil des Pilotprojekts zur Einführung eines interkulturellen Übersetzungs- und Dolmetscherdienstes (IÜDD) (GR Nr. 2022/286) in den städtischen Gesundheitsinstitutionen, aus dem sich nützliche Erkenntnisse für die zukünftige Kommunikation mit hörbehinderten und gehörlosen Patientinnen und Patienten ergeben können (vgl. Antwort zu Frage 4).

³ <https://www.zh.ch/de/news-uebersicht/medienmitteilungen/2024/07/kanton-unterstuetzt-neues-dolmetschangebot-fuer-gehoerlose-menschen.html>

⁴ <https://www.stadt-zuerich.ch/artikel/de/statistik-und-daten/gebraerdensprache-hoerbeeintrachtigung-und-hoerhilfen-sind-robuste-aussagen-moeglich.html>



Frage 2

Welche besonderen Angebote, wenn solche bestehen, bietet das Stadtspital Zürich hörbehinderten und gehörlosen Personen?

Das STZ zieht für die Kommunikation mit gehörlosen oder hörbehinderten Patientinnen und Patienten über das Webportal der Stiftung Procom Dolmetschende für Gebärdensprache bei. Bei geplanten Terminen wird frühzeitig eine entsprechende dolmetschende Person aufgeboten, die in der Regel vor Ort anwesend ist. Für Notfälle stellt die Stiftung Procom ein separates Angebot mit kurzfristiger Verfügbarkeit sicher. Das STZ verfügt überdies zurzeit über zwei interne Mitarbeitende, welche die Gebärdenspräche beherrschen und sich bei kurzfristigem Bedarf zur Verfügung stellen können.

Für Patientinnen und Patienten mit Hörbeeinträchtigungen ohne Kenntnisse der Gebärdensprache setzt das Personal des Stadtspitals technische Hilfsmittel wie Hörverstärker ein. Überdies finden insbesondere für pflegerische Mitarbeitende regelmässig Fortbildungen zum Umgang mit Hörhilfen und Hörgeräten statt. Das Thema ist auch fester Bestandteil der Ausbildung in Pflegeberufen.

Ferner bietet das STZ ein breites Angebot an schriftlichen Informationsbroschüren zum Spitalaufenthalt, zum Leistungs- und Behandlungsangebot, zur Nachsorge, zu Krankheitsdiagnosen und zur Gesundheitsprävention. Sie sind vor Ort im STZ oder über das Webangebot jederzeit verfügbar.

Frage 3

Gibt es Angebote der spitalexternen Hilfe und Pflege (Spitex) in der Stadt Zürich, welche den Bedürfnissen von hörbehinderten oder gehörlosen Personen Rechnung tragen? Wenn ja, welche?

Aktuell hat die Stadt Zürich mit drei Spitex-Organisationen einen Leistungsauftrag: Spitex Zürich AG, Spitex Zürich SAW (Stiftung Alterswohnungen der Stadt Zürich [SAW]) und die Kinder-Spitex Kanton Zürich (kispex). Die Frage wird unter Berücksichtigung des Angebots der genannten Organisationen beantwortet:

Spitex Zürich AG verfügt über vielfältige Erfahrungen in der Pflege und Betreuung von hörbehinderten Personen. Für die Pflege und Betreuung von gehörlosen Personen bestehen etablierte Prozesse, um in jedem Einzelfall eine individuell passende Lösung zu finden. Dafür stehen den Mitarbeitenden Fach-Coaches sowie Pflegeexpertinnen und -experten (APN) zur Verfügung. Auch wird punktuell und sofern zweckmässig mit spezialisierten Organisationen für Übersetzungsleistungen in Gebärdensprache zusammengearbeitet. Die Pflege und Betreuung von Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen gehört zum Alltag der Spitex Zürich AG, da viele der älteren Kundinnen und Kunden von Hörbeeinträchtigungen betroffen sind. Alle Mitarbeitenden sind daher im Umgang mit Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen erfahren.



Auch für die Mitarbeitenden der Spitek Zürich SAW gehört der Umgang mit Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen zum Alltag. Die Spitek Zürich SAW bietet jedoch aktuell noch keine spezifisch auf gehörlose Personen ausgerichtete Dienstleistungen an. Ein aktuelles Projekt der SAW soll jedoch einen wichtigen Beitrag zur Integration und Teilhabe in allen Lebensbereichen von gehörlosen Menschen und Personen mit Hörbehinderung leisten. Die SAW beabsichtigt, in ihrem Neubau an der Thurgauerstrasse in Zürich-Seebach zehn Prozent der rund 130 geplanten neuen Alterswohnungen an gehörlose und hörsehbehinderte Senioren und Seniorinnen zu vermieten und deren Bedürfnissen entsprechend zu gestalten. Dazu arbeitet die SAW eng mit sichtbar GEHÖRLOSE ZÜRICH sowie SZBLIND zusammen. Das innovative Wohnkonzept, das gegenseitige Unterstützung mit professioneller sozialer und pflegerischer Hilfestellung verbindet, soll gehörlosen und hörsehbehinderten Menschen eine diskriminierungsfreie und inklusive Teilnahme am Siedlungsleben auch im Alter ermöglichen. Im Hinblick auf die Inbetriebnahme der Siedlung (frühestens 2032) sollen die Mitarbeitenden der Spitek Zürich SAW für den Umgang mit gehörlosen und hörsehbehinderten Menschen sensibilisiert und geschult werden. Sollte sich bereits vorher Bedarf nach spezifisch auf gehörlose Personen ausgerichtete Dienstleistungen abzeichnen, wird die Spitek Zürich SAW prüfen, wie eine entsprechende Unterstützung organisiert oder vermittelt werden kann.

Die kispex betreut Kinder mit diversen Erkrankungen, darunter auch Kinder mit Hörbeeinträchtigung verschiedenster Ursachen. Hörbeeinträchtigungen werden oft schon im Säuglingsalter festgestellt und den Ursachen entsprechend therapiert. Mitarbeitende sind im Umgang mit den Kommunikationsherausforderungen der Kinder erfahren. Dabei kommen je nach Situation Hörgeräte, Pad (Tablet mit verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten), Talker (Ausgabe von Text durch Antippen von Bildern) oder auf das betroffene Kind abgestimmte Piktogramme sowie Gebärden zum Einsatz. Die kispex hat keine Pflegefachpersonen, welche die Gebärdensprache beherrschen, jedoch sind immer auch dolmetschende Familienangehörige bei den Einsätzen anwesend. Die kispex bietet zudem interne Weiterbildungen zum Einsatz der oben genannten Vermittlungshilfen an, die von Fachspezialistinnen und Fachspezialisten durchgeführt werden.

Frage 4

Wo sieht der Stadtrat Verbesserungspotential, was die gesundheitliche Versorgung von hörbehinderten und gehörlosen Menschen betrifft?

Der schnelle Zugang zu Dolmetschleistungen ist insbesondere in Notfallsituationen für gehörlose Patientinnen und Patienten entscheidend. Für solche Situationen steht das Notfallangebot der Stiftung Procom zur Verfügung. Zudem werden aktuell im Rahmen des Pilotprojekts IÜDD (GR Nr. 2022/286) verschiedene Vermittlungshilfen in fünfzehn Pilotbetrieben aus drei städtischen Gesundheitsinstitutionen (Stadtspital Zürich, Gesundheitszentren für das Alter, und Städtische Gesundheitsdienste) getestet, um Sprachbarrieren mit fremdsprachigen Menschen sowohl in geplanten als auch in Notfallsituationen im Alltag zu überbrücken. Dank des Pilotprojekts werden wichtige Erkenntnisse gewonnen, die auch für die Kommunikation

mit gehörlosen oder hörbehinderten Patientinnen und Patienten wertvoll sind. Zu nennen ist hier insbesondere die Testung von Videodolmetschen, das einen schnelleren Zugang zu Gebärdendolmetschenden ermöglichen kann, sowie die Testung von Piktogrammen. Im Rahmen des Pilotprojekts wird die Entwicklung von neuen Technologien und Anbietenden von Dolmetschleistungen laufend verfolgt.

Neben der Verfügbarkeit von Gebärdendolmetschangeboten ist die Kostenübernahme und Finanzierung zentral. Im Juni 2025 hat der Nationalrat den Bundesrat beauftragt, eine einheitliche Finanzierung von Gebärdensprachdolmetscherdiensten im Gesundheitswesen zu gewährleisten (Motion 25.3013). Der Stadtrat begrüßt eine einheitliche Regelung zur Kostenübernahme für Gebärdensprachdolmetschleistungen im Gesundheitswesen auf Bundesebene.

Ein breites verschriftlichtes Informationsangebot liegt in den städtischen Gesundheitsinstitutionen bereits vor, gleichzeitig sieht der Stadtrat darin Potenzial, die zielgruppenspezifische Aufbereitung der Informationsmaterialien zu verbessern (z. B: Videos in Gebärdensprache, Informationen in leichter Sprache) sowie einen erleichterten (nicht-telefonischen) Erstkontakt zu ermöglichen. Massnahmen zur erleichterten Information und Kommunikation sind bereits im städtischen Massnahmenplan⁵ für die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen 2024–2027 (1.2. Informationen in Leichter Sprache und Gebärdensprache) verankert und sollen die Unabhängigkeit und Autonomie von gehörlosen und hörbehinderten Menschen stärken. Der Stadtrat sieht ausserdem darin Potenzial für gehörlose und hörbehinderte Personen, relevante Informationen (z. B. Verfügbarkeit von Gebärdendolmetschdiensten und strukturiertes Vorgehen im Falle eines geplanten Termins wie auch eines Notfalls) auf den Webseiten der städtischen Anbietenden von Gesundheitsdienstleistungen besser zugänglich zu machen.

Im Namen des Stadtrats
Der Stadtschreiber
Thomas Bolleter

⁵ <https://www.stadt-zuerich.ch/de/aktuell/publikationen/2024/massnahmenplan-bgmb-2024-2027.html>