

Haidingergasse 1
1030 Wien

www.gesundheitskasse.at
generaldirektion@oegk.at

Tel. + 43 5 0766 - 101101

UID-Nr. ATU74552637

An Österreichischen Schwerhörigenbund
Dachverband
Sperrgasse 8-10/9
1150 Wien

Datum: 17. September 2020

Betreff: Ihr Schreiben vom 13. Juli 2020

Sehr geehrter ÖSB-Vorstand,

wir können Ihre Ausführungen sehr gut nachvollziehen, dass Hörbehinderte zum Verstehen auch das Mund- und Gesichtsbild Ihres Gesprächspartners brauchen.

Die Corona-Pandemie fordert uns als ÖGK in vielen Bereichen und gerade im Kundenservice ist es uns besonders wichtig, sowohl unsere Kundinnen und Kunden als auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestmöglich zu schützen. Daher haben wir umfangreiche Maßnahmen gesetzt, um einen umfassenden Schutz zu gewährleisten (Maskenpflicht, Abstandsregelungen, Desinfektionsspender etc.).

In diesem Zusammenhang haben wir auch unsere Kundenserviceschalter mit Plexiglas versehen, für Kundinnen und Kunden besteht MNS-Maskenpflicht und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenkontakt jedenfalls dann, wenn sie nicht hinter Plexiglas arbeiten können.

Uns ist aber nach wie vor sehr wichtig, einen optimalen Kundenservice zu bieten und auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden einzugehen. Wir werden daher im Sinne Ihres Schreibens unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice nochmals sensibilisieren, dass sie bei der Beratung und Betreuung Hörbehinderter unter Wahrung der Vorsichtsmaßnahmen die Kommunikation ohne MNS-Maske durchführen, wobei für adäquate anderweitige Schutzmaßnahmen gesorgt wird.

In unseren Gesundheitseinrichtungen richten sich die Hygienevorgaben nach der aktuellen COVID-19-Lockerungsverordnung sowie den Vorgaben des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. Um die erforderliche Kommunikation zwischen hörbeeinträchtigten Menschen und dem Personal der Gesundheitseinrichtung der ÖGK trotz dieser Vorgaben zu ermöglichen, wird das Tragen eines (durchsichtigen) Gesichtsschildes/-visier, eine Abtrennung mittels Plexiglaswände oder wenn nicht anders möglich eine schriftliche Kommunikation empfohlen.

Hinsichtlich des niedergelassenen Bereiches haben wir auch mit den regionalen Ärztekammern Kontakt aufgenommen und auf Ihr berechtigtes Anliegen zur Sensibilisierung der niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte hingewiesen. Wo eine Bereitschaft der regionalen Ärztekammern zu einem gemeinsamen Rundschreiben besteht, werden wir solche Rundschreiben versenden.

Alle Sicherheitsmaßnahmen dienen zum Schutz unserer Kundinnen und Kunden bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor einer möglichen SARS-CoV-2-Übertragung.

Wir sind in dieser schwierigen Zeit bemüht, einerseits den gesetzlichen Vorgaben Rechnung zu tragen, als auch die Kundenzufriedenheit sicherzustellen.

Mit freundlichen Grüßen,



Mag. Bernhard Wurzer
Generaldirektor