



## **Der gehörlose Patient**

Zum Umgang mit gehörlosen Patienten –  
Hinweise für Ärzte und medizinisches Fachpersonal

Deutscher Gehörlosen-Bund e. V.

## Vorwort



Liebe Ärzte<sup>1</sup> und Fachleute im Gesundheitswesen,

Menschen mit Hörbehinderung werden bei der Inanspruchnahme von medizinischen Leistungen mit kommunikativen Barrieren konfrontiert. Die erschwerte Verständigung zwischen Arzt und Patient hat häufig Missverständnisse, Informationsdefizite und eine große Verunsicherung bei den Betroffenen zur Folge, was die Gesundheit der Patienten gefährden kann. Oft fehlt Medizinern die Erfahrung im Umgang mit gehörlosen Menschen und nur selten beherrschten Ärzte oder Pflegepersonal die Deutsche Gebärdensprache.

Eine funktionierende Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrem gehörlosen Patienten ist die Voraussetzung für ein vertrauensvolles Verhältnis und eine erfolgreiche Behandlung.

Die Verantwortung für diesen Erfolg liegt bei allen Beteiligten.

Der Umgang mit gehörlosen Patienten oder mit gehörlosen Angehörigen ist für Sie wahrscheinlich eine neue und ungewohnte Situation. Mit der vorliegenden Broschüre möchten wir Ihnen und Ihren Mitarbeitern für den Umgang mit Gehörlosen und anderen Menschen mit Hörbehinderung eine Hilfestellung geben. Einführende Informationen finden Sie darin ebenso wie konkrete Tipps, wie Sie in der Praxis oder im Krankenhaus auf die Bedürfnisse Ihrer Patienten oder von Angehörigen mit Hörbehinderung eingehen können.

Diese Broschüre wird ergänzt durch einen Flyer für gehörlose Patienten mit Tipps für die Kommunikation mit Ärzten. Der Flyer ist, wie diese Broschüre auch, online verfügbar unter [www.kurzlink.de/DGB-Patient](http://www.kurzlink.de/DGB-Patient). Wir hoffen, dass sich die Situation gehörloser Patienten durch die bundesweite Verbreitung unserer Materialien in Zukunft stetig verbessern wird.

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihr

Rudolf Sailer  
Präsident des Deutschen Gehörlosen-Bundes e.V.

## Gehörlosigkeit

In Deutschland leben ca. 80.000 gehörlose Menschen. Weitere 200.000 Menschen sind hochgradig hörbehindert.<sup>2</sup> Eine Hörbehinderung hat immer Auswirkungen auf das Verstehen und die Verständigung. In der Kommunikation zwischen hörenden und hörbehinderten Menschen ergeben sich häufig Missverständnisse.

In vielen Bereichen des Alltags sind Menschen mit Hörbehinderung benachteiligt. Ihr Zugang zu Informationen und zu Bildung ist eingeschränkt und zahlreiche kommunikative Barri-

eren bewirken nicht selten ein Wissensdefizit. Im Gesundheitsbereich fehlt oftmals medizinisches Grundwissen, um Texte verstehen oder Informationen richtig einordnen zu können.

Die verschiedenen Formen von Hörbehinderungen bringen unterschiedliche kommunikative Fähigkeiten und Bedürfnisse mit sich. Gehörlose Menschen kommunizieren in der Regel in Gebärdensprache und sehen diese als ihre Muttersprache an.



<sup>1</sup> Im Sinne einer besseren Lesbarkeit der Texte wurde von uns die männliche Form von personenbezogenen Hauptwörtern gewählt. Dies impliziert keinesfalls einen Ausschluss des weiblichen Geschlechts. Alle Menschen, egal welchen Geschlechts, mögen sich von den Inhalten dieser Broschüre gleichermaßen angesprochen fühlen.

<sup>2</sup> Statistisches Bundesamt: Statistik der schwerbehinderten Menschen (Stand: 31.12.2009)

## Möglichkeiten der Kommunikation

Da die Verständigung mit gehörlosen Patienten in der Regel etwas mehr Zeit benötigt, sollten Sie bei der Beratung oder Behandlung diese Zeit einplanen. Klären Sie vorab, wie der Patient kommunizieren möchte: in Gebärdensprache mittels Dolmetscher, schriftlich oder durch Lippenlesen und Sprechen.

### Deutsche Gebärdensprache (DGS)

Gebärdensprachen sind eigenständige und vollwertige Sprachen. Sie besitzen eine eigene Grammatik, die sich grundlegend von der gesprochenen Sprachen unterscheidet. Anders als Lautsprachen, bei denen mithilfe der Sprechorgane akustische Signale produziert werden, verwenden Gebärdensprachen manuell-gestische Signale, die durch Handzeichen, Bewegung, Mimik und Körperhaltung erzeugt werden. Laut-

sprache wird auditiv über das Ohr wahrgenommen, Gebärdensprache hingegen visuell. Gebärdensprachen sind nicht universal, sondern unterscheiden sich von Land zu Land. In Deutschland gebärdet man DGS. Seit 2002 ist die DGS als eigenständige Sprache in Deutschland anerkannt, und hörbehinderte Menschen haben das Recht, sie in der Kommunikation mit Behörden und Ärzten anzuwenden.

### Lautsprachbegleitende Gebärden (LBG)

Zu unterscheiden ist die DGS von Lautsprachbegleitenden Gebärden, die jedes gesprochene Wort mit einer Gebärde begleiten und somit das Verständnis der Lautsprache visuell

unterstützen. LBG sind keine eigene Sprache, sondern sie folgen im Aufbau dem gesprochenen Deutsch. LBG sind als Kommunikationsform anerkannt.

### Gesprochenes Deutsch

Das Erlernen der Lautsprache ist für Gehörlose prinzipiell möglich. Die Aussprache bleibt aber aufgrund der nicht vorhandenen Kontrollfunktion des Gehörs stets etwas undeutlich. Für hörende Menschen klingt sie oft ungewohnt oder gar unverständlich. Um ihr Gegenüber zu verstehen, müssen hörbehinderte Menschen

das Gesagte vom Mund ablesen. Dabei sind nur etwa 30 Prozent des Gesprächsinhaltes wirklich über das Mundbild erfassbar, die restlichen Informationen müssen aus dem Kontext erschlossen werden! Für die Betroffenen ist diese Form der Kommunikation sehr anstrengend. Häufig sind Missverständnisse die Folge.

### Geschriebenes Deutsch

Das geschriebene Deutsch bleibt für viele Gehörlose nur eingeschränkt zugänglich. Das Erlernen der Schriftsprache gleicht eher dem einer Fremdsprache und die Lese- und Schreibkompetenz gehörloser

Menschen bleibt häufig eingeschränkt. Viele Gehörlose haben Schwierigkeiten, Texte zu lesen und zu verstehen und fühlen sich daher in der schriftlichen Kommunikation oft unwohl.

## Umgang mit gehörlosen Patienten – worauf ist allgemein zu achten?

Beachten Sie bitte, dass in manchen Fällen gehörlose Angehörige, z.B. Eltern, Ihre Ansprechpartner sind. Die folgenden Hinweise sind selbstverständlich auch auf den Umgang mit gehörlosen Angehörigen übertragbar.

### Vermerk über die Hörbehinderung

Wichtig ist in jedem Fall ein Vermerk in der Krankenakte des gehörlosen Patienten, der auf die Hörbehinde-

rung hinweist. Legen Sie diese Broschüre der Akte bei, damit jeder Mitarbeiter sich schnell einlesen kann.

### Wartezimmer

Der Patient kann einen Aufruf über Lautsprecher nicht wahrnehmen. Bitte informieren Sie auch die zuständigen Mitarbeiter, dass mit dem Patien-

ten Blickkontakt aufgebaut werden muss, um ihn aufzurufen. Holen Sie ihn persönlich ab und zeigen Sie ihm den Weg zum Behandlungszimmer.

### Untersuchung / Behandlung / Operation

Erklären Sie dem Patienten ausführlich die folgenden Schritte und versichern Sie sich, dass Sie verstanden wurden. Ist während einer Behandlung kein Blickkontakt möglich (z.B. weil Sie hinter dem Patienten stehen müssen), so muss sie ggf. kurz unterbrochen werden, um Anweisungen oder Erläuterungen geben zu können.

Machen Sie vor Beginn der Behandlung bestimmte Zeichen aus (z.B. auf die Schulter tippen für tiefes Ein- und Ausatmen). Informieren Sie den Patienten stets umfassend und klar über die gestellte Diagnose, seinen Gesundheitszustand und ggf. über den weiteren Behandlungsverlauf.

### Röntgen / Computertomographie

Da Sie den Patienten bei diesen Untersuchungen alleine lassen müssen, sprechen Sie vorher den Ablauf genau ab und erklären Sie ausführlich, was passieren wird. Bieten Sie dem

gehörlosen Patienten bei Untersuchungen in der „Röhre“ (CT, MRT) eine Spiegelbrille an, die ihm den Sichtkontakt nach „draußen“ ermöglicht.

### Terminvereinbarungen

Klären Sie mit dem Patienten, wie Sie ihn kontaktieren sollen, ob per E-Mail, Fax oder SMS. Vereinbaren Sie Termine schriftlich und geben Sie dem Patienten eine Notiz mit. Wichtig ist bei Terminvereinbarungen, dass schon im Vorfeld geklärt wird, wer sich um

die Organisation eines Dolmetschers kümmert und dass die Kostenübernahme geregelt ist. Da viele Gebärdensprachdolmetscher lange im Voraus ausgebucht sind, sollten sie möglichst frühzeitig kontaktiert werden.

## Worauf muss ich im direkten Gespräch mit einem hörbehinderten Patienten achten?

Wenn sich der hörbehinderte Patient mit Ihnen ohne Dolmetscher unterhalten möchte oder kein Dolmetscher anwesend sein kann, sollten Sie ein paar einfache Gesprächsregeln beachten, um die Verständigung zu erleichtern. Alle Mitarbeiter, die mit gehörlosen Patienten zu tun haben, sollten diese praktischen Hinweise kennen.

### » Blickkontakt herstellen

Stellen Sie vor Beginn des Gesprächs den Blickkontakt her. Durch Handzeichen im Blickfeld des Patienten oder durch leichte Berührung an der Schulter können Sie gegebenenfalls auf sich aufmerksam machen.

### » Lichtverhältnisse prüfen

Stellen Sie sicher, dass der Raum ausreichend hell beleuchtet ist. Setzen Sie sich nicht ins Gegenlicht (z. B. vor ein Fenster), sondern so, dass Ihr Gesicht gut beleuchtet ist. Fragen Sie vor Beginn des Gesprächs, ob der Patient sie gut sehen kann.

### » Immer zugewandt sprechen

Schauen Sie den Patienten während des ganzen Gesprächs durchgehend an und halten Sie den Blickkontakt. Der Patient muss Ihren Mund sehen können, wenn Sie mit ihm sprechen. Wenn Sie z. B. in Akten sehen und dazu den Kopf senken müssen, sprechen Sie nicht gleichzeitig.

### » Mund nicht abdecken

Wenn Sie mit dem Patienten sprechen, halten Sie nichts vor den Mund (Hand, Blatt, Mundschutz). Das macht es für ihn unmöglich, von Ihren Lippen abzulesen. Wenn Sie z. B. bei einer Operation Mundschutz tragen müssen, beachten Sie, dass Sie dann nur schriftlich oder mittels Dolmet-

scher mit dem Patienten kommunizieren können.

### » Thema nennen

Sagen Sie zu Beginn der Unterhaltung, worum es geht. Auch wenn Sie das Thema wechseln, teilen Sie es dem Patienten mit. Das erleichtert ihm das Einordnen von Informationen in den entsprechenden Kontext.

### » Kurze Sätze formulieren

Sprechen Sie in kurzen und klaren Sätzen. Bedenken Sie, dass über das Mundbild nur 30 Prozent des Gesagten erfasst werden kann. Vermeiden Sie daher Redewendungen, Metaphern und Füllwörter.

### » Deutlich sprechen

Sprechen Sie deutlich in normaler Lautstärke. Sprechen Sie nicht lauter als sonst und nicht übertrieben langsam. Das kann Ihr Mundbild verzerren und so das Lippenlesen erschweren. Sprechen Sie möglichst Hochdeutsch.

### » Ausdruckstark sprechen

Der Einsatz von Körpersprache und einer deutlichen Mimik kann die Kommunikation erleichtern. Unterstützen Sie das Gesagte durch natürliche Gesten und verwenden Sie eine aussagekräftige Mimik.



### » Stift und Papier bereit halten

Schreiben Sie zentrale Begriffe und Stichworte auf. Verwenden Sie auch schematische Zeichnungen. Sie sind visuell erfassbar und können das Verständnis komplexer Zusammenhänge fördern. Notieren Sie alle Anweisungen zur Einnahme von Medikamenten schriftlich. Geben Sie dem Patienten stets die Möglichkeit, sich schriftlich mitzuteilen.

### » Fremdwörter vermeiden

Versuchen Sie Fremdwörter nach Möglichkeit zu vermeiden. Wenn Sie Fachbegriffe benutzen, dann erläutern Sie deren Bedeutung. Bedenken Sie den Informations- und Bildungsstand vieler Gehörloser, für die Medien- und Informationsangebote (TV, Radio, Internet) nicht uneingeschränkt zugänglich sind.

### » Sätze wiederholen

Hat der Patient Sie nicht verstanden, dann wiederholen Sie den Satz noch einmal. Wenn Sie den Patienten nicht verstehen, fragen Sie nach und bitten Sie um Wiederholung.

### » Nachfragen stellen

Geben Sie dem Patienten genügend Zeit, um Fragen zu stellen. Überprüfen Sie selbst durch gezieltes Nachfragen, ob der Patient alles richtig verstanden hat.



## Umgang mit Gebärdensprachdolmetschern

Für eine barrierefreie Kommunikation ist häufig ein Dolmetscher notwendig, der vom gesprochenen Deutsch in Gebärdensprache und umgekehrt übersetzt.

### Wo ist der Anspruch auf Gebärdensprachdolmetscher geregelt?

Menschen mit einer Hörbehinderung haben das Recht, bei der Ausführung von Sozialleistungen die Deutsche Gebärdensprache zu verwenden. Der Anspruch hörbehinderter Menschen auf Gebärdensprachdolmetscher ist im Sozialgesetzbuch (§ 17 Abs. 2

SGB I) geregelt und schließt die ärztliche Behandlung explizit mit ein. Ein Dolmetscher ermöglicht durch seine Leistung auch, dass Sie als Arzt z.B. Ihre Pflicht zur Aufklärung und Information ausüben können.

### Wer trägt die Kosten für Gebärdensprachdolmetscher?

Die Kosten für den Dolmetschereinsatz übernehmen laut Gesetz die Sozialleistungsträger. Bei einer ambulanten Behandlung werden sie in der Regel von der jeweiligen Krankenkasse übernommen. Bei stationären Kran-

kenhausaufenthalten sind sie bereits in der Fallpauschale enthalten, die an das Krankenhaus gezahlt wird. Die Gebärdensprachdolmetscher rechnen die Kosten in diesem Fall direkt mit dem Krankenhaus ab.

### Wer bestellt Gebärdensprachdolmetscher?

Auf Wunsch des gehörlosen Patienten muss ein DGS- oder LBG-Dolmetscher hinzugezogen werden. Manchmal bringt der gehörlose Patient bereits selbst einen Dolmetscher zum Termin mit. Andernfalls ist es als Arzt Ihre Aufgabe, einen Dolmetscher zu bestellen. Da es auch

immer vorkommen kann, dass ein gehörloser Patient als Notfall eingeliefert wird, sollten Sie vorbereitet sein und eine Liste mit Gebärdensprachdolmetschern in ihrer Nähe parat halten (siehe auch Seite 10 » Weiterführende Informationen).

### Was macht ein Gebärdensprachdolmetscher?

Die Aufgabe von Gebärdensprachdolmetschern ist, von der einen in die jeweils andere Sprache oder Kommunikationsform (Deutsch – DGS/LBG) zu übersetzen. Ihre Rolle ist nicht die

eines „Erklärers“, sie bleiben neutral und unparteiisch. Sie fügen nichts hinzu und lassen keine Informationen weg. Dolmetscher unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.

## Worauf muss ich in einem verdolmetschten Gespräch achten?

Die Situation mit einem Dolmetscher ist für Sie wahrscheinlich neu und ungewohnt. Das Hinzuziehen eines Dolmetschers bedeutet nicht automatisch, dass es keine kommunikativen Schwierigkeiten mehr geben könnte. Damit ein Gespräch mit Dolmetscher für beide Seiten zufriedenstellend verläuft, sollten Sie folgende Hinweise beachten:

### Sitzordnung und Beleuchtung

Klären Sie vor Beginn des Gesprächs, wo die Beteiligten sitzen sollen. Am besten sitzt der Dolmetscher neben Ihnen und dem Patienten gegenüber.

So kann der Patient ihn gut sehen und hat Sie gleichzeitig in seinem Blickfeld. Achten Sie auf gute Beleuchtung.

### Gesprächspartner ist der Patient

Ihr Gesprächspartner ist und bleibt der gehörlose Patient – nicht der Dolmetscher. Wenden Sie sich immer dem Patienten zu und sprechen Sie ihn direkt an. Vermeiden Sie unbedingt eine indirekte Anrede über

den Dolmetscher („Sagen Sie ihr, dass...“). Fragen Sie den Dolmetscher nicht nach seiner Meinung und bitten Sie ihn niemals, dem Patienten etwas zu erklären.

### Blickkontakt mit dem Patienten

Schauen Sie im Gespräch den gehörlosen Patienten an und nicht den Dolmetscher. Lassen Sie sich nicht dadurch irritieren, dass der gehörlo-

se Patient nicht Sie ansieht, während sie reden. Um zu verstehen, was Sie sagen, muss er den Dolmetscher anschauen.

### Übergabe nur an den Patienten

Sollten Sie Medikamente oder Dokumente für den Patienten haben, rei-

chen Sie sie ihm nur direkt und nicht dem Dolmetscher.

### Im Team dolmetschen

Bei längeren Gesprächen oder Vorträgen (mehr als 60 Minuten) arbeiten stets zwei Dolmetscher im Team zusammen. So können sie sich gegenseitig abwechseln und über einen längeren Zeitraum eine konti-

nuierliche und qualitativ hochwertige Verdolmetschung sicherstellen. Diese Doppelbesetzung ist notwendig und sollte bei der Bestellung von Dolmetschern gegebenenfalls berücksichtigt werden.

## Weiterführende Informationen

### Gehörloser Patient im Krankenhaus – was nun?

Informationsfilm des Gehörlosenverbands München und Umland e. V.  
Gebärdensprachvideo-Produktion – spectrum11  
[www.spectrum11.de/gehoeerloser-patient](http://www.spectrum11.de/gehoeerloser-patient)

### Mein Patient ist gehörlos – wo liegt das Problem?

Homepage von Olaf Fritsche mit Informationen zu Gehörlosen als Patienten und Erfahrungsberichten  
[www.visuelles-denken.de/Patient.html](http://www.visuelles-denken.de/Patient.html)

### Gebärdensprachdolmetschervermittlung

[www.kurzlink.de/DGB-Vermittlung](http://www.kurzlink.de/DGB-Vermittlung)

### Hinweise zum Gebärdensprachdolmetschen

Kundeninformationen des Bundesverbands der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e. V.  
<http://bgsd.de/kundeninformationen>

### Fachgebärdenlexikon Gesundheit und Pflege

Online-Lexikon mit Gebärdensprach-Videos der Fachbegriffe  
[www.sign-lang.uni-hamburg.de/glex/intro/inhalt.htm](http://www.sign-lang.uni-hamburg.de/glex/intro/inhalt.htm)

### Informationen des Deutschen Gehörlosen-Bundes e.V.

Erläuterung verbreiteter Begriffe, von Deaf über Hörbehindert bis „Taubstumm“  
[www.kurzlink.de/DGB-GlossarDeaf](http://www.kurzlink.de/DGB-GlossarDeaf)

Informationsmaterial zu Gehörlosigkeit im Gesundheitsbereich  
[www.kurzlink.de/DGB-Patient](http://www.kurzlink.de/DGB-Patient)

## Vertiefende Literatur

Höcker, Johannes Till (2010):

### Sozialmedizinische Aspekte der medizinischen Versorgung gehörloser Menschen in Deutschland.

Dissertation, Johannes Gutenberg-Universität Mainz.  
<http://ubm.opus.hbz-nrw.de/volltexte/2010/2456/pdf/doc.pdf>

Paulini, Andreas (2008):

### Hörgeschädigte Patienten: ärztliche Behandlungszufriedenheit gehörloser, schwerhöriger und ertaubter Patienten.

Dissertation, Universität Hamburg.  
Zu beziehen über den Autor: [andreas.paulini@tsbw.de](mailto:andreas.paulini@tsbw.de)



# DEUTSCHER GEHÖRLOSEN-BUND e.V.

Der Deutsche Gehörlosen-Bund e.V. ist die Interessenvertretung der Gehörlosen und anderen Menschen mit Hörbehinderung in Deutschland und setzt sich für die Belange und Rechte gehörloser, schwerhöriger und ertaubter Menschen ein. Insbesondere vertritt er ihre sozial- und gesundheitspolitischen, kulturellen und beruflichen Interessen mit dem Ziel der Gleichstellung und leistet Aufklärungsarbeit über Gehörlosigkeit und Gebärdensprache.

## SPENDEN

Der Deutsche Gehörlosen-Bund e.V. ist auf finanzielle Unterstützung angewiesen und freut sich über Ihre Spende:

Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.

Bank für Sozialwirtschaft

Konto-Nr.: 74 70 404

BLZ: 100 205 00

Online spenden: [www.kurzlink.de/DGB-Spenden](http://www.kurzlink.de/DGB-Spenden)

## KONTAKT

Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.

Am Zirkus 4 | 10117 Berlin

E-Mail: [info@gehoerlosen-bund.de](mailto:info@gehoerlosen-bund.de)

Internet: [www.gehoerlosen-bund.de](http://www.gehoerlosen-bund.de)

Projektumsetzung: C. v. Pappenheim, B. Herrmann, M.-E. Weischet

Schlussredaktion: D. Blitz, S. Tod

Layout: E. Körschenhausen

Druck: [www.AldagM.de](http://www.AldagM.de) Druck und Papier, Hamburg

© Deutscher Gehörlosen-Bund e.V. 2011

Für ihre Unterstützung danken wir

Dr. med. Andreas Paulini und

spectrum11 ([www.spectrum11.de](http://www.spectrum11.de))

Diese Broschüre und weitere Informationen sind online verfügbar unter: [www.kurzlink.de/DGB-Patient](http://www.kurzlink.de/DGB-Patient)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.