

### **Tipp Nummer 1**

Wählen Sie in Abstimmung mit dem gehörlosen Patienten eine geeignete Kommunikationsart.

- Vor Gesprächsaufnahme mit dem Gehörlosen ist zu klären, mit welcher Kommunikationsart er sich am wohlsten fühlt.
- Bei einfachen Inhalten könnten Gestik und schriftlicher Austausch benutzt werden und ausreichend sein.
- Wenn dies nicht erfolgreich ist oder vom gehörlosen Patienten nicht gewünscht wird, soll (und muss) stattdessen ein Gebärdensprachdolmetscher hinzugezogen werden.
- Gebärdensprachdolmetscher haben ausschließlich die Aufgabe der Sprachvermittlung. Sie sind weder Helfer des Gehörlosen noch Ihr Helfer.
- Die gesetzliche Grundlage für die Kostenübernahme der Leistungen von Gebärdensprachdolmetschern finden Sie in § 17 des SGB 1.

### **Tipp Nummer 2**

Bestellen Sie bei Bedarf eine/n GebärdensprachdolmetscherIn.

- Bitte verlassen Sie sich im Gespräch nicht auf die Übersetzung von Familienangehörigen des gehörlosen Patienten. Diese können durchaus qualifiziert und ausgebildet sein, sind es aber in der Regel nicht.
- Rechtsrelevante Gesprächsinhalte sollten auch bei der Möglichkeit anderer Kommunikationsformen, immer durch einen qualifizierten Gebärdensprachdolmetscher übersetzt werden.

### **Tipp Nummer 3**

Achten Sie auf Ihre Gestik, Mimik und Stimme.

- Sprechen Sie bitte langsam und deutlich. Gehörlose beobachten zum Verstehen die Lippenbewegungen ihres Gegenübers.
- Verdecken Sie Ihren Mund nicht durch Gesten.
- Treten Sie nicht zu dicht an den Gehörlosen heran.
- Übertrieben lautes Sprechen könnte bei Gehörlosen dazu führen, dass die dadurch erzeugte Aufmerksamkeit in einem Raum mit anderen unangenehm ist.

### **Tipp Nummer 4**

Lassen Sie sich bei wichtigen Gesprächsinhalten die Aussagen bestätigen.

- Aufgrund der Anfälligkeit für Missverständnisse sollten wichtige Inhalte von Ihnen nicht (nur) auf Basis des Gehörten beurteilt werden.
- Nach jedem Gesprächspunkt ist das korrekte Verstehen gegenseitig zu erfragen und zu bestätigen.

### **Tipp Nummer 5**

Benutzen Sie kurze Sätze mit einfachen Wörtern.

- Benutzen Sie bei der Kommunikation ohne Dolmetscher keinen komplizierten Satzbau und vermeiden Sie Fremdwörter.
- Am hilfreichsten ist der einfach formulierte Austausch über die W-Fragen (Wer, Was, Wie, Wann, Warum).

### **Tipp Nummer 6**

Beachten Sie, dass eine Wechselsprechanlage für Gehörlose eine große Barriere bedeutet.

- Gehörlose können Wechselsprechanlagen ohne Bildfunktion nicht bestimmungsgemäß verwenden. Hilfreich wäre das Anbringen eines Schildes für Gehörlose, das Anweisungen zu deren Benutzung beschreibt.
- Eine Möglichkeit wäre die schriftliche Anweisung einer bestimmten Klingelfolge für Gehörlose auf dem Schild. Auch der Hinweis auf eine angemessene Wartezeit für die möglichst persönliche Abholung des gehörlosen Patienten ist sinnvoll.
- Verwenden Sie nach Möglichkeit Wechselsprechanlagen mit Bildfunktion.

### **Tipp Nummer 7**

Sichern Sie dem Patienten die Abholung vom Wartezimmer zu.

- In Wartezimmern erfolgt häufig der Aufruf des nächsten Patienten über akustische Informationen. Diese sind für Gehörlose nicht wahrnehmbar und versetzen den Patienten zusätzlich zur belastenden Krankheitssituation in einen Zustand der Unruhe.
- Ein gut sichtbares Hinweisschild im Warteraum mit der Zusicherung der persönlichen Abholung von gehörlosen Patienten kann hier Abhilfe schaffen.

### **Tipp Nummer 8**

Erklären Sie einem verunsicherten Patienten den Ablauf von Untersuchungen und Operationen ausführlich.

- In einigen Situationen ist eine besondere Aufmerksamkeit und Sensibilität bzgl. der Bedürfnisse gehörloser Patienten nötig, z.B. bei der Operationsvorbereitung (Mundschutz beim Anästhesisten), beim Röntgen (notwendiges Verlassen des Raumes nach Anweisung des Nichtbewegens) oder beim MRT (Verbringung des Patienten in das Gerät auf bestimmte Zeit).
- Der Gehörlose kann hier zeitweise keinen Blickkontakt zu Ihnen aufnehmen bzw. nicht von Ihrem Mund ablesen. Dies führt zu Verunsicherungen.
- Begegnen Sie dieser möglichen Verunsicherung bitte mit einer beruhigenden und ausführlichen Erklärung des folgenden Ablaufes.

### **Tipp Nummer 9**

Vereinbaren Sie eine Kommunikationsart für den weiteren Kontakt (z.B. per Fax, E-Mail oder SMS).

- Tragen Sie bitte in Ihre Patientenkartei bei Kenntnis der Gehörlosigkeit des Patienten einen gut sichtbaren Hinweis ein.
- Nutzen Sie für spätere Nachfragen oder nachträgliche Terminabsprachen das Fax. Bei gegenseitigem Einverständnis können alternativ auch SMS oder E-Mail hilfreich sein.
- Achten Sie bei Anfragen des gehörlosen Patienten per Fax, SMS und E-Mail auf eine baldige Rückmeldung. Gehörlose betrachten diese Kommunikationsmittel als „Anruf“, bei dem unter Hörenden ebenfalls eine direkte Reaktion erfolgt.

### **Tipp Nummer 10**

Nutzen Sie Gestik und Mimik gezielt, um Vertrauen aufzubauen

- Motivieren Sie sich und Ihre Kollegen eindeutige Gestik und Mimik anzuwenden sowie einfache Gebärden zu erlernen (ggf. beim Besuch eines Gebärdensprachkurses).
- Schon der Versuch der Kommunikation mit Gebärdenden wird wohlwollend von Ihrem Patienten registriert und schafft Vertrauen.

In Sachsen leben zahlreiche Gehörlose mit unterschiedlichen Formen von Hörbehinderungen. Sie alle haben unterschiedliche kommunikative Fähigkeiten und Bedürfnisse. Begegnungen zwischen Hörenden und Gehörlosen sind oft von Verunsicherung und Missverständnissen geprägt. Besonders im medizinischen Bereich ist es wichtig, dass diese möglichst vermieden oder verringert werden.

Das gemeinsame Gespräch mit gehörlosen Patienten muss funktionieren. Deshalb wollen wir mit unseren Tipps und Hinweisen medizinischem Personal helfen, Begegnungen mit Gehörlosen besser zu bewältigen. Denn gegenseitiges Verständnis und Verstehen sind Grundbausteine für eine richtige Diagnose sowie der anschließenden Behandlung.

Die Deutsche Gebärdensprache (DGS), von vielen Gehörlosen als Muttersprache erlernt und benutzt, ist in der Bundesrepublik seit 2002 als eigenständige Sprache anerkannt. Sie unterscheidet sich in Struktur und Grammatik grundlegend von der deutschen Lautsprache. Dies sollten Sie bei der schriftlichen Kommunikation mit gehörlosen Menschen beachten, denn auch hier orientiert sich das von gehörlosen Menschen Geschriebene oft am Aufbau ihrer Muttersprache – also der Gebärdensprache. (Schrift)-Deutsch wird von Gehörlosen oft wie eine erste Fremdsprache benutzt und auch nur in diesem Maße beherrscht. Aus diesem Grund benutzen Gehörlose oft ein fehlerhaftes (Schrift)-Deutsch – dies ist jedoch kein Gradmesser für Bildung und Intelligenz Ihres gehörlosen Patienten. Daraus ergibt sich auch der Grundsatz, dass (wenn vom Gehörlosen gewünscht) zu Ihrer und zur Gesprächssicherheit des gehörlosen Patienten Gebärdensprachdolmetscher hinzugezogen werden sollen.

Fühlen Sie sich bitte für eine erfolgreiche Gesprächsführung mitverantwortlich und beachten Sie zur Verringerung von Kommunikationsproblemen die folgenden Tipps! Der Austausch mit gehörlosen Patienten wird mehr Zeit in Anspruch nehmen, als bei Hörenden. Bitte nehmen Sie sich diese Zeit. Vielen Dank!

### Wo können Sie eine/n GebärdensprachdolmetscherIn anfordern?

Landesdolmetscherzentrale für Gehörlose  
Ebersbrunner Str. 25 · 08064 Zwickau  
E-Mail: [ldz.sachsen@gz-zwickau.de](mailto:ldz.sachsen@gz-zwickau.de)  
Fax: 0375 / 770 44 10 · Telefon: 0375 / 77 04 40  
Notfall-Handy: 0160 / 365 02 35

### Notfallpass

Viele Gehörlose besitzen einen so genannten Notfall-Pass, der in kritischen Situationen (z.B. bei Unfällen) wichtige Informationen zu persönlichen Daten und Ansprechpartnern bei bestehender Gehörlosigkeit geben kann. Achten Sie bitte darauf!



### Adressen

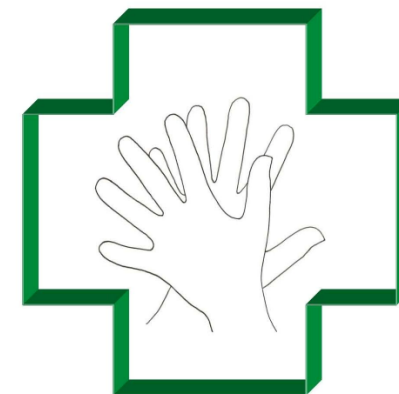
**Landesverband der Gehörlosen Sachsen e.V.**  
Carolinenstr. 10 · 01097 Dresden  
Telefon: 0351 / 804 18 79 · Fax: 0351 / 803 07 72  
Bildtelefon: 0351 / 81 06 59 07  
E-Mail: [kontakt@deaf-sachsen.de](mailto:kontakt@deaf-sachsen.de)

**Landesdolmetscherzentrale für Gehörlose**  
Ebersbrunner Str. 25 · 08064 Zwickau  
Notfall-Handy: 0160 / 365 02 35  
Telefon: 0375 / 77 04 40 · Fax: 0375 / 770 44 10  
E-Mail: [ldz.sachsen@gz-zwickau.de](mailto:ldz.sachsen@gz-zwickau.de)

Ihre Erfahrungen mit gehörlosen Patienten sind für uns wichtig. Bitte berichten Sie uns davon und helfen Sie mit, die gegebenen Tipps und Hinweise zu ergänzen und weiterzuentwickeln.



## Tipps und Hinweise zur Kommunikation mit gehörlosen Patienten



### Weitere Informationen:

Landesverband der Gehörlosen Sachsen e.V.  
Carolinenstr. 10 · 01097 Dresden  
Telefon: 0351 / 804 18 79 · Fax: 0351 / 803 07 72  
E-Mail: [kontakt@deaf-sachsen.de](mailto:kontakt@deaf-sachsen.de)