

Gelingende Kommunikation mit Hörbeeinträchtigten

Schriftdolmetscher*innen im Einsatz Beim Besuch in Praxen und medizinischen Einrichtungen können Schriftdolmetscher*innen Hörbeeinträchtigte unterstützen. Wie genau funktioniert das?

Anmelden, im Wartezimmer sitzen, aufgerufen werden, Untersuchungen durchlaufen, erneut warten und aufgerufen werden, ein ärztliches Gespräch führen, Folgetermine vereinbaren... Für die meisten Menschen ist das scheinbar beiläufige Prozedere in Praxen oder Ambulanzen mit keinerlei Hindernissen verbunden. Für Hörbeeinträchtigte hingegen kann jede der genannten Aktionen eine Herausforderung sein.

Kommunikation wichtig für Versorgungsqualität

Wer Sprache, Töne oder Geräusche eingeschränkt oder nur schlecht hören kann, erfasst möglicherweise schon bei der Anmeldung nicht alles oder bekommt nicht mit, wenn er oder sie aufgerufen wird. Manchmal reagieren Hörbeeinträchtigte unzureichend auf Anweisungen des Personals, beantworten Fragen zusammenhangslos oder reagieren unbestimmt auf Diagnosen, weil sie das Gesagte nicht verstanden haben. Frust und Unsicherheit bei den Betroffenen und Fachkräften sind programmiert.

„Solche Situationen erleben Hörbeeinträchtigte im medizinischen und pflegerischen Kontext leider immer wieder“, sagt Antje Baukhage, Vizepräsidentin des Deutschen Schwerhörigenbundes (DSB), und selbst versorgt mit Cochlea Implantat (CI) und Hörgerät. „Die barrierefreie und wertschätzende Kommunikation ist aber die Voraussetzung für eine vernünftige und selbstbestimmte Gesundheitsversorgung.“ Die Folgen mangelhafter Verständigung können weitaus schwerwiegender sein als Unzufriedenheit und Irritation. Es komme zu Zeitverlust, kooperationsunwillig schei-

nenden Patient*innen, fehlerhaften Diagnosen sowie Missverständnissen bei der Behandlung und bei der Medikation.

Hörbeeinträchtigung nicht sichtbar

In vielen Fällen erkennt das pflegerische oder medizinische Personal eine Hörschädigung bei Patient*innen nicht und interpretiert deren Reaktionen deshalb falsch. Denn die Beeinträchtigung ist für Außenstehende so gut wie unsichtbar. Schwerhörige oder spät erlaubte Menschen können sich meistens gut artikulieren und sprechen oft nur leicht verändert.

Unterstützende Systeme wie Hörgeräte oder Cochlea-Implantate werden oft durch die Haare verdeckt und sind ebenfalls nicht sichtbar. Wobei zu erwähnen ist, dass diese Systeme auch keine Garantie für uneingeschränktes Hören sind. Das Sprachverstehen bleibt – je nach Beeinträchtigung und Situation – lückenhaft. „Bei einer Erstanmeldung oder einem Anamnesegespräch in einer Praxis oder Ambulanz wird man ja nicht nach einer Hörbeeinträchtigung gefragt – und nur wenige Betroffene offenbaren sich selbst“, schildert Antje Baukhage das Dilemma. Folglich wüsste das Personal in Praxen und Ambulanzen nicht automatisch, wer eine besondere Ansprache benötigt.

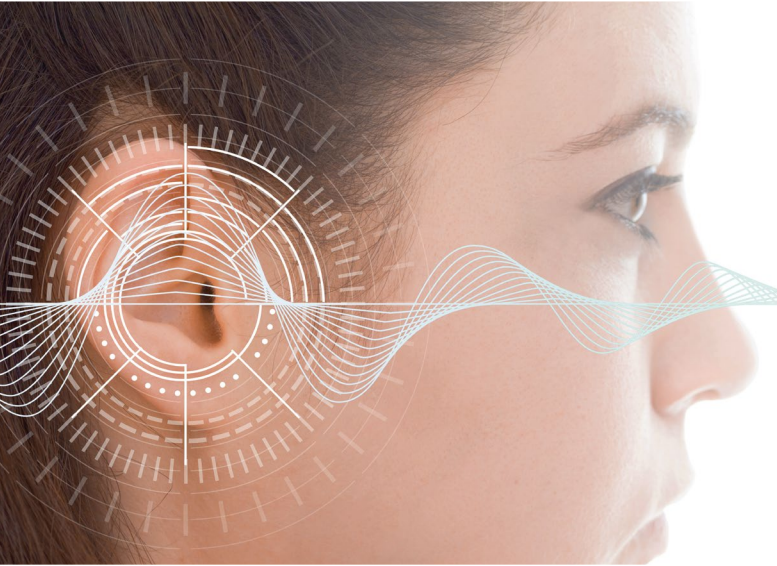
Lassen äußere Umstände wie Raumakustik oder Lichtverhältnisse dies zu, können viele Hörgeschädigte das Wichtigste noch eigenständig verstehen. Zumal sich etwa 30% der Informationen über das Absehen vom Mund („Lippenlesen“) erschließen lassen. Doch letzteres fällt seit der Pflicht zum Maskentragen überwiegend weg

📌 HÖRBEETRÄCHTIGTE IN DER PFLEGE

Grundlegende Informationen zu Hörbeeinträchtigungen sowie zum Umgang mit Betroffenen in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern enthält der „Leitfaden für eine gelingende Kommunikation zwischen Pflegekraft und hörbeeinträchtigten Patienten/Bewohnern“ des Deutschen Schwerhörigenbundes (DSB). schwerhoerigen-netz.de/dsb-ratgeber/

✔ CHECKLISTE: TIPPS FÜR DIE KOMMUNIKATION

- ✓ Auf geräuscharme Umgebung / gute Akustik achten
- ✓ Für gute Beleuchtung sorgen
- ✓ Langsam und deutlich sprechen
- ✓ Fachbegriffe und Dialekt vermeiden
- ✓ Gesprächspartner*in direkt anschauen
- ✓ Wenn möglich, Mund-Nasen-Bedeckung abnehmen



und die Gegebenheiten sind nur selten ideal. So wird die Kommunikation zwischen Hörenden und Hörbeeinträchtigten im pflegerischen oder medizinischen Kontext oft zur Herausforderung.

Gebärden und Apps helfen nicht weiter

Für eine bessere Kommunikation bei Arzt- oder Klinikbesuchen können Patient*innen zur Unterstützung Schriftdolmetscher*innen hinzuziehen. Diese übertragen das gesprochene Wort auf ihrem Laptop in Schriftsprache, so dass schwerhörige und ertaubte Menschen es nahezu in Echtzeit auf einem Bildschirm mitlesen können. „Im medizinischen Setting ist das Schriftdolmetschen oft die einzige Lösung für lautsprachenkompetente Hörgeschädigte – also für Menschen, die trainiert darin sind, das Gesprochene zu lesen“, verdeutlicht Antje Baukhage. Denn anders als von Geburt an gehörlose Menschen oder jene, deren Hörschädigung vor dem Spracherwerb aufgetreten ist, beherrschen Hörbeeinträchtigte so gut wie keine Gebärdensprache. „Meistens haben sie erst später im Leben

+

SCHRIFTDOLMETSCHER*INNEN BUNDESWEIT

Hier finden Interessierte Register mit zertifizierten Schriftdolmetscher*innen für die jeweiligen Bundesländer:

- Deutscher Schwerhörigenbund e.V. (DSB): schwerhoerigen-netz.de/schriftdolmetscher/
- Bundesverband der Schriftdolmetscher*innen Deutschlands e.V. (BSD): bsd-v.org/register/

Zahlreiche Bundesländer, Interessenverbände sowie private Vermittlungsagenturen führen eigene Listen mit Kontakten zu meist freiberuflich tätigen Schriftdolmetscher*innen.

einen schleichenden oder unfallbedingten Hörverlust erlitten und sind es gewohnt, Informationen verschriftlicht aufzunehmen – und nicht durch Gebärden.“ Die Option, das Gesagte über ein Spracherkennungsprogramm auf dem Handy in Schriftsprache übersetzen zu lassen, sei alles andere als ideal. „Die Apps sind zwar gut entwickelt, aber sie beherrschen weder die Eins-zu-Eins Kommunikation noch das entsprechende Fachvokabular. Man kann nie sicher sein, ob der übertragene Inhalt stimmt“, so Baukhage.

Kommunikationshilfe durch Schriftdolmetscher*innen

Schriftdolmetscher*innen hingegen übermitteln Hörbeeinträchtigten alles, was diese zum Verstehen wichtiger Informationen benötigen – von Interpunktionszeichen über Zwischentöne bis hin zum Wechsel der Sprechenden Person. Zertifizierte Schriftdolmetscher*innen sind über bundesweite oder landesspezifische Verzeichnisse oder Vermittlungsagenturen zu finden, die Einsätze finden in Präsenz und online statt. Eine von ihnen ist Dr. Anja Rau, Vorstandsmitglied im Bundesverband der Schriftdolmetscher*innen Deutschlands (BSD). Sie und ihre Kolleg*innen begleiten Hörbeeinträchtige zu Behandlungen in Haus- oder Facharztpraxen, zu Beratungs- und Aufklärungsgesprächen ins Krankenhaus oder in andere Gesundheitseinrichtungen. „Meistens treten Hörbeeinträchtige selbst mit einer Terminanfrage an uns heran“, erzählt die Schriftdolmetscherin aus dem Rhein-Main-Gebiet. „Wenn man uns den Anlass und mögliche Themen des Einsatzes mitteilt, können wir uns inhaltlich vorbereiten.“ Dies geschieht, indem sich die Schriftdolmetscher*innen in die Thematik einlesen, typische Fachbegriffe nachschlagen oder Kürzel dafür anlegen, damit diese während des Einsatzes schnell und korrekt auf dem Display erscheinen. „Vor jedem Termin erfragen wir außerdem Wünsche zum Ablauf des Termins und persönliche Vorlieben zur Art der Verdolmetschung“, ergänzt Rau.

Ablauf eines Dolmetsch-Einsatzes

Bei einem vereinbarten Termin sind Schriftdolmetscher*innen rechtzeitig vor der Ankunft des oder der Hörgeschädigten vor Ort. „Es dauert eine Weile, bis man das Equipment, bestehend aus Laptop, Stativ und Tablet vorbereitet hat. Sobald ein Kunde oder eine Kundin zur Anmeldung erscheint, müssen wir schreibbereit sein.“ Aufgrund des Platzmangels und des häufigen Ortswechsels in Praxen, Ambulanzen oder Krankenhäusern sind der organisatorische und technische Aufwand hoch. „Mit solch einer Ausstattung fällt man schon auf“, erzählt Anja Rau. Oft zeigten sich das Personal oder andere Patient*innen verwundert über die Begleitperson, die alles auf dem Laptop mitschreibt. Da es bei Arztgesprächen nicht vermeidbar ist, private Informationen, Befunde oder Diagnosen mitzubekommen, verpflichten sich Schriftdolmetscher*innen in ihrer Berufs- und Ehrenordnung, grundsätzlich bei jedem Einsatz verschwiegen zu bleiben, das Gesagte vertraulich zu behandeln und die Privatsphäre der Kund*innen zu bewahren. Das Getippte wird nach den Terminen wieder gelöscht.

Sprachmittlung, aber keine Betreuung

Eine Herausforderung beim Schriftdolmetschen im medizinischen Bereich sei die unzureichende Ansprache der Patient*innen, sagt Anja Rau. „Viele Fachkräfte verstehen nicht, dass wir in der Rolle

als Sprachmittler*in anwesend und keine Betreuer*in der Hörbeeinträchtigten sind.“ So würden Dolmetscher*innen mitunter gefragt, welche Medikamente eine Patientin oder ein Patient nehme oder gebeten, der Person zu sagen, sie solle sich nun frei machen. Um Hörbeeinträchtigte nicht zu bevormunden, wollen und dürfen Dolmetscher*innen aber nicht an deren Stelle antworten oder die Gesprächsführung übernehmen. „Es sollte selbstverständlich sein, dass das Personal immer die Patient*innen direkt anspricht. Selbst, wenn die Kommunikation mit den Dolmetscher*innen mitunter bequemer ist“, so Antje Baukhage. So seien zwischenmenschliche Gegebenheiten und eine direkte, zugewandte Kommunikation für Hörgeschädigte noch wichtiger als für gut hörende Menschen.

Kommunikative Autonomie wichtig

Immer wieder entstünden Situationen, in welchen Schriftdolmetscher*innen das von den Fachkräften Gesagte inhaltlich oder akustisch nicht verstehen, berichtet Anja Rau: „Viele Ärzt*innen neigen zur Fachsprache, vernachlässigen den Blickkontakt oder sprechen in ihren Computer hinein. Dann ist das Gesprochene selbst für Guthörende nur schwer zu erfassen.“ Wie mit solchen Situationen umgegangen werden soll, wird im Vorfeld mit den Patient*innen besprochen. Viele wünschen sich, dass die Dolmetscher*innen nicht selbst rückfragen, sondern drei Punkte (...) in den Text tippen. So erkennen die Hörgeschädigten, dass an dieser Stelle Informationen fehlen und entscheiden selbst, ob sie rückfragen möchten. Andere bevorzugen die Variante, dass auch die Schriftdolmetscher*innen zum schnelleren Verständnis rückfragen können. „Die Möglichkeiten und Situationen unterscheiden sich“, unterstreicht Anja Rau. „Es kommt vor allem darauf an, dass Patient*innen die kommunikative Autonomie behalten und das gedolmetschte Gespräch funktioniert.“

Recht auf Dolmetschen nicht allen bekannt

Die Einsatzfelder von Schriftdolmetscher*innen im Gesundheitsbereich sind vielfältig. So haben hörbehinderte Menschen ein Recht

auf entsprechende Kommunikationshilfen bei Arztbesuchen, Beratungen oder Rehabilitationsmaßnahmen. Auch in Notfällen oder zu bestimmten Anlässen in der Langzeitpflege besteht dieser Anspruch. Doch bei akuten Terminen ist es aus zeitlichen und logistischen Gründen oft schwer, so kurzfristig eine professionelle Dolmetschung zu organisieren.

Die Kosten für Dolmetscher*innen-Einsätze werden von den Krankenkassen oder anderen Beihilfestellen übernommen. Allerdings wissen viele Menschen mit Hörschädigung oder -geräten (noch) nicht von ihren Rechten und der Möglichkeit des Schriftdolmetschens. „Insbesondere Senior*innen versuchen, irgendwie alleine durch die Arzttermine zu kommen“, erzählt Anja Rau. „Das führt dazu, dass die Kommunikation zwischen den Beteiligten teilweise chaotisch verläuft.“ Überdies nehme das Personal – meist aus Unwissen – nur wenig Rücksicht auf Menschen mit geringem Sprachverstehen.

Bessere Kommunikation – bessere Behandlung

„Sobald sich herausstellt, dass ein Patient oder eine Patientin sehr schlecht hört oder eine Hörunterstützung trägt, sollte das Personal auf die Möglichkeit des Schriftdolmetschens hinweisen“, schlägt Antje Baukhage vor. So könnte die Kommunikation spätestens beim nächsten Termin ideal gestaltet werden. Ein Vermerk in der Patient*innenakte oder auf dem Anamnesebogen würde sicherstellen, dass die Hörbeeinträchtigung sowie individuelle Kommunikationsbedürfnisse beim Personal bekannt sind.

Ein zugewandtes, langsames und deutliches Sprechen sei immer wichtig – unabhängig davon, ob eine Person allein oder mit Dolmetscher*in erscheint: „Wir verlangen nicht viel. Nur ein bisschen mehr Zeit, gute Akustik und Beleuchtung sowie die Möglichkeit, ein Gespräch aktiv und selbstbestimmt zu führen“, sagt die DSB-Vizepräsidentin. „Mehr Verständnis für Hörbeeinträchtigte und deren Assistenzen senkt nicht nur das Stresslevel aller Beteiligten, sondern verbessert auch die Behandlungsqualität.“

►► *Carolin Grehl*

Advertisement placeholder

Hier steht eine Anzeige.

Hier staat een advertentie.

Advertisement placeholder

Hier steht eine Anzeige.

Hier staat een advertentie.

Advertisement placeholder

Hier steht eine Anzeige.

Hier staat een advertentie.

Advertisement placeholder

Hier steht eine Anzeige.

Hier staat een advertentie.