

# refeRATgeber 1

## Informationen

für die Polizei, Feuerwehr und den Rettungsdienst  
zum Umgang mit hörgeschädigten Menschen



## **VORWORT**

*Kommt es zu einem Unfall und es müssen Rettungskräfte alarmiert werden, dann kann es im Eifer des Gefechtes schnell einmal vorkommen, dass auch dieses in der Regel professionell arbeitende und geschulte Personal etwas übersieht oder sich einer Situation gegenüber sieht, auf die es nicht vorbereitet war. Eine solche Situation kann zum Beispiel sein, dass sich Menschen mit Hör- oder Sprachschädigung mit einem Notruf melden. Auch in einer solchen Situation ist dann richtiges Verhalten gefordert, insbesondere bei der Kommunikation. Die auf den folgenden Seiten aufgeführten Tipps und Anregungen sollen daher den Rettungskräften zur Orientierung und Hilfestellung dienen und ihnen den Umgang mit hör- und sprachgeschädigten Menschen erleichtern.*

*Berlin / Wilnsdorf-Rudersdorf, im März 2011*

## **Hörbehinderung oder Hörschädigung?**

Einige Menschen benutzen das Wort „Hörbehinderung“. Andere mögen diesen Ausdruck gar nicht und sagen lieber „hörgeschädigt“. Eigentlich ist es aber eine rein persönliche Auslegungssache. Im Prinzip sagen beide Begriffe das Gleiche aus. Aber: Hörschädigung ist nicht gleich Hörschädigung! Das sollte man schon wissen. In der Regel aber werden leider alle Menschen, die „etwas mit den Ohren haben“ in einen Topf geworfen. Gewöhnlich werden sie von der Gesellschaft als Gehörlose bezeichnet, dies geschieht jedoch eher unbewusst und in Unkenntnis der tatsächlichen Sachlage. Insbesondere schwerhörige Menschen sehen eine solche falsche Einstufung mit erheblichem Argwohn. Für sie ist dergleichen kein hinnehmbares Kavaliersdelikt. Daher müssen die drei Gruppen von Menschen mit Hörbehinderungen korrekt unterschieden werden:

- **schwerhörige Menschen**
- **ertaubte Menschen**
- **gehörlose Menschen**

## **Menschen mit einer Schwerhörigkeit:**

Menschen mit einer Schwerhörigkeit haben diese entweder von Geburt an oder im Verlauf ihres Lebens aus den unterschiedlichsten Gründen „erworben“, z. B. durch zu viel Lärm als „Lärmschwerhörigkeit“, oder als sich oftmals im Alter einstellende „altersbegleitende Schwerhörigkeit“.

Diese schwerhörigen Menschen haben folgende Gemeinsamkeiten: Sie haben die Laut- und Schriftsprache erlernt und kennen den Klang der Stimme. Sie können in der Regel gut sprechen und haben keine Probleme beim Lesen oder Schreiben der Schriftsprache. Nur in seltenen Ausnahmefällen beherrschen sie Gebärden.

## **Menschen mit einer Ertaubung:**

Die Ertaubung kann im Laufe des Lebens auf Grund vieler Ursachen zu Stande gekommen sein, z. B. ganz plötzlich nach einer schweren Erkrankung bzw. einem Unfall oder als Folge einer schon bestehenden, fortgeschrittenen Schwerhörigkeit.

Menschen mit einer Ertaubung kennen ebenfalls den Klang der Sprache, haben die Laut- und Schriftsprache erlernt und können diese wiedergeben. Die Sprache kann etwas undeutlich sein, da sie nicht mehr kontrolliert werden kann. Die Kommunikation mit einem ertaubten Menschen ist schwierig: Am besten ist der Einsatz eines Schriftdolmetschers. Manche, aber nicht alle Ertaubten können hervorragend vom Mund absehen, wenn langsam genug gesprochen wird.

## **Gehörlose Menschen**

Als prälingual| Gehörlose werden Personen bezeichnet, die bereits vor dem Erwerb der Lautsprache hochgradig hörbehindert bzw. taub waren. Sie kommunizieren vorwiegend in Deutscher Gebärdensprache (DGS). Wegen der Hörbehinderung können sie nur bedingt natürlich sprechen lernen, so dass ihre Sprache oft fremd klingt und schwer zu verstehen ist.

# **Die 13 Tipps zum Umgang mit hörgeschädigten Menschen in einer Notfall-Situation**

Um bei einem Unfall auch mit hörgeschädigten Menschen oder möglichen hörgeschädigten Zeugen kommunizieren zu können, sollten sich die Einsatzkräfte mit den nachfolgenden 13 Tipps in Ruhe beschäftigen. Besser noch wäre es, wenn diese Tipps in der Ausbildung behandelt würden, am besten unter Einbeziehung eines erfahrenen Hörgeschädigten aus dem DSB.

## **Tipp 1 - Immer in Sichtweite agieren**

Hörgeschädigten Menschen nähert man sich nicht von hinten (Erschrecken) und man spricht sie auch nicht von hinten an, da sie dann nichts verstehen!

## **Tipp 2 - Sprache und Artikulation**

Die Sprache gut artikulieren, langsam und deutlich sprechen, aber nicht übertrieben langsam. Hilfreich ist es, wenn in klaren, kurzen Sätzen gesprochen wird. Hörgeschädigte Menschen müssen, um richtig verstehen zu können, wesentlich mehr denken und kombinieren als guthörende Menschen. Und dies wiederum bedeutet ein hohes Maß an Konzentration und Anstrengung. Günstig ist für die Betroffenen, wenn man ihnen vorher kurz das Thema des Gesprächs nennt. Sie wissen dann, worum es geht.

## **Tipp 3 - Nicht schreien**

Beim Sprechen nicht schreien oder überlaut sprechen, auch nicht bei Nachfragen. Lautes Sprechen oder Schreien ist eine gut gemeinte, aber völlig falsche Hilfe, denn das Gesagte wird verzerrt und das Verstehen wird schlechter. Außerdem wird der Hörgeschädigte unnötig nervös. Zu berücksichtigen ist auch, dass hörgeschädigte Menschen oft viel lärmempfindlicher sind als gut hörende Menschen.

## **Tipp 4 - Blickkontakt**

Vor Gesprächen ist es wichtig, unbedingt den Blickkontakt mit dem Hörgeschädigten herzustellen. Erst dann sollte man anfangen zu sprechen. Eventuell das Gespräch mit Handzeichen beginnen, um dem Hörgeschädigten damit zu signalisieren, dass man etwas von ihm möchte. Auch bei der Benutzung von Hörgeräten (HG) oder Cochlea Implantaten (CI) brauchen Hörgeschädigte zum guten Verstehen das Mundbild des Gesprächspartners.

## **Tipp 5 - Ansehen zum Absehen**

Bei einer Unterhaltung sollte man Hörgeschädigte immer ansehen. Viele sind auf das Mundbild ihres Gesprächspartners angewiesen, das sie zum Absehen von den Lippen benutzen. Bei Gesprächen mit Hörgeschädigten sollte man auch kein Kaugummi kauen, denn es erschwert das Absehen und Verstehen.

## **Tipp 6 - Nicht vom Absehen ablenken**

Etwas anzusehen und gleichzeitig zuzuhören ist für hörgeschädigte Menschen sehr problematisch. Daher ist es besser, dem Betroffenen zuerst etwas zu zeigen und erst dann über das Thema zu sprechen (z. B. beim Unterzeichnen eines Formulars).

## **Tipp 7 - Beleuchtung**

Die Einsatzkräfte der Polizei, Feuerwehr oder der Rettungsdienste dürfen beim Sprechen mit einem Hörgeschädigten nicht im Gegenlicht stehen, da ihr Gesicht gut sichtbar sein muss. Nur so ist ein optimales Absehen von den Lippen möglich.

## **Tipp 8 - Nebengeräusche vermeiden**

Nebengeräusche werden von einem Hörgeschädigten bei einem Gespräch als sehr störend empfunden. Während der Unterhaltung sollte daher kein Radio, bzw. keine Hintergrundmusik zu hören sein. Bei Gesprächen in Räumen oder einem Einsatzfahrzeug ist unbedingt darauf zu achten, dass Fenster und Türen geschlossen sind.

## **Tipp 9 - Hörgeschädigter als einziger Gesprächspartner**

Bei einem Gespräch sollten niemals Nebenbemerkungen gemacht werden. Ebenso soll man sich beim Sprechen mit dem Hörgeschädigten nicht anderen Personen zuwenden. Hörgeschädigte hören dann zwar etwas, verstehen es aber nicht. Durch Missverständnisse kann sich Misstrauen entwickeln und stört das notwendige Vertrauensverhältnis zwischen dem Hörgeschädigten und dem Helfer.

## **Tipp 10 - Mehrfach dasselbe sagen**

Fragt der Hörgeschädigte nach oder hat er etwas missverstanden, ist nicht mehr Lautstärke erforderlich für das bessere Verstehen, sondern es reicht völlig aus, den Satz noch einmal langsam zu wiederholen. Wurde auch dann nicht verstanden, ist es sinnvoll, dasselbe noch einmal mit anderen Worten zu sagen.

## **Tipp 11 - Offene Fragen stellen**

Die Einsatzkräfte sollen es tunlichst vermeiden, einem Hörgeschädigten Fragen zu stellen auf die er einfach mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann. Hörgeschädigte neigen nämlich dazu, voreilig diese beiden Wörter zu gebrauchen, auch wenn sie die Frage gar nicht verstanden haben. Deshalb sollten besser „W-Fragen“ (wann, wo, wie) gestellt werden.

## **Tipp 12 - Wichtige Informationen schriftlich geben**

Wichtige Informationen sind dem Hörgeschädigten nur in schriftlicher Form weiterzugeben. Schwierig zu verstehen sind für Hörgeschädigte zum Beispiel „Namen“ und „Zahlen“. Das kommt daher, weil diese keinen logischen Aufbau haben. Bei solchen Angaben müssen sich die Einsatzkräfte daher unbedingt vergewissern, ob sie richtig verstanden wurden.

## **Tipp 13 - Gebärdensprachdolmetscher sind nur Mittler**

Bei einer Unterhaltung mit einem **Gehörlosen** wird auch in Anwesenheit eines Gebärdensprachdolmetschers das Gespräch immer direkt mit der gehörlosen Person geführt und nicht mit dem Vermittler. Sollte kein Dolmetscher zur Verfügung stehen und keine ausreichende

Kommunikation zu Stande kommen, kann man gegebenen Falls versuchen, sich mit dem Gehörlosen auch schriftlich zu verständigen. Hierbei ist aber unbedingt zu berücksichtigen, dass Gehörlose der Schriftsprache nicht in jedem Fall mächtig sind. Darüber hinaus schreiben Gehörlose genau so, wie sie auch gebärden. Diese "Schreibweise" ergibt für guthörende Personen oft keinen Sinn und ist daher nur schwer zu verstehen.

### **Wichtiger Hinweis:**

Informationen zu **Schreibdolmetschern** können Sie bei den Landesverbänden des Deutschen Schwerhörigenbund e. V. (DSB) unter:

**[www.schwerhoerigen-netz.de](http://www.schwerhoerigen-netz.de)**

erfragen.

Eine Liste der **Gebärdensprachdolmetscher-Zentralen** für gehörlose Menschen in Deutschland kann unter:

**[www.gehoerlosenbund.de](http://www.gehoerlosenbund.de)**

eingesehen werden. Diese Liste wird vom Deutschen Gehörlosen Bund e. V. (DGB) ständig aktualisiert.

### **Notfall-Telefax-Vorlagen in zahlreichen europäischen Sprachen finden Sie unter:**

**<http://www.schwerhoerigen-netz.de/MAIN/notrufe.asp?page=VORLAGEN/uebersicht>**

**oder auch unter:**

### **Deutscher Telefax-Notruf 112**

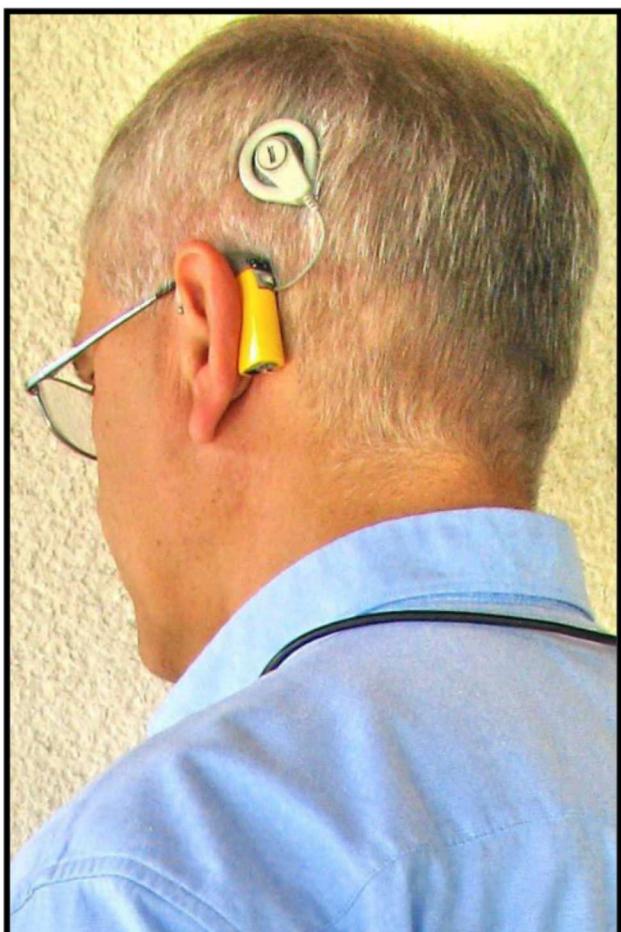
Klaus Büdenbender, Sangstraße 32 a, 57234 Wilnsdorf

Fax: 02737 – 97 99 11

HP: **[www.notfall-telefax112.de](http://www.notfall-telefax112.de)**

Mail: **[info@notfall-telefax112.de](mailto:info@notfall-telefax112.de)**

## **Das Cochlea Implantat – Informationen rund um die Hörprothese**



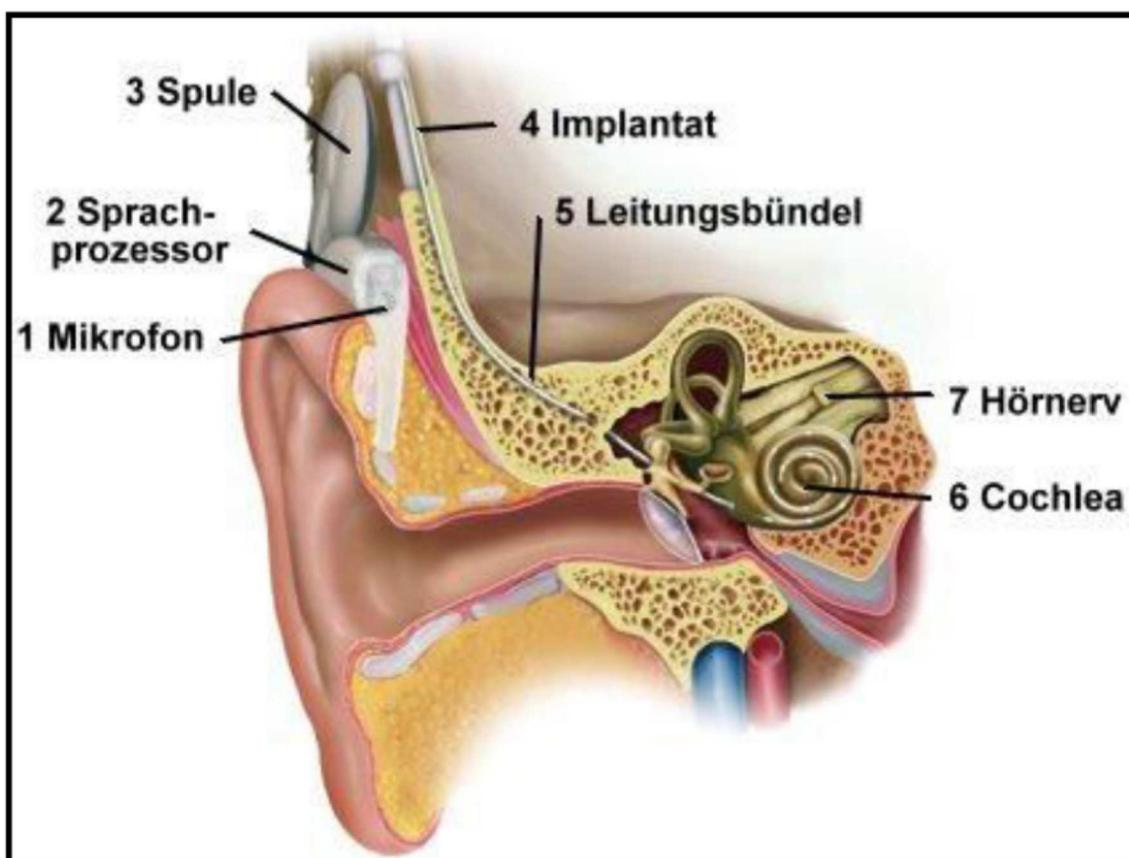
Ein Cochlea Implantat (kurz: CI) ist eine Innenohrprothese. Gedacht ist sie für hochgradig schwerhörige und gehörlose Kinder oder Erwachsene, denen herkömmliche Hörgeräte wenig oder gar keinen Nutzen mehr bringen. CIs wandeln Schall in elektrische Impulse um, durch die der Hörnerv in der Hörschnecke stimuliert wird. So können Sprache und Töne wieder wahrgenommen werden. Ein CI besteht aus zwei Teilen: Erstens dem Implantat, das hinter dem Ohr unter die Haut implantiert wird, und Zweitens dem Sprachprozessor (SP) mit der Sendespule, der wie ein Hörgerät hinter dem Ohr getragen wird.

Im Sprachprozessor werden über das Mikrofon empfangene Schallschwingungen in elektrische Signale umgewandelt und diese nach der Verarbeitung als elektrisches Pulsmuster über das Kabel zur Spule weitergeleitet. Die mit einem Magneten über dem Implantat gehaltene Spule sendet diese Signale durch die Haut zum Implantat. Das Implantat entschlüsselt die Signale wieder und leitet sie über die Elektrode in die Hörschnecke weiter. Diese elektrischen Impulse stimulieren den Hörnerv, der in Folge so genannte Aktionspotenziale erzeugt und diese an das Gehirn weiterleitet. Das Gehirn empfängt die Aktionspotenziale des Hörnervs und interpretiert sie als akustisches Ereignis (*Sprache, Klang, Geräusch*). Der wesentliche Unterschied zum Hörgerät besteht darin, dass das Hörgerät den Schall verstärkt, für dessen Aufnahme eine noch ausreichende Anzahl funktionsfähiger Haarzellen in der Hörschnecke (Cochlea) notwendig ist.

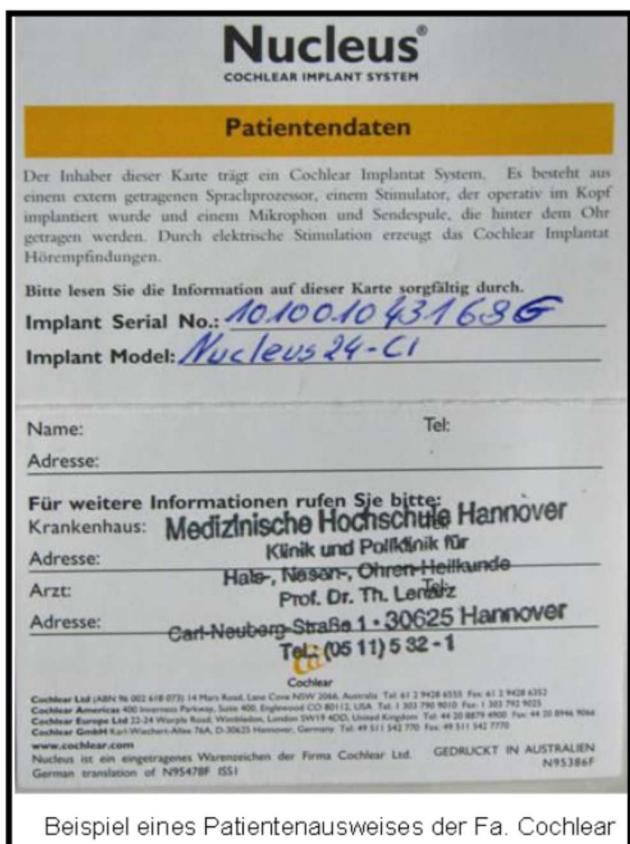
## Modelbeispiele



Cochlea Implantate und deren Sprachprozessoren gibt es von mehreren Herstellern. Und mit dem Fortschreiten der technischen Möglichkeiten verändert sich auch das Aussehen der „Sprachprozessoren“ (SP) immer mal wieder. Daher sind die hier abgebildeten SP's auch nur als Beispiele zu sehen.



## Der Patientenausweis



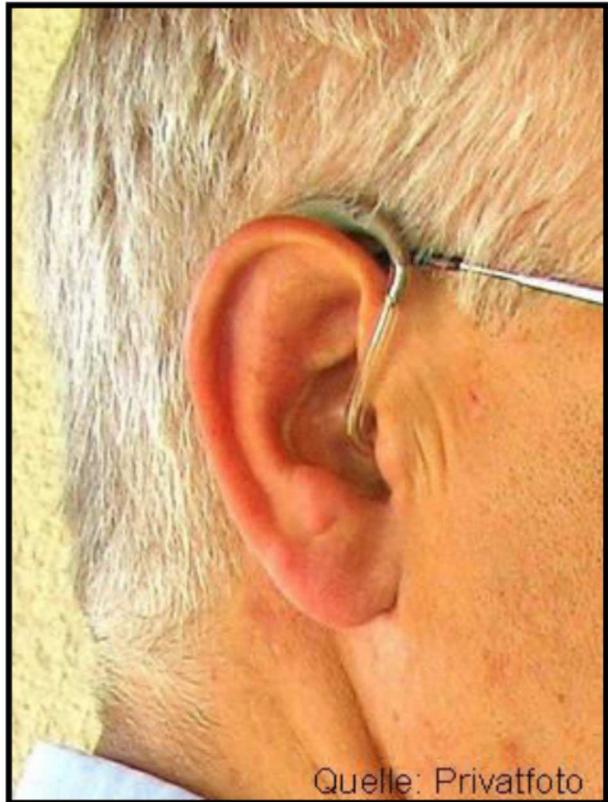
Beispiel eines Patientenausweises der Fa. Cochlear

Alle CI-Träger erhalten nach der Implantation von der implantierenden Klinik einen Ausweis, den sie immer bei sich tragen sollten. Der Ausweis enthält wichtige Informationen und Hinweise zum Cochlea Implantat (CI). Diese Informationen können für den Notarzt und das Krankenhaus sehr wichtig sein (z. B. bei Röntgen-Aufnahmen des Kopfes). Die Einsatzkräfte sollten daher beim Durchsuchen der persönlichen Gegenstände eines Verunfallten darauf achten und den Ausweis **unbedingt** dem Notarzt mitgeben oder an das behandelnde Krankenhaus nachreichen. Das Erscheinungsbild des Ausweises kann sehr unterschiedlich sein. Er gibt auch Auskunft darüber, ob die verunfallte Person einseitig oder beidseitig Implantiert ist.

## Wichtiger Hinweis für die Rettungskräfte!!

Bei einem Unfall kann der Sprachprozessor vom Ohr gerissen werden. Es ist wichtig, sofern der Sprachprozessor erst später gefunden wird, diesen **schnellstens** dem behandelnden Krankenhaus zwecks Weitergabe an die verunglückte hörgeschädigte Person zuzuführen. Ohne sein(e) CI(‘s) ist die hörgeschädigte Person nicht in der Lage, mit dem Arzt zu kommunizieren. Sollte sich herausstellen, dass das CI defekt ist, muss **unverzüglich** die implantierende Klinik informiert und so für Ersatz gesorgt werden.

## Informationen zum Hörgerät (HG)



Hörgeräte gibt es in allen Formen, Farben und Variationen auf dem Markt. Hier den Überblick nicht zu verlieren, ist schwierig. Hörgeräte gibt es in zwei Bauarten: In-dem-Ohr-Geräte (IdO-Geräte) mit unterschiedlichen Baugrößen und Hinter-dem-Ohr-Geräte (HdO-Geräte). Während IdO-Geräte kaum oder gar nicht sichtbar sind, können auch kleine HdO-Geräte meist gut gesehen werden, nicht zu lange Haare vorausgesetzt. Das Hörgerät wird mit einem Schlauch mit dem Ohrpassstück verbunden, welches in der Ohrmuschel steckt.

Da es bei einem Unfall vorkommen kann, dass das Hörgerät sich vom Ohr löst und in den Wagen oder, schlimmer noch, ins Freie geschleudert wird, dürfte es für die Rettungskräfte sehr schwierig sein, hier richtig zu reagieren. Sollten das Hörgerät / die Hörgeräte später gefunden werden, oder weist der Verunglückte auf den Verlust hin, müssen sie unbedingt gesucht und dem Verunglückten zugeführt werden! Ansonsten wird die Kommunikation mit dem Notarzt oder im Krankenhaus sehr schwierig. Darüber hinaus sind Hörgeräte sehr teuer und stellen einen erheblichen Verlust für den Betroffenen dar.

## **Ansprechpartner**

### **Deutscher Schwerhörigenbund e. V.**

- Bundesverband der Schwerhörigen und Ertaubten -  
Geschäftsstelle

Breite Straße 23, 13187 Berlin

Tel.: 030 - 47 54 11 14

Fax: 030 - 47 54 11 16

Mail: [dsb@schwerhoerigen-netz.de](mailto:dsb@schwerhoerigen-netz.de)

HP: [www.schwerhoerigen-netz.de](http://www.schwerhoerigen-netz.de)

### **Deutscher Gehörlosen Bund e. V.**

Geschäftsstelle

Am Zirkus 4

10117 Berlin

Tel.: 030 / 856 123 90

Mail: [info@gehoerlosenbund.de](mailto:info@gehoerlosenbund.de)

HP: [www.gehoerlosenbund.de](http://www.gehoerlosenbund.de)

### **Deutsche Hörbehinderten Selbsthilfe e. V.**

c/o Dieter Schaal

Lauterburgstrasse 28

96486 Lautertal

Tel.: 09561—5 93 23

HP: [www.hoerbehindertenselbsthilfe.de](http://www.hoerbehindertenselbsthilfe.de)

Mail: [dieter.schaal@hoerbehindertenselbsthilfe.de](mailto:dieter.schaal@hoerbehindertenselbsthilfe.de)

## **Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten-Selbsthilfe und Fachverbände e. V.**

Johannes-Wilhelm-Geiger-Weg 8  
24768 Rendsburg  
Tel.: 04331- 58 97 50  
Fax: 04331 - 58 97 51  
HP: [www.deutsche-gesellschaft.de](http://www.deutsche-gesellschaft.de)  
e-Mail: [info@deutsche-gesellschaft.de](mailto:info@deutsche-gesellschaft.de)

## **Deutsche Cochlea Implantat Gesellschaft e. V.**

Hauptstraße 43  
89250 Senden  
Tel.: 07307 / 925 74 74  
Fax: 07307 / 925 74 75  
Mail: [info@dcig.de](mailto:info@dcig.de)  
HP: [www.dcig.de](http://www.dcig.de)

## **Hannoversche Cochlea Implantat Gesellschaft e. V.**

c/o Hörzentrum der Medizinischen Hochschule Hannover  
Karl-Wiechert-Allee 3  
30625 Hannover  
Tel.: 0511 - 5 32 66 03  
Fax: 0511 - 5 32 68 33  
Mail: [info@hcig.de](mailto:info@hcig.de)  
HP: [www.hcig.de](http://www.hcig.de)

## **Die 13 Tipps nochmals in der Übersicht**

**Tipp 1 --- Im Sichtbereich agieren**

**Tipp 2 --- Sprache und Artikulation**

**Tipp 3 --- Nicht schreien**

**Tipp 4 --- Blickkontakt**

**Tipp 5 --- Ansehen zu Absehen**

**Tipp 6 --- Nicht vom Absehen ablenken**

**Tipp 7 --- Beleuchtung**

**Tipp 8 --- Nebengeräusche vermeiden**

**Tipp 9 --- Hörgeschädigter als einziger Gesprächspartner**

**Tipp 10 --- Mehrfach dasselbe sagen**

**Tipp 11 --- Offene Fragen stellen**

**Tipp 12 --- Wichtige Informationen schriftlich geben**

**Tipp 13 --- Gebärdensprachdolmetscher sind nur Mittler**

Eine Aktion des

# Deutscher Schwerhörigenbund e. V.

Bundesverband der Schwerhörigen und Ertaubten  
**Referat „Barrierefreies Planen und Bauen“**



**Hören • Verstehen • Engagieren**

**Deutscher Schwerhörigenbund e. V.**

Bundesgeschäftsstelle  
Sophie-Charlotten-Straße 23a  
14059 Berlin  
Tel.: 030 – 47 54 11 14  
Fax: 030 – 47 54 11 16  
Mail: [dsb@schwerhoerigen-netz.de](mailto:dsb@schwerhoerigen-netz.de)  
HP: [www.schwerhoerigen-netz.de](http://www.schwerhoerigen-netz.de)

Verantwortlich für den Inhalt:

Klaus Büdenbender

DSB-Referat „Barrierefreies Planen und Bauen  
Mail: [info@notfall-telefax112.de](mailto:info@notfall-telefax112.de)  
HP: [www.notfall-telefax112.de](http://www.notfall-telefax112.de)

**Lektorat:** Dipl.-Ing. Carsten Ruhe

**Text:** HCIG/DCIG/MHH/Privat

**Fotos:** Bernadette Büdenbender / Wikipedia/

Cochlear / MEDEL / Advanced Bionics

© 05. September 2015

6. berichtigte Auflage

**Original:**

Österreichischer Schwerhörigenbund (ÖSB)

Österreichisches Rotes Kreuz (ÖRK)

**Gefördert durch:**



Deutsche  
Rentenversicherung