

Leitfaden



für eine gelingende Kommunikation
zwischen Pflegekraft und
hörbeeinträchtigten
Patienten/Bewohnern

Leitfaden als PDF



Diesem **Leitfaden für eine gelingende Kommunikation zwischen Pflegekraft und hörbeeinträchtigten Patienten/Bewohnern** für Pflegekräfte im Gesundheitswesen

ist ein herausnehmbarer Plan beigelegt mit einer Übersicht „Unbedingt zu berücksichtigende Maßnahmen“, zu finden in Heftmitte nach S. 46.

Dieser Plan kann entnommen werden und im Gruppenraum, in der Teeküche o.ä. aufgehängt werden.

Kein Übersichtsplan mehr da? Schreiben Sie uns: dsb@schwerhoerigen-netz.de

Außerdem möchten wir darauf hinweisen, dass die in dem Leitfaden genannten Hersteller technischer Geräte oder Dienstleister nur als Beispiele zu verstehen sind und keine Empfehlungen darstellen.

**Leitfaden für eine gelingende Kommunikation
zwischen Pflegekraft und hörbeeinträchtigten Patienten/Bewohnern
für Pflegekräfte im Gesundheitswesen**

Dritte Auflage 12/2022

Autor*innen: Antje Baukhage, Gudrun Brendel, Christiana Kantz,
Anna Maria Koolwaay, Karin Pfeiffer
In beratender Funktion: Mechthild Decker-Maruska,
Reiner Hofmann, Andreas Kammerbauer, Cornelia Schloetmann

Herausgeber:

Deutscher Schwerhörigenbund e.V.

Sophie-Charlotten-Str. 23a · 14059 Berlin

Telefon: 030 / 47 54 11 14 · Telefax: 030 / 47 54 11 16

Email: dsb@schwerhoerigen-netz.de

www.schwerhoerigen-netz.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

INHALTSVERZEICHNIS

Kapitel		Seite
1	Vorwort	7
2	Hörstörung	12
3	Der Pflegeprozess	26
4	Der Pflegeprozess: Anamnese	28
5	Der Pflegeprozess: Assessment	32
6	Der Pflegeprozess: Planung	38
7	Der Pflegeprozess: Durchführung	50
8	Der Pflegeprozess: Evaluation	62
9	Kommunikation	64
10	Pflegerelevante gesetzliche Grundlagen und Verordnungen	78
	Abkürzungsverzeichnis	84
	Literaturverzeichnis	86
	Bildnachweis	87
	Impressum	4

VORWORT

„Über den Leitfaden“

Die Verabschiedung des neuen Pflegeberufgesetzes hat auch uns als DSB dazu veranlasst, darüber nachzudenken, welche Auswirkungen dies für uns als **hörbeeinträchtigte Menschen** haben wird. Schließlich nimmt die Anzahl der Hörbeeinträchtigten in Deutschland immer mehr zu. In einer Studie von Sohns, W. (2001) ist nachzulesen, dass ca. 19 % der deutschen Bevölkerung über 14 Jahre hörbeeinträchtigt sind. Das sind ca. 13,3 Mio Menschen. In der Pflege, vor allem auch im Hinblick auf den demografischen Wandel, macht sich dies besonders bemerkbar. Ca. 8 Mio Menschen ab 70 Jahren sind betroffen.

Doch vom Pflegeprozess sind ja nicht nur die Älteren betroffen. Nein, jedem Hörbeeinträchtigten kann es passieren: von jetzt auf gleich kann es einen jeden Tag treffen.

Bislang bleibt die **Hörbehinderung von Pflegepatienten bei der Festlegung von Pflegezeiten durch MD-Gutachter*innen** allerdings **unberücksichtigt**. Aufgrund der notwendigen zugewandten Kommunikation entsteht jedoch ein deutlich höherer zeitlicher Pflegeaufwand zwischen Pflegepersonal und dem zu Pflegenden. Denn – wie Decker-Maruska es in ihrem Artikel „Der schwerhörige ältere Patient ...“ (2021) formuliert: Gesprochene Sprache ist und



In Heftmitte (nach S. 46) ist ein herausnehmbarer Plan beigelegt mit einer Übersicht „Unbedingt zu berücksichtigende Maßnahmen“.

Dieser kann entnommen werden und im Gruppenraum, in der Teeküche o.ä. aufgehängt werden.

Kein Plan mehr da? Schreiben Sie uns: dsb@schwerhoerigen-netz.de

bleibt nun einmal das gebräuchlichste Instrument der Kommunikation zwischen Pflegekräften und Patienten im pflegerischen Alltag. Also: ohne Kommunikation funktioniert nun einmal nichts in der Pflege.

Haben Sie als Pflegekraft bei all dem vorhandenen Zeitstress nicht auch schon mal den Kopf geschüttelt und waren entnervt, weil die zu pflegende Person auf Ihre Anweisungen nicht reagiert, Fragen völlig sonderbar beantwortet und gerade mal wieder so gar nicht das macht, worum Sie gebeten haben? *„Oh Mann, das ganze Prozedere nochmal. Und dabei habe ich eh schon so wenig Zeit. Mann, warum macht die Person eigentlich nie mit? Bitte lass doch mal ein Wunder geschehen!“*

**Aber: was wäre, wenn die Arbeit auf einmal eine leichtere wäre und keine schwierige mehr?
Einfach weil die Kommunikation besser klappt?**

Genau hier wollen wir mit unserem Leitfaden ansetzen.

Wir wollen Auszubildenden im Pflegeberuf, Praxisanleitenden in der Ausbildungssituation, examinierten und erfahrenen Pflegekräften Handlungsmöglichkeiten für eine gelingende, barrierefreie Kommunikation aufzeigen.

Es geht darum, Kommunikationsbarrieren rechtzeitig zu erkennen und abzubauen. Darin möchten wir Sie gerne bei der Gestaltung des Pflegeprozesses stärken und unterstützen.

Denn eine gelingende Kommunikation führt auf beiden Seiten zu mehr Zufriedenheit und fördert letztendlich auch den Behandlungsprozess oder einfach nur das alltägliche Miteinander.

Also eine Win-Win Situation auf beiden Seiten!

Ansatz unserer Herangehensweise ist eine **patientenorientierte gesundheitliche Versorgung** mit dem **Grundverständnis und Ziel der Selbstbestimmung**. Der Pflegeprozess funktioniert dann besser, wenn **auf Augenhöhe kommuniziert** wird.

Wie ist unser Leitfaden zu nutzen?

Wir haben uns an den einzelnen Phasen des Pflegeprozesses orientiert. Dort haben wir die Situationen herausgenommen, bei denen die Kommunikation zwischen Pflegepersonal und dem hörbeeinträchtigten zu Pflegenden eine wichtige Rolle spielt und eine Handlungsempfehlung beschrieben.

Im Mittelpunkt des Pflegeprozesses steht die Hörstörung.

Die Kapitel Kommunikation und pflegerelevante rechtliche Grundlagen ergänzen den Leitfaden um wesentliche und hilfreiche Elemente.

Für den praktischen Gebrauch haben wir einen zweiseitigen Innenteil mit allen wichtigen Informationen zusammengestellt. Hier ist auf einen Blick das Wichtigste zu finden. Diese Seiten können und sollen herausgenommen werden. Sie passen gut in die Jacken- oder Hosentasche oder können im Aufenthaltsraum des Pflegepersonals gut sichtbar hingehängt werden.

Wir hoffen, dass Ihnen der „**Leitfaden für eine gelingende Kommunikation zwischen Pflegekraft und hörbeeinträchtigten Patienten/Bewohnern**“ mit seinen vielen wertvollen Informationen und Tipps ein wichtiger Begleiter im Pflegealltag sein wird.

**Lassen Sie uns gemeinsam
Kommunikationsbarrieren überwinden!**

Sie werden sich wundern, wie dankbar hörbeeinträchtigte Menschen sind, wenn man die richtige Kommunikation mit ihnen findet.

Über Feedback und Anregungen freuen wir uns.
Schreiben Sie uns gerne unter

dsb@schwerhoerigen-netz.de



Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der
gelingenden Kommunikation!

Ihr Redaktionsteam

HÖRSTÖRUNG

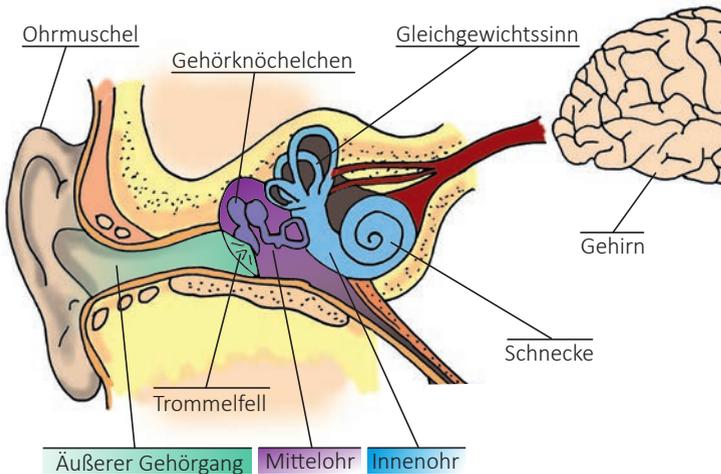
Hörbeeinträchtigungen – Basiswissen

2

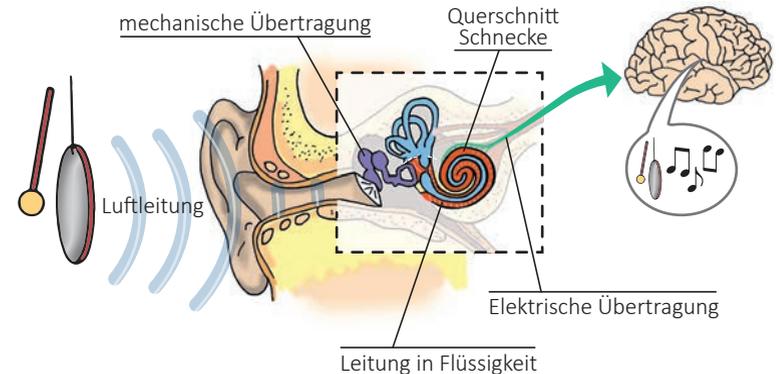
Unsere These:

Der Garant für einen gelingenden Pflegeprozess ist eine funktionierende Kommunikation (siehe Kapitel 9 Kommunikation)

Aber was ist, wenn die Kommunikation nicht gelingt?
Woran kann das liegen?
Haben Pflegebedürftige vielleicht ein Hörproblem?
Was ist das konkret?



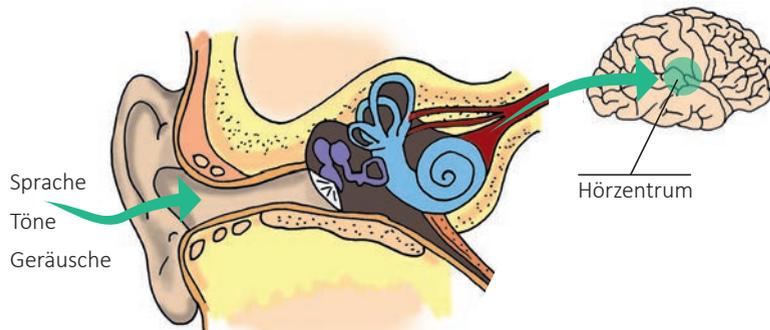
Hören ist ein komplexer Vorgang, der sich - grob skizziert - wie folgt gestaltet: akustische Signale (z. B. gesprochene Sprache, Töne, Geräusche) gelangen als Schallwellen über die Ohrmuschel und den Gehörgang des äußeren Ohres, das Trommelfell und die Gehörknöchelchen des Mittelohrs zur Hörschnecke des Innenohrs. Hier findet die Umwandlung der Schallwellen in elektrische Signale statt, welche über den Hörnerv in das Hörzentrum des Gehirns übertragen werden. Im Hörzentrum erfolgt die Interpretation, d.h. die Erkennung der elektrischen Signale als Sprache, Töne oder Geräusche.



2

Die Bedeutung und Funktion des Hörens entzieht sich oftmals der bewussten Wahrnehmung unserer Gesellschaft, zu der auch die professionell Pflegenden zählen. Jedoch ermöglicht erst das intakte Hörvermögen u. a. das Erlernen der Sprache, das rechtzeitige – oft lebenswichtige – Erkennen von Gefahren, das Erkennen von Emotionen sowie die Aufnahme und Aufrechterhaltung von sozialen Kontakten letztlich auch durch die zwischenmenschliche Verständigung mittels der gesprochenen Sprache.

Schädigungen im Bereich dieser Schallverarbeitungskette können die Empfindlichkeit des Hörleitsystems zum Teil erheblich beeinträchtigen.



Hörbeeinträchtigungen sind verschieden

Es gibt verschiedene Formen der Hörschädigungen, wie

- Spätertaubung
- Gehörlosigkeit
- Schwerhörigkeit

Spätertaubung ist eine Form der Hörschädigung und bezeichnet den Verlust des Hörvermögens *nach* dem Spracherwerb (komplett abgeschlossen, wenn ein Kind lesen und schreiben gelernt hat), beispielsweise als Folge eines Unfalls, einer Erkrankung oder als Folge einer progressiven (fortschreitenden) Hörminderung. Betroffene erreichen mit vorhandenen Hörresten auch bei Verwendung von Hörsystemen kaum noch ein Sprachverstehen.

Spätertaubte Menschen sprechen „normal“, manchmal klingt ihre Sprache etwas undeutlich und es kann zu unkontrollierbar lautem Sprechen kommen. Mit Hilfe einer Hörprothese, dem Cochlea Implantat (CI) und einem Hörtraining ist es möglich, den Hörverlust teilweise auszugleichen.

Gehörlosigkeit

Gehörlosigkeit ist eine weitere Form der Hörschädigung. Im Gegensatz zur Spätertaubung besteht sie schon von Geburt an oder die Hörschädigung ist vor dem vollständigen Spracherwerb aufgetreten.

Auch bei gehörlosen Menschen können noch geringe Hörreste vorliegen. Doch auch mit Hörsystemen werden nur Geräusche wahrgenommen. Noch immer werden gehörlose Menschen fälschlicherweise als taubstumm bezeichnet. Jedoch sind Gehörlose durchaus in der Lage zu sprechen, denn ihr „Sprachorgan“ ist zumeist nicht beeinträchtigt. Sprechen zu lernen bedeutet für die Betroffenen jedoch umfangreiches Sprach-/Sprechtraining von Kindesbeinen an.

Oftmals ist die Aussprache bei gehörlosen Menschen undeutlich und ähnelt dem Sprechen von Menschen mit einer Sprach-Sprechstörung.



TIPP - geeignetes Mittel zur Kommunikation:
Gebärdensprachdolmetscher*in,
deutliches und zugewandtes Sprechen,
Aufschreiben oder SprachApps

Wichtig in diesem Zusammenhang: Spätertaubung und Gehörlosigkeit sind nicht zu verwechseln. Die hieraus folgenden Verständigungsprobleme könnten ansonsten gravierende Ausmaße annehmen.

Schwerhörigkeit

Im Gegensatz zu den zuvor beschriebenen Hörschädigungen, bei denen akustische Ereignisse (Töne, Geräusche, gesprochene Sprache) kaum bis nicht mehr wahrgenommen werden, bleibt bei allen Formen der Schwerhörigkeit die Wahrnehmung von akustischen Ereignissen (Töne, Geräusche, gesprochene Sprache) erhalten. Jedoch erfährt die Verständigung mittels der Lautsprache eine zum Teil erhebliche Beeinträchtigung. Diese resultiert aus dem leiseren und/oder bruchstückhaften, unvollständigen Wahrnehmen von Tönen, Geräuschen und Worten. Die nachfolgende Tabelle auf S. 18 stellt dies dar.



TIPP - geeignete Mittel zur Kommunikation:
deutliches und zugewandtes Sprechen,
Schriftdolmetschunterstützung,
technische Hilfsmittel oder SprachApps

Art der Schwerhörigkeit	Verortung des Defektes	Sprachaufbau
Schalleitungsschwerhörigkeit (konduktive Schwerhörigkeit)	Gehörgang oder Mittelohr	unverändert
Schallempfindungsschwerhörigkeit (sensorineurale Schwerhörigkeit)	Innenohr oder im neuronalen Bereich	verändert
Kombinierte Schwerhörigkeit (oftmals im höheren Lebensalter anzutreffen, häufigste Form der Schwerhörigkeit)	Gehörgang oder Mittelohr + Innenohr oder im neuronalen Bereich	verändert

Klangbild	Sprachqualität	Akustische Ereignisse werden ...
unverändert	unverändert	leiser wahrgenommen
verändert	verändert	bruchstückhaft und verzerrt wahrgenommen
verändert	verändert	leiser sowie bruchstückhaft/ unvollständig wahrgenommen

Formen der Schwerhörigkeit und ihre Auswirkungen auf die akustische Wahrnehmung. M. Decker-

Maruska et al., eigene Darstellung, veröffentlicht in CNE.fortbildung, 2011, Thieme, S. 11

Die Darstellung verdeutlicht: Schwerhörigkeit ist verschieden und durch mehr gekennzeichnet als nur durch ein leiseres Hören.

Lautes Sprechen oder gar Schreien ist keine Lösung! Dieser Leitsatz gilt für alle Formen der Hörschädigung und ist konsequent umzusetzen.

Zudem ist dies auch wenig wertschätzend und keine zielführende Strategie zur Lösung von Kommunikationsproblemen.

2

Was bedeutet dies also für das Sprachverstehen?
Schwerhörige hören **anders**.

Dies zeigen die folgenden Grafiken sehr gut:

INTENSITÄTSVERLUST

HÖREN HÖREN

Ein zu leises Hören kann meist medizinisch behoben oder technisch einfach mit Versorgung und der Verstärkung durch Hörgeräte kompensiert werden.

FREQUENZVERLUST

HÖREN HÖREN

Man hört, aber versteht nicht!
(Fehlhörigkeit)

DYNAMIKVERLUST

HÖREN HÖREN

Trotz leiserem und undeutlicherem Hören ist man sehr empfindlich gegen große Lautstärken! Hörgeräte bringen nur teilweise Hilfe, weil die Betroffenen zwar verstehen aber der Lärm für sie als unerträglich laut übertragen wird.

PHASENVERLUST

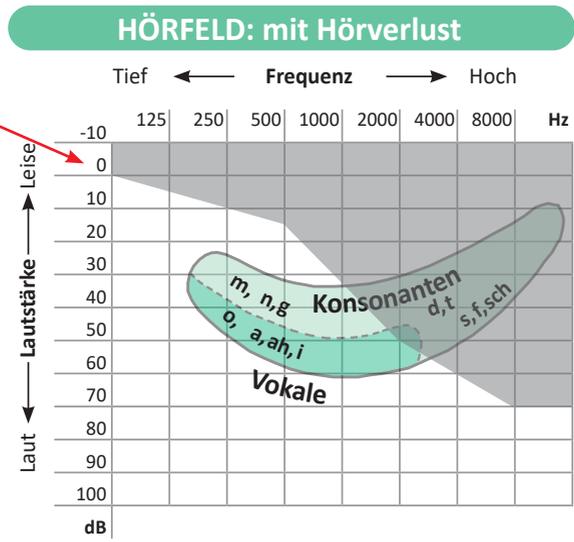
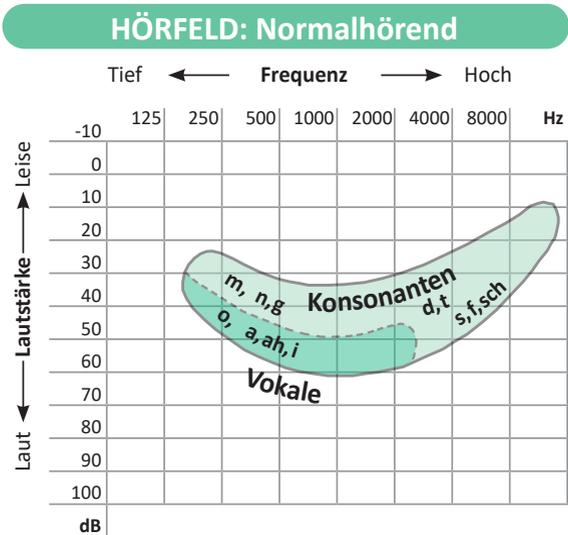
HÖREN HÖREN

Störung des Zeitablaufes (Zeitauflösung)
Der Betroffene hört zwar das gesagte Wort, er braucht aber längere Zeit, um das Gehörte gedanklich zu verarbeiten.

Je komplizierter und umfangreicher der Hörverlust ist,
umso schwieriger ist es, diesen technisch mit
Hörhilfen auszugleichen.

2

Vor allem der **Intensitätsverlust** (Lautstärke) und **Frequenzverlust** (Höhen und Tiefen) beeinträchtigen das Sprachverstehen enorm. In der sogenannten **Sprachbanane** liegen die Konsonanten und Vokale, die für das Sprachverstehen maßgeblich sind. Alle Töne, sprich alle Konsonanten und alle Vokale, die sich hier im grauen Feld befinden, kann ein Mensch mit solch einer Hörminderung (Hörkurve läuft entlang der grau-weißen Kante) nicht mehr verstehen.



Wenn man die beiden Grafiken miteinander vergleicht, kann man sehr klar sehen, dass eine Person mit einer solchen Hörminderung sehr große Probleme beim Unterscheiden vieler Wörter haben wird. Wörter klingen oft wie „genuschelt“.

2

Jeder schwerhörige Mensch muss lernen, diesen Verlust zu kompensieren. Wenn das Denken und das Gedächtnis normal funktionieren, klappt das Kompensieren meist auch noch ganz gut. Doch nicht selten lässt im Alter das Gedächtnis nach, so dass das Handicap Schwerhörigkeit doppelt schwer wiegt.

Schwerhörigkeit wirkt sich, abgesehen vom schlecht Hören und Verstehen, **meist auch auf das Verhalten und Mimik der betroffenen Menschen aus**: Stirnrunzeln, weil man sich beim Hören so konzentrieren und anstrengen muss. Da schaut die Person dann vielleicht missmutig aus, ist es aber gar nicht. Oder man hat das Gefühl, hörbeeinträchtigte Menschen starren einen an. Dabei versuchen sie nur, konzentriert das Mundbild des Sprechers zu sehen.

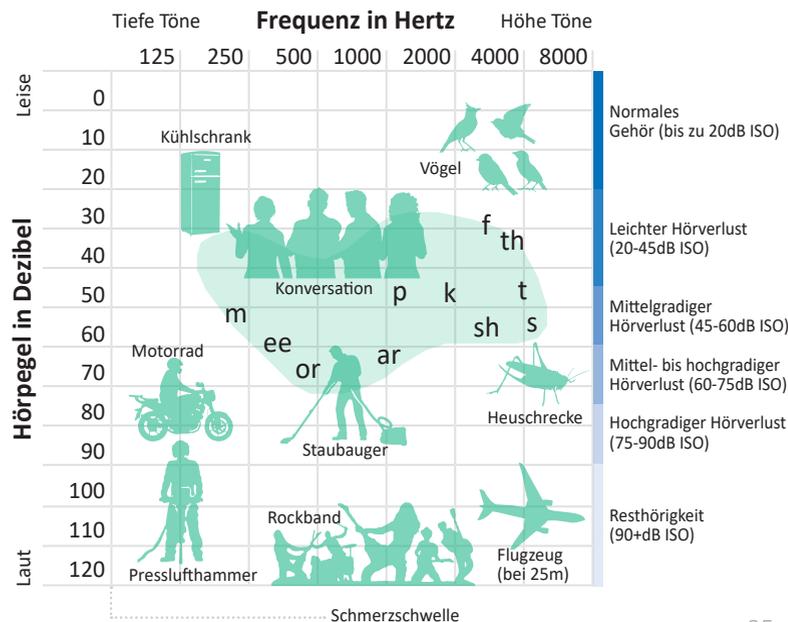
Problematisch wird es, wenn eine Hörminderung nicht erkannt wird. Dann wird der Pat./Bew. oft als „bockig“, stur („*der will ja nur nicht hören*“), apathisch (Pat./Bew. reagieren nicht, weil sie schlichtweg nicht mitbekommen, dass sie angesprochen werden) oder schlimmstenfalls als demenzkrank abgestempelt.

WICHTIG! HINWEIS!



Besonders problematisch ist die Verwechslung der Schwerhörigkeit mit einer Demenzerkrankung. Die Folge: Unangemessene Pflege und Behandlung (z. B. Medikamente)

Und zu guter Letzt hier noch einmal unsere alltägliche Hörwelt zusammengefasst:



DER PFLEGEPROZESS

In dem Leitfaden wird der Pflegeprozess in Anlehnung an das „**bedürfnisorientierte Pflegemodell**“ von Monika Krohwinkel betrachtet.

3

Hierbei liegt der **Schwerpunkt auf der Hörstörung** und ihre Auswirkung auf die Kommunikation – dem Miss- oder Nichtverstehen von gesprochenen Informationen – in der Pflege.



Dies zieht sich wie ein roter Faden durch alle Teilbereiche des Pflegeprozesses, der sich im Pflegealltag sowohl in der ambulanten und teilstationären Pflege als auch in der stationären Pflege im Krankenhaus und Seniorenheim wiederfindet.

Ziel des Pflegeprozesses – mit Blick auf die Hörstörung – ist es:

- Pflegeprobleme zu erkennen (Warum arbeitet der Pat./Bew. nicht mit, verhält sich so seltsam? Liegt eventuell eine Hörstörung vor? → Kapitel 4 **Anamnese**, Kapitel 5 **Assessment**)
- angemessene Interventionen zu planen, zu organisieren (Kommunikationstaktik, Kommunikationshilfsmittel, vorbereitende Maßnahmen bei CT, MRT, OP etc. → Kapitel 6 **Planung**)
- geplante Interventionen durchzuführen (gemäß „*nicht so, sondern so*“ → Kapitel 7 **Durchführung**)
- evaluieren, um festzustellen ob die Interventionen erfolgreich waren (*war die Verständigung besser, hat der Pat./Bew. weniger nachgefragt, oder hat sich nichts verändert und muss ich andere Massnahmen planen?* → Kapitel 8 **Evaluation**)

DER PFLEGEPROZESS - ANAMNESE

4

Beim Anamnesegespräch wird der Grundstein für den kommenden Behandlungsverlauf gelegt. Hier bietet sich, wie Decker-Maruska in ihrem Artikel „*Der schwerhörige ältere Patient – (k)eine Dauerbaustelle im Pflegealltag?!“* (S. 67) ausführt, schon frühzeitig die Möglichkeit, ein hörminderungsbedingtes Pflegeproblem zu erkennen. Es besteht die Herausforderung, eine Hörstörung überhaupt wahrzunehmen. Die Betroffenen verfügen über teils recht ausgeklügelte Hörtaktiken/Kompensationsstrategien. Das können sein:

- Hinwenden des Ohres zum Gesprächspartner,
- typisches „Aufrichten“ der Ohrmuschel mittels der Hand,
- häufiges Nachfragen,
- anwesende Angehörige bitten zu antworten

Das Anamnesegespräch läuft, wenn Angehörige dabei sind, häufig über sie als mit dem Pat./Bew. selbst.

Oft geht das Anamnesegespräch nahtlos in das Assessment hinüber. Daher ist eine scharfe Trennung nicht immer möglich.



Ganz wichtig ist, dass solche Gespräche in ruhiger, gut beleuchteter Umgebung stattfinden!

Um überhaupt alle Daten ordnungsgemäß erfassen zu können, ist es absolut notwendig, eine barrierefreie Kommunikation gerade an diesem Punkt sicherzustellen (siehe Kapitel 9).



4

In manchen Situationen werden „nur“ Aufnahmebögen z.B. im Krankenhaus in der (Notfall-)Ambulanz zum Ausfüllen verteilt. Gerade da ist der Hinweis auf bestehende Hörstörungen ganz wichtig hervorzuheben!

Art der Hörstörung	Kürzel	Ja	Nein
schwerhörig	sh		
gehörlos	gl		
spätertaubt	et		
Lokalisation			
Art der Hörsystems		Rechts (re)	Links (li)
Hinter dem Ohr	HdO		
In dem Ohr	IdO		
Cochlea Implantat (Innenohrimplantat)	CI		
Vibrant Soundbridge (Mittelohrimplantat)	VSB		

Für die weitere Betreuung des Betroffenen könnte ein (Klebe-)Etikett solcher Art hilfreich sein:

Pat./Bew.-Name		sh, Hörgerät, re + li
----------------	---	-----------------------

Pat./Bew.-Name		sh, CI, re + li
----------------	---	-----------------

Dieser kann auch als Bestandteil der Patientenakte unter Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung beigefügt werden: beispielsweise als Aufkleber am Bett, etc. Gemäß der Selbstbestimmung der Pat./Bew. sollten diese ihr Einverständnis geben.

DER PFLEGEPROZESS - ASSESSMENT



Das Assessment dient der genauen Erhebung und Bewertung von individuellen Problemen und Bedürfnissen des Pat./Bew., zu Pflegenden. Im Fokus hier - die Hörstörung.

Dabei findet ein differenzierteres Hinterfragen, Einschätzen und Bestätigen dessen statt, was in der Anamnese erfragt wurde.

5

Im Pflegeprozess sind beide, Pflegekraft und Pat./Bew., gleichberechtigte Partner in der Gestaltung des Kommunikationsprozesses.

Unter Umständen beantwortet ein Pat./Bew. die Frage nach seinem Hörstatus nicht ehrlich oder ihm ist tatsächlich nicht bewusst, dass er schlecht hört. Daher ist es wichtig, als Pflegekraft durch aktives Zuhören den tatsächlichen Hörstatus zu ermitteln. Dies können Sie tun, indem Sie ihm offene Fragen stellen, auf seine Mimik achten oder erkennen, ob der Pat./Bew. Sie mit einem fragenden Blick anschaut, die Hand hinter die Ohrmuschel hält, falsche Antworten gibt oder häufig nachfragt. Auch mit einfachen Mitteln, wie z.B. durch einen Flüster-test, kann eine Ersteinschätzung des Hörstatus erfolgen.

Flüster-test:

Nach Ausatmen werden (von der Pflegekraft) folgende Zahlen aus 50 cm Entfernung in das bezeichnete Ohr (des Pat./Bew.) geflüstert, während das andere Ohr zugehalten wird:

6 1 9 rechtes Ohr

2 7 3 linkes Ohr

Bei mehr als einer falschen Zahlenwiedergabe besteht möglicherweise eine Hörstörung. In einem solchen Fall ist eine Abklärung durch den HNO Facharzt sinnvoll.



Strukturierte Informationssammlung (SIS)

Das Ergebnis der Feststellung einer Hörstörung kann in der Risikomatrix der SIS festgehalten werden. Diese wird bislang ausschließlich in der Langzeitpflege angewandt.

Unsere Empfehlung: bei der SIS in der Risikomatrix die Hörstörung unter „Sonstiges“ festhalten und bewerten, da sie unserer Meinung bzw. Erfahrung nach durchaus ein risikorelevanter Faktor ist.

5

Ausschnitt aus dem Formular der SIS Risikomatrix

Checkliste rund um den Hörstatus

Bei der **Anmeldung/Aufnahme** sind die Bedürfnisse der hörgeschädigten Pat./Bew. zu erfragen:

Als vereinfachte und gute Kennzeichnung hat sich das Piktogramm „durchgestrichenes Ohr“ für Hörbeeinträchtigte bewährt.



Um den Hörstatus eines Pat./Bew. möglichst gut zu erfassen, sind im Folgenden als Hilfestellung Fragen in Form einer Checkliste zu finden:

Name Pat./Bew.
geb.

Art der Hörstörung	Kürzel	Ja	Nein
schwerhörig	sh		
gehörlos	gl		
spätertaub	et		

Art der Hörsystems	Kürzel	Lokalisation	
		Rechts (re)	Links (li)
Hinter dem Ohr	HdO		
In dem Ohr	IdO		
Cochlea Implantat (Innenohrimplantat)	CI		
Vibrant Soundbridge (Mittelohrimplantat)	VSB		

Zusätzliche Fragen zum Hörsystem:

Für Hörgeräte-Tragende

Verwenden Sie Batterien? Ja Nein
 Verwenden Sie Akkus plus Ladegerät? Ja Nein



Fortsetzung der Checkliste von S. 35 - Erfassung des Hörstatus eines Pat./Bew.:

Für Cochlea-Implantat (CI) / VSB-Tragende

- Haben Sie einen CI-Ausweis dabei? Ja Nein
- Verwenden Sie Batterien? Ja Nein
- Verwenden Sie Akkus plus Ladegerät? Ja Nein

Zusätzliche Fragen zur Kommunikation:

- Reichen Ihre Hörsysteme zum Sprachverstehen aus? Ja Nein
- Benötigen Sie eine Unterstützung durch Schriftdolmetscher*innen bzw. Gebärdensprachdolmetscher*innen? Ja Nein
- Benötigen Sie zusätzliche technische Unterstützung?
 - Kinnbügelhörer Ja Nein
 - Hörverstärker für Pat./Bew. mit oder ohne Hörgerät Ja Nein
 - Eigene Zusatztechnik (z.B. FM-Anlage, Text Apps) Ja Nein

Für Nachfragen zum MRT und Elektrotherapie

(in alphabetischer Reihenfolge, siehe Kapitel 7, Kontaktdaten)

- Firma Advanced Bionics (AB) Ja Nein
- Firma Cochlear Deutschland GmbH & Co. KG Ja Nein
- Firma MED-EL Elektromedizinische Geräte Deutschland GmbH Ja Nein
- Firma Oticon GmbH Deutschland Ja Nein

Telefonieren und Fernsehen im Krankenzimmer

- Können Sie mit dem vorhandenen Telefon telefonieren? Ja Nein
- Benötigen Sie einen Kinnbügelhörer zum Fernsehen? Ja Nein

Grundsätzlich: Untertitelfunktion am Fernseher einstellen

Hörbeeinträchtigte Menschen sind häufig von der Außenwelt abgeschnitten, wenn Sie keinen Zugang zu E-Mail oder WhatsApp etc. haben. Deswegen ist ein kostenloses WLAN eine gute Lösung. Vielen Dank!

Für den Fall, dass eine Ansprechperson speziell für Fragen zur Barrierefreiheit in der Einrichtung vorhanden ist, ist diese dem Pat./Bew. mitzuteilen.

Zur Sicherstellung der Kommunikation sollte für Rückfragen eine E-Mail-Adresse, eine Telefonnummer oder eine Mobilfunknummer angegeben werden.

DER PFLEGEPROZESS - PLANUNG



Nach dem Assessment geht es nun zur Erstellung eines Maßnahmenplanes über.

Die Maßnahmen, die in einem Plan festgehalten werden, müssen nun mit den zu Pflegenden besprochen und abgestimmt werden, wie diese zu beider Zufriedenheit umgesetzt werden können. → Ziel: erfolgreiche Pflegequalität, Förderung der Selbstbestimmung des zu Pflegenden im Sinne der aktiven Teilhabe. Im Vorfeld kann beispielsweise abgesprochen werden, wie morgens beim Wecken kommuniziert werden soll, durch Licht ein- und ausschalten, wenn das Pflegepersonal den Raum betritt oder durch Berührung etc. Ziel ist, den Pat./Bew. zu motivieren, mitzumachen.

Folgende Maßnahmen müssen besprochen werden:

Technische Hörunterstützung

Jeder schwerhörige Mensch hat eine eigene individuelle Hörbiographie und verwendet eine Kommunikationsform, mit der er persönlich gut zurecht kommt. Daher ist es wichtig immer zuerst den Pat./Bew. zu fragen, wie er kommunizieren möchte. Nur so ist eine stressfreie Kom-

munikation zwischen Pat./Bew. und Pflegekraft möglich. In der Regel bringt der Pat./Bew. zusätzlich zu den Hörsystemen Batterien oder Ladegerät für seine Akkus selbst mit. Zusätzliche technische Unterstützungsmöglichkeiten sollten von der Klinik, vom Altenheim oder Reha-Klinik bereitgestellt werden, ein besonderer Notfallkoffer könnte dabei helfen.

Der besondere Notfallkoffer

- Hörgerätebatterien in verschiedenen Größen (Größe 10, 312, 13 und 675 für CI)
- Batterietester
- Stethoclip zur Funktionstestung von Hörgeräten
- Otoskop zur Inspektion des Gehörgang



Hilfreiche Ergänzung: ein Hörverstärker



Stethoclip:

Mit Hilfe eines Stethoclips kann die Funktion eines Hörgerätes kontrolliert werden, beispielsweise ob grobe Übertragungsfehler (z.B. verzerrter Klang) oder Wackelkontakte vorliegen. Vorsicht bei sehr laut eingestellten Hörgeräten! Um das eigene Gehör zu schützen, zuvor die Lautstärke reduzieren.



Es gibt verschiedene Anschlussmöglichkeiten:

- Tonausgabe mit Kopfhörer für Menschen mit oder ohne Hörgerät
- Tonausgabe über Halsringschleife für Hörsysteme mit aktivierter T-Spule als Empfänger.

6

Hörverstärker:

Beispiel: Hörverstärker Maxi Pro von Bellman & Symfon bellman.com

Beispiel: Hörverstärker incl. TV-Hörverstärker mit Kinnbügel/Teleschlinge von Humanteknik Model „earis® premium“, humanteknik.com



Einsetzbar:

- für TV
- als Kommunikationsverstärker



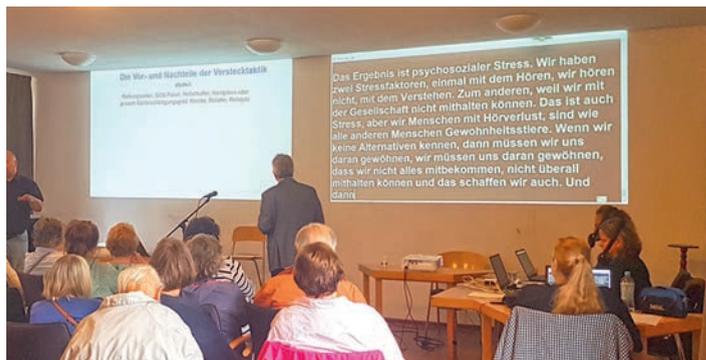
Personelle Hörunterstützung:

Hochgradig schwerhörige oder ertaubte Menschen haben das Recht auf Schriftdolmetschunterstützung. Dabei wird jedes gesprochene Wort zeitgleich zum Mitlesen mitgeschrieben.

Vor der Aufnahme ist zuvor bei der Verwaltung ein*e Schriftdolmetscher*in zu beantragen. Die Finanzierung durch die gesetzliche Krankenversicherung bzw. Pflegeversicherung ist sicherzustellen.

Der Deutsche Schwerhörigenbund (DSB) hat eine Liste von **zertifizierten Schriftdolmetscher*innen** zusammengestellt.

www.schwerhoerigen-netz.de/schriftdolmetscher



Telefondolmetschdienst wie Tess und Telesign

www.tess-relay-dienste.de

www.telesign.de



Sprache zu Text Apps

In der App-Suche des Portals REHADAT-Hilfsmittel sind viele (oft kostenpflichtige) Spracherkennungs-Apps zu finden.

www.rehadat-hilfsmittel.de/de/app-suche

Alternativ:

Um die Kommunikation mit Hörbeeinträchtigten zu erleichtern, kann auch die Spracherkennung im Smartphone/Tablet (Android oder IOS) eingesetzt werden. Hierzu muss die Notizen-App geöffnet werden. Über das Mikrofon-Symbol kann die Spracherkennung gestartet werden.



Medizinische Maßnahmen bei Pat./Bew. mit Cochlea Implantat (CI)



Bei einigen medizinischen Maßnahmen ist Vorsicht geboten. Daher sollten die CI-Tragenden ihren **CI-Ausweis** und entsprechende Informations-Unterlagen mit dabei haben. Aktuelle Informationen sind bei den Herstellern zu erfragen.

6

Im Röntgenraum und bei Computertomographie (CT)

Beide Untersuchungen sind ohne Probleme möglich. Vor dem Röntgen und beim CT sollte mit dem Hörgeschädigten vereinbart werden, wie er sich im abgedunkelten Raum zu verhalten hat, beispielsweise durch Handzeichen für „Luft anhalten“. Damit die Elektronik eines Hörsystems nicht beschädigt werden kann, bleiben sie in der Umkleide. Der Pat./Bew. kann dann wenig beziehungsweise gar nichts mehr verstehen.

Vor einer Operation

Wichtige Gespräche sollten Ärzte/Ärztinnen und Pflegekräfte ohne Mundschutz führen (Mundabsehen). Hörsysteme und CI bitte sorgfältig aufbewahren. Diese Geräte

sind individuell auf das Hörvermögen des Hörgeschädigten angepasst und daher sehr wichtig. Hörgeräte und Sprachprozessoren sind sehr teuer und liegen beispielsweise bei einem Sprachprozessor im 5-stelligen Euro-Bereich.

Warnhinweise MRT (Magnetresonanztomographie)



„Im MRT kommt es durch das sehr starke Magnetfeld der MRT-Geräte zu einem starken „Zug“ auf die Magneten der Implantate. Dieses Problem besteht immer, auch dann, wenn gar nicht der Kopf selbst untersucht wird, sondern z.B. das Knie. Durch den Zug auf den Magnet kann die Untersuchung schmerzhaft sein, im schlimmsten Fall kann sich der Magnet auch aus seiner Halterung lösen („aufrichten“). Der Magnet kann auch entmagnetisiert werden, was dann eine Reimplantation erforderlich machen kann.“ (Quelle: Deutsche Cochlea Implantat Gesellschaft (DCIG), Broschüre MRT-Fibel für CI-Tragende)

MRT Untersuchungen sind bei Pat./Bew. mit einem Cochlea Implantat (CI) nur mit besonderen Vorkehrungen möglich.

Welche Vorsichtsmaßnahmen im Einzelfall getroffen werden müssen (stabilisierender Druckverband und/oder Antennenspulenabdeckung oder auch Entfernung des Magneten), muss unbedingt vor dem MRT bei den jeweiligen CI-Herstellern erfragt werden.

In Deutschland gibt es z.Zt. 4 CI-Hersteller, Kontaktdaten siehe Kapitel 7, S. 60.

6

Warnhinweise: Medizinische Behandlungen/Therapien

Vorsicht im Umgang mit elektrischen, magnetischen und/oder elektromagnetischen Feldern.



Es kann zu einer Erwärmung und/oder zu einer Störung des Implantats kommen. Weitere Vorsichtsmaßnahmen können bei den CI-Herstellern angefordert werden.

Zahnmedizin und Dentalhygiene:

Von der Verwendung von Ultraschall zur Entfernung von Zahnstein wird abgeraten.

Bitte beim CI-Hersteller erfragen!

Herausnehmbarer Plan zum Aufhängen

Leitfaden für eine gelingende Kommunikation
zwischen Pflegekraft und
hörbeeinträchtigten Patienten/Bewohnern
für Pflegekräfte im Gesundheitswesen

Herausgeber: Deutscher Schwerhörigenbund e.V., 2022

www.schwerhoerigen-netz.de

Unbedingt zu berücksichtigende Maßnahmen:

Wie kann die Kommunikation gelingen?

- ✔ **Blickkontakt aufnehmen und halten**
- ✔ **Räumliche Nähe herstellen, Abstand etwa 1-1,5 m optimal**
- ✔ **Gute Raumbelichtung, um vom Mund absehen zu können**
- ✔ **Langsam und deutlich sprechen, normale Lautstärke, bitte nicht schreiben**
- ✔ **Einfache und kurze Sätze sprechen**
- ✔ **Zeit nehmen und ein ruhiges Gespräch führen, keine Hektik**
- ✔ **Hintergrundgeräusche verringern, Fenster und Türen schließen, Telefon stumm-schalten, Radio/Fernseher und Smartphone/Tablet ausschalten**
- ✔ **Wichtige Informationen zum Nachlesen aufschreiben, Papier und Stift bereithalten**
- ✔ **Rückfragen, ob die Diagnose und Behandlung richtig verstanden worden ist**
- ✔ **Darauf achten, dass bei Gesprächen (Aufnahme, Visite, Abschlussgespräch etc.) bei Bedarf ein Hörverstärker vorhanden ist.**

Bei der Aufnahme

Auf eine ruhige stressfreie Kommunikation achten. Eventuell Schrittdolmetscher*innen hinzuziehen (Finanzierung sicherstellen).

Bitte den Hörgeschädigten direkt ansprechen und nicht mit anderen über den Kopf des Hörbeeinträchtigten.

Beim Wecken

Beim Betreten des Zimmers Licht an und aus schalten um Aufmerksamkeit zu schaffen, eventuell den Arm oder die Hand leicht berühren ohne anzutippen.

Warten bis die Hörsysteme oder CI eingesetzt sind, Blickkontakt aufnehmen und erst dann sprechen.

Vitalzeichenkontakt

z.B. Blutdruck oder Körpertemperatur messen
Reihenfolge beachten: Erst messen, dann Blickkontakt und danach das Ergebnis mitteilen.

Grundpflege

Am Waschbecken: Spiegel-Kommunikation anwenden, siehe *Kapitel 9 Kommunikation*.

Verteilung von Medikamenten

Blickkontakt aufnehmen, ruhig erklären welche Medikamente wann und warum eingenommen werden müssen, auf ototoxische Medikamente achten.

Frühstück, Mittagessen, Kaffee, Abendessen
Kommunikationsregeln „Wie kann die Kommunikation gelingen?“, siehe oben.

Transfer zu Untersuchungen, Anwendungen, Therapien

Bleiben die Hörsysteme und CI in der Kabine, muss vorab erklärt werden, wie der Pat./Bew. sich im abgedunkeltem Raum zu verhalten hat, z.B. Handzeichen vereinbaren für „Luft anhalten“ etc.

Achtung: Klären ob MRT oder Elektrotherapie bei CI-Trägern überhaupt zulässig sind, siehe *Kapitel 6 Planung*.

Visite und Arztgespräch

Auf eine zugewandte Kommunikation zwischen Arzt/Ärztin/Pflegekraft und hörgeschädigtem Pat./Bew. achten. Bitte zusätzliche Zeit für ein ruhiges Gespräch einplanen.

Zur Nacht

Beim nächtlichen Rundgang bitte mit der Taschenlampe das eigene Gesicht ausleuchten damit der Pat./Bew. vom Mund absehen kann (nicht schräg von unten, weil dadurch das Gesicht verzerrt wird und der Pat./Bew. sich erschrecken kann).

Beim Röntgen

Notwendiges Verhalten des Pat./Bew. ist im Vorfeld zu besprechen, weil der Pat./Bew. ohne Hörsysteme oder CI nichts verstehen kann.

Freizeitgestaltung

Damit hörbeeinträchtigte Personen an Freizeitveranstaltungen teilnehmen können, ist bei Bedarf „Technische Hörunterstützung“ bereitzustellen, siehe *Kapitel 6 Planung*.



TIPP

Sowohl Cochlea Implantate (CI) als auch Herzschrittmacher (HSM) sind aktive medizinische Implantate, da sie eine Energiequelle enthalten. Daher sind medizinische Behandlungen, die bei Pat./Bew. mit einem Herzschrittmacher nicht möglich sind, häufig auch bei Pat./Bew. mit einem Cochlea Implantat zu vermeiden.





Freizeitgestaltung

Damit hörbeeinträchtigte Personen an Freizeitveranstaltungen teilnehmen können, ist bei Bedarf „Technische Hörunterstützung“ bereitzustellen.

Vorträge, gemeinsame Fernsehabende, Kultur

Mobile FM-Anlage /Funkübertragungsanlagen sind sowohl mit Induktionsschlinge als auch mit Kopfhörer anzubieten, damit Hörbeeinträchtigte individuell aussuchen können, womit sie am besten zurechtkommen.

Achtung: Beim Einsatz von Induktionsschlingen ist eine sog. T-Spule im Hörsystem erforderlich, die vom Hörakustiker aktiviert werden muss. FM-Anlagen sind mobil und können auch bei Ausflügen usw. eingesetzt werden. Bei gemeinsamen Fernsehabenden sind zuschaltbare Untertitel eine große Hilfe.

Beispiel: Funkübertragungsanlage (FM-Anlage) / Personenführungsanlage, PELO Hörunterstützung Peter Lottner, pelo-hoersysteme.de



Empfänger mit induktiver Halsringschleife, Sender mit Aufsteckmikrofon, Koffer.

Gottesdienst

Beim Gottesdienst können beispielsweise Texte mit Hilfe eines Beamers und Leinwand oder in schriftlicher Form zum Mitlesen angeboten werden.

Kommunikation in der Gruppe

Die meisten Menschen in Altenheimen haben eine Hörminderung und somit Schwierigkeiten in einer größeren Gruppe die Sprache zu verstehen. Sobald sich viele Personen zur gleichen Zeit unterhalten, ist es relativ laut im Raum. Für Hörbeeinträchtigte ist ein Sprachverstehen dann nicht mehr möglich. Sie sind somit von der Unterhaltung ausgeschlossen. Hilfreich für den Hörgeschädigten ist es, wenn immer nur eine Person spricht. Zusätzlich ist eine Mitschrift mittels Beamer an die Wand projiziert, optimal. Erschwerend kommen die oft sehr „halligen“ Räume ohne raumakustische Maßnahmen in den Aufenthaltsräumen hinzu.

Um die Raumakustik in Patientenzimmern, Untersuchungsräumen, Speisesäle und Veranstaltungsräume zu verbessern, können Pflegekräfte anregen, einen beratenden Ingenieur für Akustik hinzuzuziehen. Bei der Planung und Umsetzung steht der Deutsche Schwerhörigenbund (DSB) mit Rat und Tat gerne zur Seite.

DER PFLEGEPROZESS - DURCHFÜHRUNG



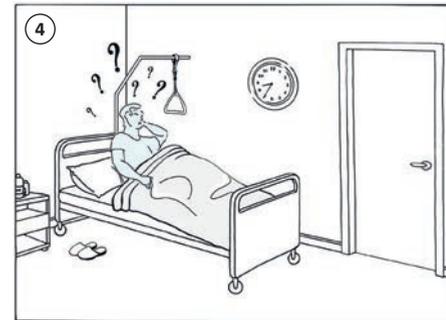
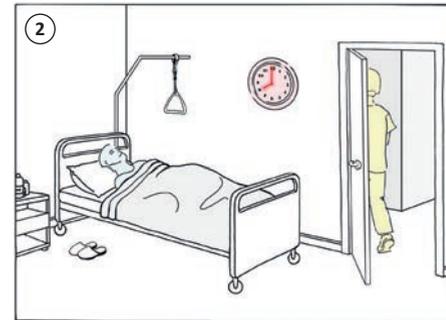
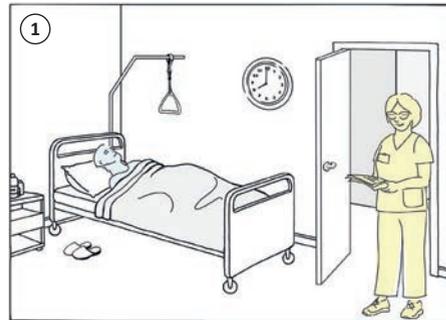
Die Kommunikation ist ein wichtiger Aspekt bei der Durchführung in der Pflege und sind im Kapitel 9 beschrieben. Im Innenteil „Unbedingt zu berücksichtigende Maßnahmen“ sind die wichtigsten Punkte zur Kommunikation kurz zusammengefasst.

Wie kann die Kommunikation gelingen?

Hörgeschädigtengerechtes Fallbeispiel „nicht so...“

Ein hörgeschädigter Pat./Bew. liegt im Krankenhaus. Eine freundliche Pflegekraft kommt ins Zimmer. Sie spricht mit dem Pat./Bew., ohne direkten Blickkontakt zu halten. Währenddessen macht die Pflegekraft ihre morgendliche Arbeit. Sie zieht die Gardine hoch und spricht immer weiter mit dem Pat./Bew., „er

nicht so ...



solle doch bitte aufstehen und sich waschen und anziehen.“ Die Pflegekraft verlässt das Zimmer und kommt nach ca. 10 Minuten zurück. Nichts ist passiert der Betroffene liegt immer noch im Bett. Jetzt wird die Pflegekraft ungeduldig und bittet ihn in einem schärferen Ton noch einmal aufzustehen, sich zu waschen und anzuziehen. Wertvolle

Zeit ist in den letzten 10 Minuten verloren gegangen, denn die Pflegekraft muss nochmals von vorne mit den Anweisungen anfangen.

Dieses erste Beispiel ist der ganz „normale“ Pflegealltag.

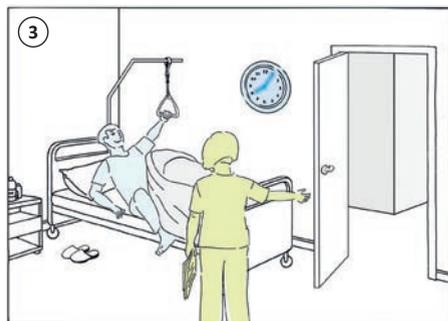
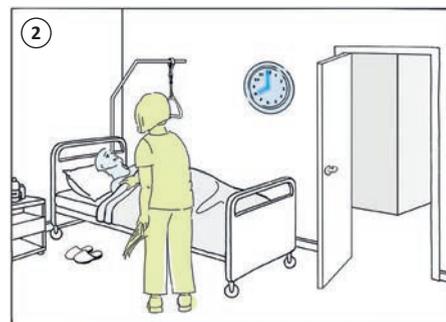


Hörgeschädigtengerechtes Fallbeispiel: „sondern so ...“

Die Pflegekraft weiß von der Hörschädigung des Pat./Bew. . Sie betätigt beim Eintreten in das Zimmer den Lichtschalter, geht zum Betroffenen, hält direkten Blickkontakt, hilft ihm seine Hörgeräte bzw. Cochlea Implantate

(CI) einzusetzen, wartet bis er „auf Empfang“ ist und spricht langsam und deutlich, „er solle doch bitte aufstehen, sich waschen und anziehen.“ Der Betroffene hat auf diese Weise gut verstanden und wird adäquat reagieren. Nun macht die Pflegekraft ihre morgendlichen Arbeiten und kann beruhigt das Zimmer verlassen.

sondern so!



In diesen beiden Fallbeispielen sieht man deutlich die Unterschiede, worauf es ankommt, wenn man eine/n hörgeschädigten Pat./Bew. hat. Dieses braucht alles viel mehr Zeit und Geduld bis der/die Betroffene endlich verstanden hat, worum es eigentlich geht. Verständnis ist die wichtigste Voraussetzung für den/die Betroffenen um

eine gelingende Kommunikation durchführen zu können.



Was ist noch zu berücksichtigen?

Achtung: Sturzgefahr! 

Bei der Durchführung des Pflegeprozesses ist das erhöhte Sturzrisiko von Hörgeschädigten zu beachten. Da das gleichmäßige Hören mit beiden Ohren Voraussetzung für die Orientierung im Raum und somit auch oft für das **Gleichgewicht** wichtig ist, können Probleme mit dem Gehör daher das Risiko für schwere Stürze erhöhen.

„Sich bewegen und das Gleichgewicht halten“ kann eine echte Herausforderung für Hörbeeinträchtigte sein, erst recht, wenn die Konzentration nachlässt. Zusätzlich beeinflusst eine nachlassende Sehkraft das Gleichgewicht. Daher ist das Laufen in der Dunkelheit und in schlecht beleuchteten Räumen für Hörbeeinträchtigte wesentlich schwieriger als bei Tageslicht. Häufig sind sie an dem leicht schwankenden Gang zu erkennen. Nicht zu verwechseln mit einem betrunkenen Zustand! Helles Licht reduziert die Sturzgefahr daher erheblich.



ACHTUNG: Für ausreichendes Licht in den Räumen und auf Fluren sorgen.

Innenohrschädigende Medikamente (Ototoxika)*



Substanzgruppe	Wirkstoff
Aminoglykosid-Antibiotika	Streptomycin, Neomycin, Gentamycin, Kanamycin, Netilmycin
Glykopeptid-Antibiotika	Teicoplanin, Vancomycin
Schleifendiuretika	Furosemid, Etacrynsäure
Malariamittel	Chinin
Platin-Komplexe	Carboplatin, Cisplatin, Oxaliplatin
Reversible Ototoxizität nur bei Überdosierung Makrolid-Antibiotika	Erythromycin, Clarithromycin, Roxithromycin, Spiramycin, Azithromycin
Acetylsalicylsäure	Acetylsalicylsäure

Eine belegte und sichere Gehörschädigung, wenn auch in differenzierter Ausprägung und nach unterschiedlicher Dosis entsteht nur durch Aminoglykosidantibiotika, Platinderivate und (reversibel) durch Salizylate und Chinine. Andere Warnungen beruhen lediglich auf Einzelfällen und -beobachtungen!*

*Gerhard Hesse, „Hörminderung und Tinnitus bei älteren Menschen“; Kohlhammer 1. Auflage 2017, Seite 55-56 und 66

Die vorgenannte Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.



Funktionsstörungen von Hörsystemen und CI:

(Hörsysteme = alternativer, moderner Begriff für Hörgeräte)

Das Hörgerät (HG) pfeift

Ursache	Maßnahme
HG sitzt nicht richtig im Ohr	HG herausnehmen und erneut einsetzen
HG befindet sich im „falschen“ Ohr (besonders häufig bei IDO-Systemen)	HG herausnehmen, seitliche Zuordnung kontrollieren (rote Markierung = rechts/blau Markierung=links) in das „richtige“Ohr einsetzen
Lautstärkeregler ist zu hoch aufgedreht	Lautstärke am Gerät reduzieren bzw. <u>HG mit Smartphone</u> : Lautstärke in der App des Herstellers reduzieren
Lautstärkeregler ist defekt	Hörakustiker*in kontaktieren
HG sitzt zu locker im Ohr	Hörakustiker*in kontaktieren
Schallschlauch ist defekt	Hörakustiker*in kontaktieren
Schallschlauch ist verstopft	Schallschlauch reinigen

Das Hörgerät (HG) funktioniert nicht

Ursache	Maßnahme
HG ist nicht eingeschaltet	HG einschalten
HG schweigt	Mikrofon über die Smartphone App einschalten

Fortsetzung „Das Hörgerät (HG) funktioniert nicht“

Mikrofonöffnung ist verstopft/verklebt	Hörakustiker*in kontaktieren
Fehlende bzw. leere Batterien, Batterie falsch eingelegt	HG herausnehmen, Batterie korrekt einlegen, Funktion testen, HG erneut einsetzen
Batteriefach ist offen	Batteriefach schließen, eventuell Klappe nachdrücken bis es Klick macht.
Batterie überprüfen	Mit einem Batterietester prüfen, ob die Batterie voll geladen ist. <u>Smartphone compatible Hörgeräte</u> : Smartphone-App des Herstellers öffnen und die Leistung der Batterie anzeigen lassen.
Akku leer	HG mit Akku ins Ladegerät einstecken und aufladen.
Ohrpasstück (Otoplastik) beim Hinter-dem Ohr-System (HdO) ist mit Cerumen verstopft	HG herausnehmen, Ohrpasstück reinigen, HG erneut einsetzen
Cerumenfilter IdO ist mit Cerumen verstopft	HG herausnehmen, Filter reinigen, HG erneut einsetzen
HG und Ohrpasstücke sind feucht	HG und Ohrpasstück in die Trockenbox legen und trocknen
<p>Funktion des Hörgerätes überprüfen Mit Hilfe eines Stethoclip können die Hörgeräte auf Funktion und Klang überprüft werden, siehe besonderer Notfallkoffer (S. 39).</p>	



Fortsetzung „Funktionsstörungen von Hörsystemen“

Der Sprachprozessor (CI) mit Sendespule und Kabel funktioniert nicht

Ursache	Maßnahme
Sprachprozessor ist nicht eingeschaltet	Batteriefach richtig anschließen, LED am CI leuchtet grün
Spulenkabel defekt oder gerissen	neues Spulenkabel beim Hersteller besorgen und austauschen.
T-MIC (externes Mikrofon) defekt	Gilt nur für <u>Advanced Bionics</u> : T-MIC austauschen
Akku oder Batterie leer	Akku austauschen oder neue Batterien einlegen <u>Smartphone compatible CIs</u> : Smartphone-App des Herstellers öffnen und die Leistung der Batterie bzw. des Akkus anzeigen lassen.
Ladegerät lädt nicht mehr	Ladegerät überprüfen lassen, eventuell neues Ladegerät bei der Service-Stelle des Herstellers beantragen.
Filter am Sprachprozessor ist verstopft	Mikrofonabdeckung austauschen bzw. beim Fachbetrieb austauschen lassen
Sprachprozessor lässt sich nicht einschalten	Ersatz-Sprachprozessor beim Service beantragen und den defekten Sprachprozessor in der gleichen Verpackung zurücksenden.

Aufbewahrung von Sprachprozessoren (CI)

Sprachprozessor vor Beschädigung schützen	Bitte die Aufbewahrungsbox mit Name und Zimmernummer beschriften.
Vorsicht bei Taschentücher/ Servietten	Bevor Taschentücher/Servietten geworfen werden, bitte überprüfen, ob der Sprachprozessor nicht darin verwahrt ist.
Vorsicht beim Bettenmachen	Ist das Gerät am Ohr bzw. im Etui des Pat./Bew.? Erst dann die Bettwäsche wechseln.
Vorsicht bei Metall	Der Sprachprozessor hat magnetische Teile, die z.B. von Metallbetten stark angezogen werden können.

Pflege eines Sprachprozessors

Sprachprozessor mit Sendespule jede Nacht in die Trockenbox legen, um die Feuchtigkeit aus dem Inneren zu entfernen, zuvor die Batterie-hülse entfernen und separat dazulegen.

Achtung: Keine Batterien oder Akkus in die Trockenbox legen!

Funktionsweise eines Cochlea-Implantates:
Auf der Homepage des jeweiligen CI-Herstellers sind Videofilme über „Wie funktioniert ein CI-Implantat“ veröffentlicht.



Fortsetzung „Funktionsstörungen von Hörsystemen“

Cochlea-Implantat (CI) Hersteller

Firma	Kundenservice für Ärzte/Ärztinnen und Pflegepersonal
Advanced Bionics GmbH	Telefon: 0711 51070-577 E-Mail: service.de@AdvancedBionics.com
Cochlear Deutschland GmbH & Co. KG	Telefon: 0511 542 77-40 E-Mail: gkservice-ci@cochlear.com
MED-EL Elektromedizinische Geräte Deutschland GmbH	Telefon: 0800-0770330 E-Mail: service@medel.de
Oticon Medical Oticon GmbH	Telefon: 040 84888486 E-Mail: info@oticonmedical.de

Empfehlung:

Vor einer anstehenden MRT-Untersuchung bitte Kontakt zur implanzierenden Klinik des jeweiligen Pat./Bew. aufnehmen. Dort sind alle Protokolle über die OP und über das CI-Implantat vorhanden.

Alternativ:

Beim CI-Hersteller können individuelle Informationen zum jeweiligen CI-Implantat erfragt werden. Um festzustellen, ob ein MRT durchgeführt werden kann, benötigt der CI-Hersteller die Implantat-Seriennummer, die im Patientenausweis zum CI-Implantat nachzulesen ist. Den Patientenausweis sollten alle CI-Patienten immer bei sich tragen.

Cochlea Implantat Prozessoren (Beispielabbildungen)



© Advanced Bionics © Cochlear © MED-EL © Oticon Medical



Zum Vergleich: links Cochlea Implantat Prozessor, rechts Hörgerät (HdO)

DER PFLEGEPROZESS - EVALUATION



Die Evaluation ist der letzte Schritt im Pflegeprozess in einem vorher festgelegten Zeitraum, z.B. einer Woche oder einem Monat. Hier wird überprüft und bewertet, ob die in der Planung festgelegten Maßnahmen erfolgreich gewesen sind, ob das Ziel erreicht wurde. Wenn ja, dann war die Maßnahme die richtige und wurde gut umgesetzt. Wenn nein, dann ist zu schauen, warum es nicht geklappt hat. Hat vielleicht die **Kommunikation** mit dem Pat./Bew. nicht so geklappt? Daraus ergibt sich dann eine Aktualisierung für die nächste Planung.

Was heißt das also konkret für die Arbeit mit hörbeeinträchtigten Pat./Bew.? Hier ein paar hilfreiche und zielführende Fragen*:

- Liegt ein bestimmtes Pflegeleitbild zugrunde? Woran lässt sich dies erkennen? Spielen hier „Selbstbestimmtes Leben, Teilhabe und eine patientenorientierte Versorgung“ eine Rolle?
- Wurden bei der Anamnese biographische Daten berücksichtigt? Z.B. Hörbeeinträchtigung vorhanden?
- Enthält die SIS alle pflegerelevanten Daten? Hörstörung als eigenständiger Punkt unter Sonstiges?
- Haben die vereinbarten und angewandten Maßnahmen zum Erfolg des Pflegeprozesses und zu einer gelingenden Kommunikation beigetragen?

- Ist bei dem Pat./Bew., nachdem man bei ihm einen Verdacht auf Hörstörung bei der Anamnese bzw. dem Assessment festgestellt hat, durch eine*n HNO-Facharzt/-ärztin in die Ohren geschaut und eventuell vorhandenes Cerumen entfernt worden?
- Wurden bei Arztgesprächen oder anderen wichtigen Gesprächen Hörhilfen (Hörsysteme, Hörverstärker, Schriftdolmetscher*in, Sprach Apps, Stift & Papier etc.) konsequent genutzt/eingesetzt?
- Konnte die Tragedauer der Hörsysteme erweitert werden?
- Wie hat sich die zwischenmenschliche Kommunikation ausgewirkt?
- Hat der Pat./Bew. bei konsequenter Anwendung der „Verhaltensregeln“ weniger oft nachfragen müssen?
- Hat der Pat./Bew. / zu Pflegenden aktiv mitgearbeitet?
- Haben die Terminvereinbarungen geklappt? Oder ist es zu Versäumnissen gekommen, weil der Pat./Bew. eventuell die Anweisungen nicht verstanden hat?
- Sind sowohl Pat./Bew. als auch Pflegekraft zufrieden?
- Ist für die Pflegekraft der Umgang mit dem hörbeeinträchtigten Pat./Bew. ein leichter geworden?

Dieser Rückblick ist für eine weitere Planung und einen Heilungserfolg immens wichtig, um sicher zu stellen, dass eine gelingende Kommunikation umgesetzt wurde.

KOMMUNIKATION

Lautes Schreien hilft nix! Wertschätzende Kommunikation geht anders!

Wie Alexander Jorde in seinem Buch „Kranke Pflege“ ausführte, ist „es wichtig zu lernen, mit jedem Menschen in jeder Situation kommunizieren zu können“ (Jorde, S. 44)

Wertschätzende Kommunikation

Bei einer wertschätzenden Kommunikation geht es darum, dass die Reaktionen – vielmehr die Nicht-Reaktionen - des Hörbeeinträchtigten nicht als ein „Nicht-Mitmachen“ zu verstehen sind. Schnell kommt die Behauptung auf, dass er/sie ja nicht aktiv an dem Pflegeprozess mitwirken will. Schon ist die Gefahr da, dass es zu einer im Grunde nicht gewollten konflikträchtigen Situation kommt. Wie kann das verhindert werden und was steckt möglicherweise dahinter? Das soll im Folgenden erläutert werden.

Das gesprochene Wort, welches lautsprachlich ausgesprochen wird, wird bei Menschen mit Hörstörungen in unterschiedlicher Weise wahrgenommen.

Die Informationen, die im pflegerischen Alltag übermittelt werden wollen bzw. sollen, kommen bei den Betroffenen verzerrt, leise oder gar nicht an.

Das geschieht auch bei mit Hörsystemen versorgten hörbeeinträchtigten Pflegebedürftigen. Diese Hörsysteme sind auch bei sehr ausgereifter Technik nicht vollumfänglich in der Lage, den Hörverlust zu 100% auszugleichen.

Dies zu wissen, hilft eine gelingende Kommunikation mit beiderseitiger Zufriedenheit zu erreichen.

Kommunikationsmodell – zwischenmenschliche Kommunikation

Doch was ist eine zwischenmenschliche Kommunikation?

Was bedeutet das?

Es findet ein Austausch von Informationen zwischen einem Sender und einem Empfänger statt.

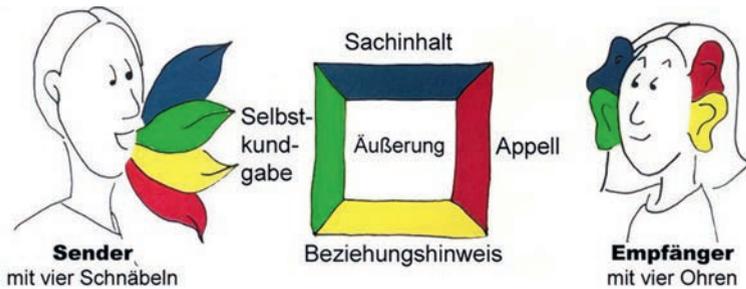


Wie funktioniert das?

Der Sender formuliert eine Nachricht. Der Empfänger nimmt die Nachricht wahr und interpretiert den Inhalt.

Das Interessante hierbei ist, dass der Sender auf 4 „Ebenen“ gleichzeitig sendet und der Empfänger die Information gleichzeitig sowohl über die Ohren als auch Augen empfängt.

Das wird anhand des sog. Kommunikationsmodells von Friedemann Schulz von Thun verdeutlicht:



- Sachinhalt – da geht es um den Inhalt der Nachricht – „worüber ich informiere“
- Selbstkundgabe – da geht es um das, was der Sender von sich preisgibt – „was sage ich über mich aus“ (Absichten, Gefühle, usw.)
- Beziehung – da geht es um die Stellung zwischen den Kommunikationspartnern – „was ich von der anderen Person halte und wie wir zueinander stehen“
- Appell – da geht es um Einflussnahme – „wozu ich meinen Gesprächspartner auffordern oder veranlassen möchte“

Anhand eines Beispiels sollen die 4 Ebenen deutlich gemacht werden:

„Sie sollen Ihre Medikamente nach dem Frühstück nehmen!“

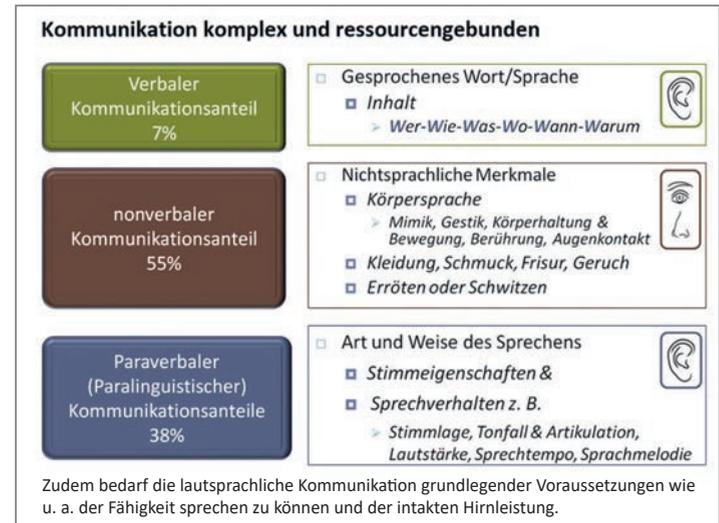
Sender (aus der Sicht einer Pflegekraft)		Empfänger (aus der Sicht des hörberechtigten Pflegebedürftigen)	
Sachinhalt			
Der Pat./Bew. braucht Medikamente.		Ich muss Medikamente nach dem Frühstück nehmen	
Selbstkundgabe			
Ich bin um die Gesundheit besorgt.		Ich vergesse immer die Einnahme. Die Pflegekraft denkt von mir, ich vergesse es, weil ich dement bin, was aber nicht stimmt - Ich habe sie lediglich akustisch nicht verstanden!	
Beziehung			
Ich bin diejenige, die Verantwortung und Fürsorge für den Pat./Bew. hat.		Ich muss tun, was mir mitgeteilt wird.	
Appell			
Ich will, dass der Pat./Bew. die Medikamente nimmt. (diese werden immer wieder vergessen).		Ich fühle mich bevormundet.	

Non- und paraverbale Aspekte der Kommunikation

Es geht bei der Wahrnehmung ganz besonders auch um

- die nonverbalen Aspekte, wie
 - Mimik (Mund verziehen, Augen zukneifen, Augenbrauen anheben)
 - Gestik
 - Körpersprache
- die paraverbalen Aspekte, wie
 - Tonhöhe
 - Lautstärke
 - Sprechtempo
 - Aussprache

Interessant ist festzustellen, wie hoch der nonverbale Anteil in der Kommunikation ist. Mehr als die Hälfte erfolgt über Mimik, Gestik, Körpersprache und äußeres Erscheinungsbild!



Körpersprache während der Kommunikation

Während des Gespräches spielt somit die Körpersprache eine zentrale Rolle. Sie hat einen entscheidenden Einfluss auf den Erfolg der Kommunikation. Z.B. ist es gut, bei einer Frage eine fragende Haltung, d.h. hochgezogene Schulter, einzunehmen.

Das gilt umgekehrt auch bei dem Betroffenen – es ist wichtig als Pflegekraft zu erkennen, ob das was er sagt zur Mimik bzw. Gestik passt.

Innerhalb einer Kommunikation können falsche Wahrnehmungen entstehen: die Appelle, die eine Pflegekraft ausspricht, kann beim Betroffenen falsch ankommen (er interpretiert sie auf seine Weise bzw. er entscheidet mit welchem Ohr/Auge die Information wahrgenommen wird). Es besteht damit die Gefahr, dass gut gemeinte Appelle erfolglos sind.

Augenkontakt ist ein Muss

Es ist gut zu wissen, dass in vielen Fällen das, was mit den Augen gesehen wird, eine sehr wertvolle Unterstützung für ein gutes Miteinander ist. Der Hörbeeinträchtigte „hört“ oft mit den Augen mehr als mit den Ohren! Das heißt, die Kommunikation geschieht barrierefrei nach dem 2-Sinne Prinzip - es werden hier 2 Sinne - nämlich Hören und Sehen - angesprochen. Wichtig ist hier hervorzuheben, dass immer ein Augenkontakt während einer Gesprächssituation sichergestellt sein sollte. Ein Ansprechen von hinten ist damit ein Tabu.

Daher führt ein „lautes Schreien“ eher zu einer Verängstigung des Hörbeeinträchtigten, er fühlt sich „angeschrien“ (u.U. bevormundet). Dies trägt nicht zu einer gelingenden und wertschätzenden Kommunikation bei.

Umgang mit non-/paraverbalen Aspekten

Bei der Kommunikation mit hörbeeinträchtigten Pat./Bew. ist ganz besonders wichtig zu wissen, dass das Verständnis für Ironie, Metaphern, Übertreibungen und Humor zum Teil eingeschränkt sein kann bzw. gar nicht vorhanden ist. Der Betroffene interpretiert die gesendeten Nachrichten sowohl paraverbal – z.B. Veränderung der Tonhöhe/Klangmelodie als auch nonverbal z.B. in der Mimik – hochgezogene Augenbrauen, anders als der Sender es erwarten würde. Dies führt zur Verunsicherung und kann Irritationen auslösen.

Für eine gute und gelingende Beziehungsarbeit ist die Wirkung der Wortwahl und Tonhöhe trotz einer möglichen angespannten stressigen Situation im Alltag auch von entscheidender Bedeutung. Je nachdem wie ein Sachverhalt ausgedrückt wird, kann sie zur Verbesserung und Stabilisierung einer gesundheitsfördernden Atmosphäre beitragen.

Offene vs. Geschlossene Fragen

Was trägt weiterhin zur gelungenen Kommunikation bei?

Ein guter und bewusster Umgang mit Fragen trägt zur gelungenen Kommunikation bei.

Vielfach ist es hilfreich, sog. offene Fragen zu stellen. Das sind Fragen, die häufig mit „Wo?“, „Was?“, „Wie?“, „Wer?“, „Warum?“, „Wann?“ anfangen, worauf der Betroffene oft mit einem Satz antwortet. Z.B. „Wo sind Ihre Hörgeräte?“ – Da wird erwartet, dass dann „in der Schublade“ oder „auf dem Tisch“ als konkrete Antwort gegeben wird.

Im Gegensatz zur offenen Frage kommt bei einer geschlossenen Frage, wie „Können Sie?“, „Wollen Sie?“, „Hat Ihnen?“ usw. meist ein „Ja“ oder „Nein“ als Antwort.

Das kann dazu führen, dass die Antwort zwar zur Situation passt, aber trotzdem falsch in ihrer Ausführung ist.

Stellen wir uns folgende Situation vor:

Eine Pflegekraft (PK) befindet sich in der Nasszelle eines Patientenzimmers und fragt die im Bett liegenden höreinträchtige Patientin (PA):

- PK: *Gehört die rechte Prothese Ihnen?*
- PA: *Ja!*

Aber es könnte sein, dass die Prothese ihr gar nicht gehört, sondern ihrer Zimmernachbarin

Würde hier die Frage „offen“ formuliert werden, also gut und zielgerichtet – wäre diese Antwort zu erwarten:

- PK: *Wo ist Ihre Prothese?*
- PA: *auf der Ablage links*

Anhand einer guten Fragetechnik erfährt also die Pflegekraft, ob die Frage verstanden worden ist oder nicht.



Besser noch: die Frage sollte direkt am Bett bei der Patientin gestellt werden – um den Augenkontakt zu haben!

Gelungende Kommunikation – von „Ich“- Botschaften zur Spiegelkommunikation

Zu einer gelingenden und wertschätzenden Kommunikation trägt das Formulieren von Sätzen in Ich-Form bei. Als Pflegekraft wollen sie erreichen, dass der Betroffene bei dem Pflegeprozess ein aktiver Mitgestaltender ist. Die Formulierung *„Ich möchte, dass Sie aufstehen und ein paar Schritte gehen!“* kommt besser an, als wenn gesagt wird *„Herr Dr. Meier will, dass Sie aufstehen und ein paar Schritte gehen!“* Durch die Ich-Formulierung bekommt die Botschaft eine persönliche, mitfühlende Bedeutung!

Gerade „Ansprache und Information, das sind die ersten Dinge, die man uns in der Ausbildung beibringt. Niemals etwas am Pat./Bew. ausführen, worüber man ihn nicht informiert hat. *„Frau H. ich wasche jetzt Ihr Gesicht‘...“* (Böhler, S. 77)



Diese Situation könnte sich im Badezimmer abspielen – doch wie kann ein Gespräch mit dem/der Hörbeeinträchtigten erfolgreich sein? Mit der Spiegel-Kommunikation! Über den Spiegel (wenn er denn dann vorhanden ist) kann die Pflegekraft mit der zu waschenden Person sprechen – denn diese kann häufig sehr gut ablesen!

Hilfreich ist grundsätzlich zu Beginn einer Kommunikation dem Pat./Bew. ein „Stichwort“ zu geben, worum es im folgenden Gespräch geht! Damit wird erreicht, dass der Hörbeeinträchtige in seinem Gedächtnis den „passenden“ Wortschatz bereithält.

Unterschied zwischen „lautsprachlich“ und „gebärdensprachlich“

Hervorzuheben ist hier noch die Unterscheidung zwischen lautsprachlich und gebärdensprachlich orientierten Betroffenen:

Häufig passiert es, dass in gut gemeintem Sinn einem Menschen mit Hörstörungen ein*e Gebärdensprachdolmetscher*in zur Seite gestellt wird. Das ist leider ein Trugschluss, denn vielfach sind die Hörbeeinträchtigten lautsprachlich aufgewachsen (siehe auch Kapitel 2 „Hörstörungen“) und haben in seltensten Fällen die Gebärdensprache gelernt. Daher kommt für sie nur ein*e Schriftdolmetscher*in in Frage. Für eine*n Gehörlose*n, der/die von Kind an mit Gebärdensprache aufgewachsen ist, ist ein*e Gebärdensprachdolmetscher*in eine ganz wichtige Person.

Auch hier ist nicht zu vernachlässigen, was die wertschätzende Kommunikation anbelangt:

Bei Einsatz von Assistent*innen – hier Schrift- bzw. Gebärdensprachdolmetscher*innen – ist der hörbeeinträchtigte Mensch der erste Ansprechpartner (und nicht der/die Dolmetscher*in). Nicht der „Umweg über den/die Dolmetscher*in“ ist zu suchen, sondern das Gespräch ist

direkt mit dem Betroffenen in Augenhöhe zu führen. Damit wird die Selbstbestimmung und Eigenständigkeit des zu Pflegenden gewahrt.

Wenn die oben genannten Punkte beachtet werden, dann ist eine gelingende Kommunikation gerade bei Aufklärung und Information zwischen Pflegekraft und Hörbeeinträchtigten mit einer Leichtigkeit geschafft!

Alles in allem ist die auch in den curricularen Einheiten erwähnte Kommunikationskompetenz der Schlüssel für den Arbeitsalltag - egal ob im Krankenhaus oder im Seniorenheim.

Mit Alexander Jorde zum Abschluss zu zitieren –

„die Fähigkeit zu kommunizieren [ist] der essenziellste Baustein des pflegerischen Handelns.“ (Jorde, S. 37)

PFLEGERELEVANTE GESETZLICHE GRUNDLAGEN UND VERORDNUNGEN

Dieses Kapitel zeigt eine **Auswahl** für die Pflege relevanten gesetzlichen Grundlagen und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Außerdem finden Sie auf den Seiten der REHADAT-Recht eine Sammlung von Entscheidungen und Gesetzen zur beruflichen Teilhabe von Menschen mit einer Behinderung oder Schwerbehinderung www.rehadat-recht.de.

Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland

Art. 2 Abs. 2 Satz 1

Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich. In diese Rechte darf nur auf Grund eines Gesetzes eingegriffen werden.

Art. 3 Abs 1: Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich

UN-Behindertenrechtskonvention (UN BRK)

Artikel 25 - Gesundheit

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz – **AGG**

Ziel des Gesetzes ist, Benachteiligungen aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu verhindern oder zu beseitigen.

Behindertengleichstellungsgesetz **BGG**

Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen

§ 4 Barrierefreiheit

§ 6 Gebärdensprache und Kommunikation von Menschen mit Hör- und Sprachbehinderungen

§12a Barrierefreie Informationstechnik

Pflegestärkungsgesetz **PSG**

Pflegestärkungsgesetz PSG I, PSG II und PSG III zur Stärkung der pflegerischen Versorgung und zur Änderung weiterer Vorschriften.

Pflege Charta

Artikel 1 - Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Hilfe zur Selbsthilfe sowie auf Unterstützung, um ein möglichst selbstbestimmtes und selbstständiges Leben führen zu können.

Artikel 4 - Pflege, Betreuung und Behandlung

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf eine an seinem persönlichen Bedarf ausgerichtete, gesundheitsfördernde und qualifizierte Pflege, Betreuung und Behandlung.

Artikel 6 - Wertschätzung, Kommunikation und Teilhabe an der Gesellschaft

Jeder hilfe- und pflegebedürftige Mensch hat das Recht auf Wertschätzung, Austausch mit anderen Menschen und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Bundesteilhabegesetz (BTHG)

Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen

§ 82 Leistungen zur Förderung der Verständigung
Leistungen zur Förderung der Verständigung werden erbracht, um Leistungsberechtigten mit Hör- und Sprachbehinderungen die Verständigung mit der Umwelt aus besonderem Anlass zu ermöglichen oder zu erleichtern. Die Leistungen umfassen insbesondere Hilfen durch Gebärdensprachdolmetscher und andere geeignete Kommunikationshilfen. § 17 Absatz 2 des Ersten Buches bleibt unberührt.

TeilhabeStärkungsgesetz

Gesetz zur Stärkung der Teilhabe von Menschen mit Behinderungen sowie zur landesrechtlichen Bestimmung der Träger der Sozialhilfe

Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (BFSG).

Produkte sollen für Verbraucher barrierefrei sein.

§ 21 - Marktüberwachungsmaßnahmen

(5) Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen haben das Recht, im Verfahren nach Absatz 4 in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen mit der Marktüberwachungsbehörde zu kommunizieren. Die Kosten für Kommunikationshilfen sind von der Marktüberwachungsbehörde zu tragen.

Kommunikationshilfenverordnung KHV

Verordnung zur Verwendung von Gebärdensprache und **anderen Kommunikationshilfen** im Verwaltungsverfahren nach dem Behindertengleichstellungsgesetz

§ 3 Kommunikationshilfen

(1) Eine Kommunikationshilfe ist als geeignet

anzusehen, wenn sie im konkreten Fall eine für die Wahrnehmung eigener Rechte im Verwaltungsverfahren erforderliche Verständigung sicherstellt.

Hinweis: Die Kommunikationshilfenverordnungen werden in jedem Bundesland unterschiedlich geregelt.

Normen für barrierefreies Bauen

DIN 18040-1 Teil 1: Öffentlich zugängliche Gebäude

DIN 18041 „Hörsamkeit in kleinen bis mittelgroßen Räumen“

Sozialgesetze SGB I bis SGB XII

SGB IX - Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen

SGB X - Verwaltungsverfahren

SGB XI - Soziale Pflegeversicherung

Bundesversorgungsgesetz

Gesetz über die Versorgung der Opfer des Krieges
§ 10 Heilbehandlung, Versehrtenleibesübungen und Krankenbehandlung

Abkürzungsverzeichnis

AGG	Allgemeines Gleichstellungsgesetz
BGG	Behindertengleichstellungsgesetz
BFSG	Barrierefreiheitsstärkungsgesetz
BTHG	Bundesteilhabegesetz
CI	Cochlea Implantat (Innenohrimplantat)
CT	Computertomographie
DCIG	Deutsche Cochlea Implantat Gesellschaft
DSB	Deutscher Schwerhörigenbund e.V.
et	spätertaubt
FM-Anlage	frequenzmodulierte Funksignal Anlage
gl	gehörlos
HdO	Hinter dem Ohr
HG	Hörgerät
HSM	Herzschrittmacher
IdO	In dem Ohr
KHV	Kommunikationshilfenverordnung
MD	Medizinischer Dienst, unabhängiger Beratungs- und Begutachtungsdienst für alle gesetzlichen Krankenkassen und Pflegekassen
MRT	Magnetresonanztomographie

PA	Patient*in
Pat./Bew.	Patient*in/Bewohner*in
PK	Pflegekraft
PSG	Pflegestärkungsgesetz
SGB	Sozialgesetzbuch
sh	schwerhörig
SIS	Strukturierte Informationssammlung
UN BRK	UN Behindertenrechtskonvention
VSB	Vibrant Soundbridge (Mittelohrimplantat)

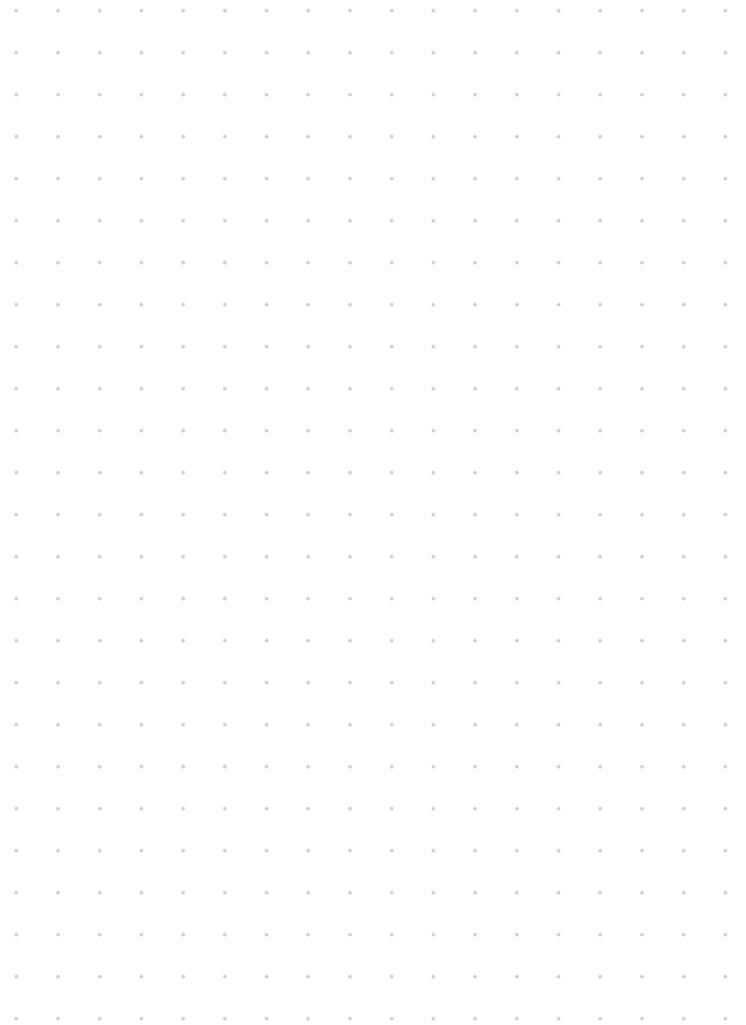
Literaturverzeichnis

- Böhler, F. *I'm a nurse*. 2020. Heyne Verlag, 77
- Decker-Maruska M. *Der schwerhörige ältere Patient – (k)eine Dauerbaustelle im Pflegealltag?!*. Geriatrie up2date 1-2021.; 3: 63-75. Thieme Verlag
- Decker-Maruska, M. et al., eigene Darstellung, veröffentlicht in CNE. fortbildung, 2011, Thieme, S. 11
- Decker-Maruska, M. eigene Grafik - *Kommunikation komplex und ressourcengebunden Formen der Schwerhörigkeit und ihre Auswirkungen auf die akustische Wahrnehmung*
- Deutscher Schwerhörigenbund (DSB) e.V., Skript Schulungskonzept Referat Hörgeschädigte Senioren und Patienten. *Wenn der Patient schlecht hören kann. Eine alltägliche Herausforderung*. 2018
- Hesse, G. *Hörminderung und Tinnitus bei älteren Menschen*. Kohlhammer 1. Auflage 2017, 55-56 und 66
- Jorde, A. *Kranke Pflege*. 2019; 37, 44
- Krohwinkel, M. *Fördernde Prozesspflege mit integrierten ABEDLs: Forschung, Theorie und Praxis*. 2013. Huber Verlag
- Schulz-von-Thun, F.; *Das Kommunikationsquadrat* - Schulz von Thun Institut (schulz-von-thun.de) Download 13.06.2021)
- Sohns W., Jörgenshausen, W. *Schwerhörigkeit in Deutschland*. Zeitschrift für Allgemeine Medizin 2001; 77: 143-147
https://bbs2osterode.de/PDF/Evaluation_einer_Pflegeplanung.pdf,
Zugriff: 19.10.2021

Bildnachweis

- Titel Illustration: ©MEDItangens
- S. 12, 13 u. S. 14 Original-Grafik: Aufbau des menschlichen Ohrs (Schnittzeichnung) ©CBM/Inette Kreis, plus ergänzende Grafiken: MEDItangens
- S. 22, 23 u. S. 25 Audiogramm Grafiken: MEDItangens
- S. 26 Schaubild Grafik: MEDItangens
- S. 29 Foto *Gespräch zwischen älterer schwerhöriger Dame und Pflegekraft*: ©123RF.com
- S. 39 Foto Notfallkoffer: ©Mechthild Decker-Maruska
- S. 40 Produktfotos ©Bellman & Symfon, bellman.com/de/unsere-losungen/maxipro, Zugriff: 20.12.2021
- S. 41 Produktfotos ©Humantechnik, www.humantechnik.com/service/bilder/, Zugriff: 20.12.2021
- S. 42 Foto *Schriftdolmetschteam im Einsatz*: ©MEDItangens
- S. 44 Illustration *CI Silhouette*: ©MEDItangens
- S. 47 Foto *MRT Raum Tür*: ©MEDItangens
- S. 48 Produktfotos ©PELO Hörunterstützung, pelo-hoersysteme.de/de/produkte/personenfuehrungsanlagen#wat
Zugriff: 20.12.2021
- S. 50/51 u. 52/53 Illustration „*Nicht so ..., sondern so!*“: ©MEDItangens
- S. 61 Produktfotos CI Sprachprozessoren: ©Advanced Bionics, ©Cochlear Ltd., ©MED-EL, ©Oticon Medical
Foto *CI am Ohr*: ©MED-EL, Foto *Hörgerät am Ohr*: ©123RF.com
- S. 65 Illustration: ©MEDItangens
- S. 66 Grafik *Das Kommunikationsquadrat*: ©Schulz von Thun Institut für Kommunikation, Hamburg
- S. 69 Grafik „*Kommunikation komplex und ressourcengebunden*“, ©Mechthild Decker-Maruska
- S. 75 Illustration *Spiegel-Kommunikation*: ©MEDItangens

Raum für Notizen



Raum für Notizen

