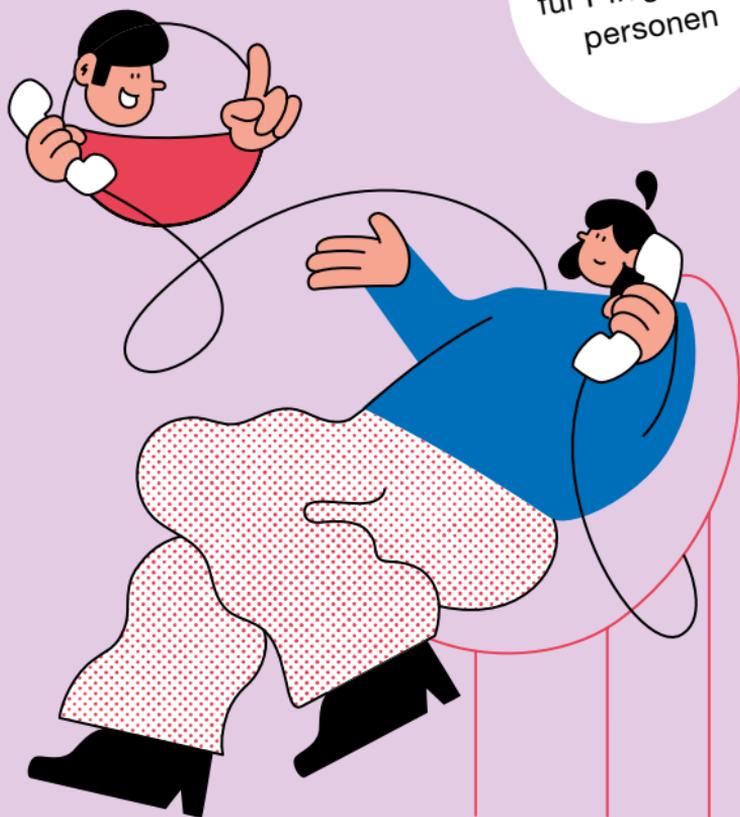


zh  
aw

Gesundheit

Ratgeber  
für Pflegefach-  
personen



Praktische Empfehlungen  
für den Umgang mit  
Menschen mit Hörverlust

## Empfehlungen für Pflegefachpersonen

---

1. Strategien für die Kommunikation	5
2. Technische Hilfen	8
3. Teilhabe und Aktivitäten	9
4. Sozialer und emotionaler Support	10
5. Resilienz und Ressourcen	12
6. Scham und Bewusstsein	13

---

## Empfehlungen für Organisationen

---

1. Zugang und Wissenstransfer	15
2. Infrastruktur und Umfeld	16

---

Die Schweiz hat sich 2014 verpflichtet, die UNO-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (BRK) in der Gestaltung von Alltagssituationen zu übernehmen.

Damit verpflichten wir uns, Menschen mit Behinderungen zu unterstützen, indem wir Hindernisse aus dem Weg räumen, sie gegen Diskriminierung schützen sowie Inklusion und Gleichstellung fördern.

Wenn jemand hörbeeinträchtigt ist, kann es sich um Schwerhörigkeit, spät einsetzende Taubheit oder Gehörlosigkeit handeln. Darum gibt es nicht *die eine* Hörbehinderung. Die jeweiligen Auswirkungen auf das Leben und den Alltag der Betroffenen sind individuell sehr verschieden.

# Empfehlungen für Pflegefachpersonen

Der vorliegende Ratgeber richtet sich in erster Linie an Pflegefachpersonen. In ihrer täglichen Arbeit können sie wesentlich dazu beitragen, den Alltag von Menschen mit Hörbeeinträchtigung zu erleichtern.

Im Umgang mit gehörlosen Personen stellt die Gebärdensprache die wichtigste Brücke in der Kommunikation dar. Das Erlernen der Gebärdensprache wird deshalb für Pflegefachpersonen empfohlen.

## **Allgemeine Empfehlung**

Interagiere immer auf Augenhöhe mit den Betroffenen und zeige Respekt gegenüber ihren Fachkenntnissen und persönlichen Bewältigungsstrategien.

## 1. Strategien für die Kommunikation

### **Umgebung**

Wähle für den Gesprächsbeginn eine ruhige Umgebung ohne Nebengeräusche oder Zweitgespräche. Sorge für eine gute Beleuchtung, damit Gesicht und Lippen der Personen deutlich zu sehen sind.

### **Erstkontakt**

Tippe die gehörlose Person an der Schulter an und warte, bis Blickkontakt entsteht.

### **Blickkontakt**

Halte während des Gesprächs immer den Blickkontakt zu deinem Gegenüber.

### **Positionierung**

Sei der hörbeeinträchtigten Person stets zugewandt und halte nichts vor das Gesicht, damit das Mundbild erkennbar bleibt. Trage zum Beispiel keine Maske.

### **Sprache und Gestik**

Oft ist Hochdeutsch die richtige Wahl. Sprich natürlich und achte zudem auf ein angemessenes Tempo, kurze Sätze sowie klare, alltägliche Begriffe. Ergänze deine Sprache durch unterstützende Gestik.

## Bilder

Ergänze deine verbalen Informationen mit visuellen Hilfsmitteln wie Bildern oder Grafiken und unterstütze die Kommunikation, indem du auf die Dinge zeigst. Vermeide gleichzeitiges Zeigen und Erklären, damit die hörbeeinträchtigte Person jederzeit von den Lippen lesen kann.

## Minimierung von Fremdgeräuschen

Reduziere nach Absprache mit den Betroffenen störende Hintergrundgeräusche wie laute Fernseher oder Musik, um eine klare Kommunikation zu fördern.

## Nachfragen

Vergewissere dich durch Nachfragen, ob du verstanden wirst. Bitte unter Umständen darum, das Gehörte wiederzugeben.

## Schriftliches

Gib wenn nötig wichtige Informationen auch schriftlich ab, wenn möglich auch in einfacher Sprache verfasst.

## Schwierige Themen/Situationen

Beziehe in schwierigen Situationen – zum Beispiel bei einer bevorstehenden Operation – nach vorheriger Absprache immer Gebärdensprachdolmetschende oder auch Schriftdolmetschende mit ein.

**BRK-Bezug:** Artikel 9 (Zugang zur Kommunikation) und Artikel 21 (Freiheit der Meinungsäußerung und Zugang zu Informationen) fordern den gleichberechtigten Zugang zur Kommunikation.



## 2. Technische Hilfen

### **Hörhilfen anwenden**

Unterstütze Betroffene beim Handling mit den Hörhilfen. Stelle sicher, dass sie ihre Hörgeräte richtig anwenden, einstellen und pflegen.

### **Höranlagen/-hilfen in öffentlichen Räumen**

Setze dich dafür ein, dass in öffentlichen Räumen und Einrichtungen Induktionsschleifen und andere technische Hilfen vorhanden und funktionsfähig sind. Biete deine Unterstützung an, um die Hörgeräte richtig einzustellen (T-Spule).

### **Kommunikationsstrategien fördern**

Begünstige die Entwicklung und den Einsatz der Strategien für die Kommunikation (Seite 5–6), auch in deiner Organisation. Mach dich stark für eine bessere Verständigung mithilfe der Umgebungsgestaltung, der räumlichen Positionierung in Gesprächen und des Einsatzes von Hörhilfen.

**BRK-Bezug:** In Artikel 26 (Rehabilitation) wird der Zugang zu Technologien gefordert, um die Teilhabe von Behinderten zu erleichtern. Artikel 20 (Persönliche Mobilität) fordert den Zugang zu geeigneten Mitteln, um die Unabhängigkeit im täglichen Leben zu unterstützen.

## 3. Teilhabe und Aktivitäten

### **Veränderungen annehmen**

Motiviere Betroffene, die Veränderung ihres Hörens aktiv anzugehen, zum Beispiel mit einer Abklärung des Hörvermögens. Versuche, sie darin zu ermutigen, eventuelle Veränderungen anzunehmen. Unterstütze sie und ihre Angehörigen, ihre Fragen zu klären, und verweise auf die Hilfe von Fachstellen.

### **Teilnahme an Aktivitäten**

Weise auf konkrete Orte mit guter Akustik und auf Hörhilfen hin wie Partnermikrofone und FM-Anlagen. So können Betroffene aktiv am sozialen Leben in ihrem Umfeld teilnehmen. Biete deine Unterstützung bei der Abklärung bezüglich Schrift- oder Gebärdensprachdolmetschung an.

### **Ansprüche geltend machen**

Zeig dich behilflich bei Anspruchsabklärungen für technische Hörhilfen, Gebärdensprachdolmetschende oder weitere Hilfsmittel, die zur besseren Verständigung beitragen.

**BRK-Bezug:** Artikel 30 (Teilhabe am kulturellen und gesellschaftlichen Leben). Zielgerichtete Aktivitäten stärken die gesellschaftliche Teilhabe und das Wohlbefinden.

## 4. Sozialer und emotionaler Support

### Soziale Integration

Hilf Betroffenen aktiv dabei, Wege zu finden, mit anderen in Kontakt zu treten oder im Austausch zu bleiben, damit sie integriert sind und sich sozial nicht isolieren.

### Emotionale Unterstützung

Kläre mit den Betroffenen, ob und welche Art der Unterstützung sie entlasten könnte. Biete bei Bedarf deine Hilfe bei der Vermittlung an Fachberatungsstellen oder psychosozialen Anlaufstellen an.

### Akzeptanz des Hörverlustes

Ermutige Betroffene, offen mit ihrem Hörverlust oder ihrer Gehörlosigkeit umzugehen, und unterstütze sie darin, Hilfe von anderen anzunehmen.

**BRK-Bezug:** Artikel 19 (Unabhängig leben und in die Gemeinschaft einbezogen werden) betont die Stärkung von sozialen Netzwerken. In Artikel 25 (Gesundheit) wird der Zugang zu Gesundheitsdiensten gefordert.



## 5. Resilienz und Ressourcen

### **Widerstandsfähigkeit aufbauen**

Bestärke Betroffene und ihre Angehörigen darin, den Hörverlust in den Alltag zu integrieren und mit negativen Emotionen konstruktiv umzugehen.

### **Stärkung von Fähigkeiten**

Finde heraus, wo die individuellen Fähigkeiten und die Ressourcen der Menschen mit Hörbeeinträchtigung liegen. Unterstütze sie aktiv darin, dass sie ihre Kompetenzen anwenden.

### **Sinnfindung und Biografiearbeit**

Hilf Betroffenen dabei, ihre Hörbeeinträchtigung im Kontext ihrer Lebensgeschichte zu verstehen und ihre damit verbundenen Probleme als Teil ihres Lebens zu akzeptieren.

**BRK-Bezug:** Artikel 3 und 26 betonen die Bedeutung der Förderung der Selbstbestimmung und der psychischen Gesundheit.

## 6. Scham und Bewusstsein

### **Scham respektieren**

Ermutige Betroffene, offen mit ihrem Hörverlust umzugehen und darüber zu sprechen, damit auch allfällige Schamgefühle besser überwunden werden können. Berücksichtige dabei auch die kulturellen und sozialen Besonderheiten der Betroffenen. Begünstige sie dabei, die Vorteile von Hörhilfen und Hilfsmitteln zu erkennen.

### **Umfeld sensibilisieren**

Beziehe das soziale Umfeld mit ein, wenn es um wichtige Entscheidungen geht.

### **Missverständnisse vermeiden**

Achte darauf, im Vorgehen und Planen stets transparent mit den Betroffenen zu agieren, um Missverständnissen vorzubeugen. Triff Entscheidungen mit ihnen gemeinsam und lass sie so ihre Eigenständigkeit wahren.

**BRK-Bezug:** Artikel 8 (Bewusstseinsbildung) verpflichtet dazu, Vorurteile und Diskriminierung zu beseitigen.

# Empfehlungen für Organisationen

Organisationen und Institutionen stehen in der Verantwortung, Ressourcen zu schaffen, um die barrierefreie Verständigung untereinander zu fördern.

Für den Umgang mit Menschen mit Hörverlust umfasst dies technische und personelle Hilfen, eine optimale Rauminfrastruktur sowie den aktiven Wissenstransfer und Erfahrungsaustausch der Pflegefachpersonen.

## 1. Zugang und Wissenstransfer

### **Zugang zu Hilfsmitteln**

Die Organisation stellt sicher, dass Hilfsmittel gut zugänglich sind und deren Einsatz optimal mit der Umgebung abgestimmt ist.

### **Zugang zu Gebärdensprachdolmetschenden**

Die Institution stellt Ressourcen zur Verfügung, um die Hilfe von Gebärdensprachdolmetschenden in Anspruch zu nehmen.

### **Koordination mit anderen Leistungserbringern**

Die Organisation hilft bei der Unterstützung bei Besuchen von Audiolog:innen und anderen Spezialist:innen.

### **Förderung von Wissen und Kompetenzen**

Die Institution setzt sich für die Wissensvermittlung ein und unterstützt konkret Schulungen sowie Weiter- und Fortbildungen zum barrierefreien Umgang mit Menschen mit Hörbeeinträchtigung.

**BRK-Bezug:** Artikel 9 und 20 (Persönliche Mobilität) betonen den Zugang zu Hilfsmitteln und Dienstleistungen für eine bessere Teilhabe.

## 2. Infrastruktur und Umfeld

### **Raumakustik**

Die Institution setzt sich für die Gestaltung einer guten Raumakustik ein. Dies kann konkret durch die Verwendung von Teppichen, Vorhängen und schallabsorbierenden Materialien erfolgen. Dazu können Spezialist:innen hinzugezogen werden.

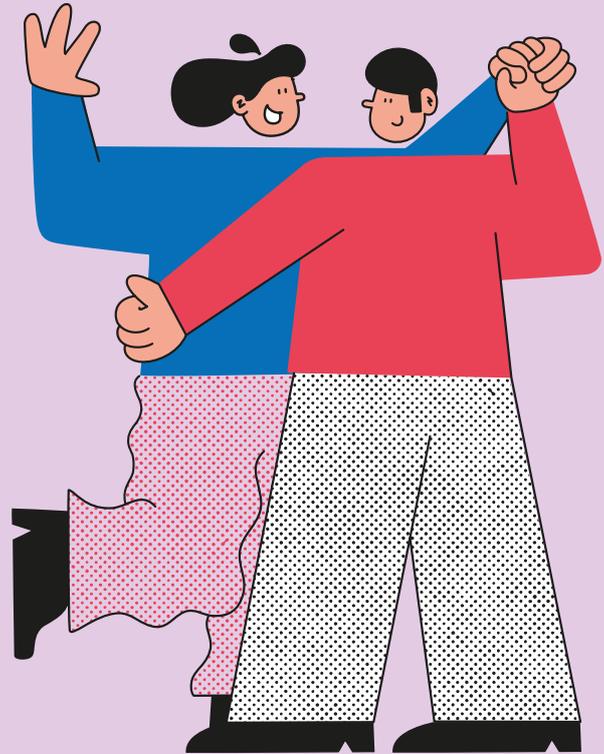
### **Sicherheit**

Falls notwendig und möglich, plant die Organisation die Installation von Sicherheitseinrichtungen ein. Dies können zum Beispiel Lichtsignale, Kameras für Türklingeln oder Rauchmelder sein.

### **Sitzordnung**

Für die Kommunikation in Gruppen stellt die Institution sicher, dass eine kreis- oder u-förmige Positionierung der Teilnehmenden möglich ist und diese leicht eingerichtet werden kann. So können alle Gesprächsteilnehmenden der Kommunikation gleichermassen folgen.

**BRK-Bezug:** Artikel 9 (Zugang und Zugänglichkeit) verpflichtet Institutionen, Barrieren zu beseitigen und ein zugängliches Umfeld zu schaffen.



# Mitwirkende

## Autorinnen

**Prof. Dr. Daniela Händler-Schuster**  
ZHAW Departement Gesundheit

**Dr. Colette Schneider Stingelin**  
ZHAW Angewandte Linguistik

## Beratungsgremium

**Prof. Dr. Frank Wieber und Andrea Günther**  
ZHAW Departement Gesundheit

**Anika Heinrich**  
Schweizerischer Hörbehindertenverband Sonos

**Pro Audito Schweiz und Pro Audito St. Gallen**

**Sabrina Schuler**  
Schuler Gebärdensprachdolmetscherin

**Prof. Dr. Sebastian Probst**  
HES-SO University of Applied Sciences and Arts Western Switzerland

**Studierende MScN der UMIT TIROL**  
Jasmin Brugger, Laura Kammerlander, Bianca Moser, Daniel Ristic, Juliane Seeger, Valentina Siller

**Dr. Carly Meyer and Dr Barbra Timmer**  
The University of Queensland, Australia

**Prof. Dr. Markus Melloh**  
Queensland University of Technology (QUT), Australia

# Sponsoren



Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

**Gesundheit**

Institut für Pflege  
Katharina-Sulzer-Platz 9  
8400 Winterthur

[ipf.gesundheit@zhaw.ch](mailto:ipf.gesundheit@zhaw.ch)  
[zhaw.ch/gesundheit/pflege](http://zhaw.ch/gesundheit/pflege)

