



Standards der Gelingenden Kommunikation im medizinisch – therapeutischen Alltag





Sarah Wessels

- Beauftragte für Gelingende Kommunikation im St. Lukas-Heim Papenburg
- Logopädin, M.Sc.
- in Weiterbildung zur Fachtherapeutin für Unterstützte Kommunikation

s.wessels@st-lukas-heim.de



Was erwartet Sie heute?

- die Vielfalter gGmbH
- das Projekt Gelingende Kommunikation
- Einführung in die Einfache Sprache
- Einsatzmöglichkeiten von grafischen Symbolen



dieVielfalter

EXPERTEN FÜR TEILHABE

Wer sind die Vielfalter?

- ▶ Eine regionale Unternehmensinitiative und seit 01/2021 ein gemeinsames Unternehmen „Die Vielfalter Experten für Teilhabe gGmbH“
- ▶ Acht Komplexträger der Eingliederungshilfe als Gesellschafter
- ▶ Die teilnehmenden Organisationen haben insgesamt ca. 19 620 Klienten und ca. 8 980 Mitarbeiter
- ▶ Heute bündeln wir unsere hohen fachlichen und unternehmerischen Kompetenzen in der Förderung und Assistenz von Menschen mit Behinderungen.
- ▶ In unserem Fokus sind stets die Bedarfe der Menschen mit Behinderungen.

<https://www.teilhabe-experten.de/>





Haltung:
Respekt - Geduld - Kenntnisse



Kommunikative Fähigkeiten sichern
-
Übergänge gestalten

Verstehen Leicht gemacht -
Leichte Sprache
Einfache Sprache

Kommunikation mit Gehörlosen -
Deutsche
Gebärdensprache

Kommunikation mit Hilfe von
Symbolen -
Metacom-symbole,
Fotos, Bilder

Elektronische
Kommunikations-
hilfen

Kommunikation mit
Menschen mit
Sehbeeinträchtigung und
Blindheit



Was wir machen: Übersetzung der Corona-Verordnung

Wichtige Corona-Regeln in Niedersachsen seit 22.09.2021

Corona-Regeln im Land Niedersachsen seit 22.09.2021

Corona macht viele Menschen auf der ganzen Welt stecken schnell an, und das ist gefährlich. Alle Menschen müssen vorsichtig sein, wenn sie mit anderen Menschen zusammenkommen. Deshalb gibt es viele Regeln.

Die Regeln sollen helfen, damit alle Menschen gesund bleiben. Die wichtigsten **Hygieneregeln** kennen Sie schon: **AHA + C + L**. Sie gelten die ganze Zeit, egal, wie viele Menschen gerade krank sind:

- Abstand** 1,5 - 2 m
- Hygiene**
- Atemmaske**
- Corona-Warn-App**

Man kann sich gegen Corona impfen lassen. **Impfen hilft!** Das macht der Hausarzt, und es gibt andere Impfangebote. Für Kinder bis 11 Jahre gibt es noch keinen Impfstoff. Und manche Menschen können die Impfung nicht vertragen. Darüber muss man mit einem Arzt sprechen.

Bei der Impfung bekommen Sie 2 x eine Spritze in den Arm. Es gibt auch Impfstoff, der nur einmal gespritzt wird.

2 Wochen später sind Sie dann geschützt (= vollständig geheilt). Sie bekommen kein Corona mehr. Ganz selten können Sie auch trotz Impfung krank werden. Dann wird Corona aber nicht so schlimm.

Wer geimpft ist, muss nicht so strenge Regeln einhalten.

Wenn Sie schon mal Corona hatten, und dann wieder gesund geworden sind, sind Sie genesen.

Wer genesen ist, muss nicht so strenge Regeln einhalten.

Wer nicht geimpft oder genesen ist, muss oft einen Corona Test machen oder getestet werden. Regelmäßige Tests müssen auch immer gemacht werden:

- wo viele empfindliche Menschen zusammenkommen (Schulen, Pflegeeinrichtungen...)
- wenn viele Menschen Corona haben.

Erstellt im Rahmen des Aktion Mensch Projektes „Gelingende Kommunikation“ (die Vielfacher, Teilhabe-Experten.de) © METACOM Symbolie Annette Klitzinger Seite 1 von 5

Wichtige Corona-Regeln in Niedersachsen seit dem 22.09.2021

Wenn viele Menschen Corona haben, werden die Regeln strenger. Damit sollen die Menschen geschützt werden, die nicht geimpft sind. Es werden drei verschiedene Fragen beobachtet:

- Das Land Niedersachsen zählt und rechnet: Wie viele von 100.000 Menschen sind in den letzten 7 Tagen in Niedersachsen wegen Corona ins Krankenhaus gekommen. Das nennt man **„Hospitalisierung“**.
- Die Städte und Landkreise zählen und rechnen: Wie viele von 100.000 Menschen haben sich in den letzten 7 Tagen mit Corona angesteckt? Das nennt man **„Inzidenzwert“**.
- Das Land Niedersachsen zählt und rechnet: Wie viele von allen Betten auf den Intensivstationen der Krankenhäuser werden für Menschen mit Corona gebraucht. Die **„Intensivbetten“** werden als Prozentzahl genannt.

Wenn die Zahlen zu diesen Fragen 5 Tage nacheinander über bestimmte Grenzen kommen, ändern sich am 7. Tag die Regeln. Sonntage und Feiertage zählen. Es gibt Schutzmaßnahmen bei Inzidenz kleiner als 50 und größer als 50 - 100. Und es gibt 3 Warnstufen mit immer strengeren Regeln:

Fragen	Schutzmaßnahmen	Warnstufe 1	Warnstufe 2
1. Hospitalisierung	< 50	> 6 - 8	> 8 - 11
2. Inzidenzwert	kleiner als 50	> 35 - 100	> 100 - 200
3. Intensivbetten		> 5 - 10%	> 10 - 20%

Eine Warnstufe wird erst festgestellt, wenn Frage 1 + Frage 2 oder 3 die 5 Tage nacheinander erreicht haben. Das wird offiziell vom Land oder der Stadt und Landkreisen festgestellt. Erst dann gilt es, denn es kann auch Ausnahmen geben. In der Zeitung steht, welche Warnstufe in der Region aktuell ist. Wenn die Grenzwerte 5 Tage nacheinander wieder unterschritten werden, wird die Warnstufe am 7. Tag wieder zurückgenom-
Erstellt im Rahmen des Aktion Mensch Projektes „Gelingende Kommunikation“ (die Vielfacher, Teilhabe-Experten.de) © METACOM Symbolie Annette Klitzinger

Wichtige Corona-Regeln in Niedersachsen seit dem 22.09.2021

Die 3 G- und 2 G-Regel

In Niedersachsen sind inzwischen viele Menschen **G** geimpft. Einige Menschen sind nach Corona wieder gesund = **G** genesen. Manchmal kommen Sie nur in ein Haus, wenn Sie **G** getestet sind.

Bei ganz vielen Corona-Regeln sind diese 3 „G“'s wichtig.

Die 3 G-Regel bedeutet: Alle Menschen, die geimpft, genesen oder getestet sind, dürfen kommen. Oder etwas machen. Die anderen Menschen dürfen das nicht. Sie müssen zu Hause oder draußen bleiben.

Die 3 G-Regel kommt sehr oft vor. Das richtet sich nach der Warnstufe und anderen Vorschriften.

Die 3 G-Regel gilt immer in Einrichtungen für:

- ältere und pflegebedürftige Menschen
- Menschen mit Behinderungen

Sie gilt auch immer bei großen Veranstaltungen (ab 1000 Menschen), in Diskotheken und Clubs.

Die 2 G-Regel ist strenger und bedeutet: Alle Menschen, die geimpft oder genesen sind, dürfen kommen. Oder etwas machen.

Wichtig: Geimpfte und genesene Menschen sind gut vor Corona geschützt. Deshalb brauchen sie in einer 2 G-Gruppe keinen Abstand halten. Und sie müssen in der 2 G-Gruppe auch keine Maske tragen. Die anderen Menschen dürfen das nicht. Sie müssen zu Hause oder draußen bleiben. Sie kommen auch nicht mit einem negativen Test dazu.

Die 2 G-Regel kann die Leitung eines Hauses selber bestimmen. Zum Beispiel für ein Restaurant, ein Kino oder beim Konzert. Dann dürfen nur geimpfte oder genesene Menschen dahin kommen. Sie können dort ohne Maske und Abstand sein.

Erstellt im Rahmen des Aktion Mensch Projektes „Gelingende Kommunikation“ (die Vielfacher, Teilhabe-Experten.de) © METACOM Symbolie Annette Klitzinger Seite 3 von 5

Was wir machen:

Übersetzung: Niedersachsen gemeinsam durch die Energiekrise

Einfache Sprache

Niedersachsen
GEMEINSAM
durch die
Energiekrise

Niedersachsen. Klar.


Niedersachsen - gemeinsam durch die Energiekrise

 Russland hat die Ukraine überfallen und damit gegen das Völker-Recht verstoßen.

 Die EU musste mit Maßnahmen auf den Krieg antworten.

 Das alles hat Folgen für das deutsche Volk und für die Unternehmen.

 Wir stehen vor großen Herausforderungen: sozial und wirtschaftlich.


 Darum haben sich jetzt viele zusammen getan: das Land Niedersachsen, die Städte, Unternehmen, Kirchen, Energieversorger und Sozialverbände.


 Sie wollen gemeinsam dafür sorgen, dass die Menschen gut durch die Energiekrise kommen. Niedersachsen steht zusammen und packt gemeinsam an.


Das ist ein starkes Zeichen.


Einfache Sprache

Verbrauchen Sie jetzt weniger Energie – dabei sparen Sie auch Geld!

 Private Haushalte in Deutschland brauchen auch viel Energie. Die Preise für Strom und Gas steigen.


 Verbrauchen Sie weniger, dann sparen Sie Geld.

 Wenn wir jetzt weniger Gas verbrauchen, haben wir mehr für den Winter.

 Die meiste Energie brauchen wir im Haushalt für Wärme. Sie können darum am meisten Energie beim Heizen und beim Warmwasser sparen.






Sie bekommen jetzt Tipps, wie Sie Strom, Warmwasser und Heizkosten sparen können.

So sparen Sie Stromkosten


 Schalten Sie den Fernseher immer aus, wenn Sie ihn nicht brauchen. Wenn ein Licht leuchtet, braucht der Fernseher noch Strom („Stand-by“). **Tipp:** Nutzen Sie eine Steckdosen-Leiste. Die Steckdosen-Leiste hat einen Schalter für An und Aus. Stecken Sie den Stecker vom Fernseher in die Steckdosen-Leiste. Wenn Sie die Steckdosen-Leiste ausschalten, ist der Fernseher richtig ausgeschaltet. Das gilt auch für andere Elektrogeräte wie z.B. Musikanlagen.

Einfache Sprache

So sparen Sie Heizkosten und Warmwasser

	Baden Sie nicht. Duschen Sie nur 5 Minuten.
	Schalten Sie das Wasser aus, wenn Sie sich einseifen.
	Stellen Sie die Möbel nicht zu nah vor die Heizung. Lassen Sie die Gardinen oder Vorhänge nicht über die Heizung hängen. Der Abstand sollte mindestens 20-30 cm sein.
	Stellen Sie die Temperatur von der Heizung richtig ein. Die richtige Temperatur für das Wohnzimmer ist: 20° bis 22°. Die richtige Temperatur für die Küche und das Schlafzimmer ist: 17° bis 18°.
	Machen Sie die Fenster 3x am Tag ganz auf. Lassen Sie die Fenster 5-10 Minuten weit offen. Kippen Sie die Fenster nicht.

Das können Sie noch tun

 Prüfen Sie, ob Fenster und Türen dicht sind. Sind sie nicht dicht? Kleben Sie dann Dichtungsbänder in die Rahmen.



Warum Gelingende Kommunikation? - ein Menschenrecht gemäß Art. 5 GG

„**Art 5.** (1) Jeder hat das Recht, seine Meinung in Wort, Schrift und Bild frei zu äußern und zu verbreiten und sich aus allgemein zugänglichen Quellen ungehindert zu unterrichten...“



Warum Gelingende Kommunikation?

- UN-Behindertenrechtskonvention

- unabhängige Lebensführung
- volle Teilhabe in allen Lebensbereichen



Gelingende Kommunikation – Was bedeutet das?

- Jeder kann sich mitteilen
- Jeder versteht jeden
- Jeder kann sich informieren



... gehört zu werden und Antworten zu erhalten

... mitsprechen und direkt angesprochen zu werden

... Bedürfnisse zu äußern und nach etwas zu verlangen

... auf feinfühligste Art und Weise behandelt zu werden

... Auswahl und Entscheidungen zu treffen

Grundrecht auf Kommunikation

Ich habe das Recht ...

... jederzeit auf meine Kommunikationshilfen zurückgreifen zu können

... „Nein“ zu sagen, etwas abzulehnen oder mich neu zu entscheiden

... vermittelt zu bekommen, wie man kommuniziert

... meine Gefühle, Gedanken und Meinungen zu äußern

... mit Respekt und Würde behandelt zu werden

... gefragt zu werden und Aufmerksamkeit und Zuwendung zu erhalten

... über meinen Tagesablauf und das Weltgeschehen informiert zu werden

... ein funktionierendes und aktualisiertes Kommunikationssystem verwenden zu können

... ein gleichwertiges Mitglied der Gesellschaft zu sein

<https://www.metacom-symbole.de/downloads/externalFiles/GrundrechtKommunikation.pdf>

Claudia Castañeda (2018), angelehnt an Kate Ahern (Guidelines for meeting the communication needs of persons with severe disabilities). METACOM Symbole © Annette Kitzinger • Download: www.metacom-symbole.de



Wer braucht Gelingende Kommunikation?

Alle Menschen!

und besonders die Menschen, die unterstützt kommunizieren

und Menschen, die

- Schwierigkeiten beim Lesen von Information haben
- Schwierigkeiten beim Verstehen von Informationen haben
- nicht hören oder nicht gut hören können,
- nicht sehen oder nicht gut sehen können,
- nicht deutsch oder nicht gut deutsch sprechen...



Denken wir um!

Kommunikation braucht eine positive Grundhaltung

- Vorschussvertrauen
- Geduld
- Respekt
- Kenntnisse







dieVielfalter
TEILHABE-EXPERTEN.DE

*„Das Schreiben ist bekanntlich
nach dem Reden
die zweitbeste Methode
zur Herstellung
von Missverständnissen
unter Menschen.“*

(William James Durant)



Recht auf barrierefreie Kommunikation

- Art. 9 und 21 UN-Konvention
- Behindertengleichstellungsgesetz
- Bundesteilhabegesetz
- Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik: BITV 2.0

Leichte Sprache? Einfache Sprache?

Leichte Sprache

- ▶ Zielgruppe: Menschen mit Lernschwierigkeiten, geistige Behinderung, Hörbehinderung, Aphasie, Demenz, geringen Deutschkenntnissen (A1,A2)
- ▶ Festes Regelwerk
- ▶ Kurze Sätze, möglichst keine Nebensätze
- ▶ Einfache Worte, schwere Worte müssen erklärt werden
- ▶ Klares, großes Schriftbild, jeder Satz in neuer Zeile, inhaltliche Absätze und Überschriften
- ▶ Prüfgruppe erforderlich

Einfache Sprache

- ▶ Zielgruppe: Menschen mit Leseproblemen (A2, B1)
- ▶ Keine Regeln aber Leitlinien
- ▶ Längere Sätze und Nebensätze möglich
- ▶ Mehr Wörter werden als bekannt vorausgesetzt
- ▶ Empfehlung für klare Strukturierung
- ▶ Keine Prüfgruppe

Beispiel

Bei der intendierten Realisierung der linguistischen Simplifizierung des regionalen Idioms resultiert die Evidenz der Opportunität extrem apparent, den elaborierten und quantitativ opulenten Usus nicht assimilierter Xenologien konsequent zu eliminieren.

Alle wollen Sprache verstehen. Darum ist es sinnvoll, bekannte Wörter zu benutzen.

Alle wollen Sprache verstehen.

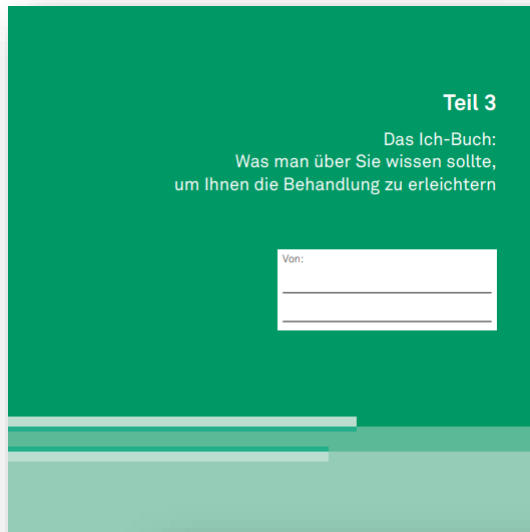
Benutze deshalb bekannte Wörter.



Tanja Sappok
Reinhard Burtcher
Anja Grimmer
(Hrsg.)

Einfach sprechen über Gesundheit und Krankheit

Medizinische Aufklärungsbögen
in Leichter Sprache



Teil 3

Das Ich-Buch:
Was man über Sie wissen sollte,
um Ihnen die Behandlung zu erleichtern

Von:



So verstehe ich Dich gut

- Bild-Karten
- Leichte Sprache
 - Kurze Sätze
 - Keine Fremd-Worte
 - Bildhafte Sprache meiden
 - Langsam sprechen
- Abstand halten
- Mit Hilfs-Objekten (z. B. Puppen)
- Ohne Einschränkung
- Blick-Kontakt
- Gebärden
- Unterstützte Kommunikation
- Ja-Nein-Fragen
- Zeit zum Antworten
- Verständnis überprüfen



bei Stress (Früh-Warn-Zeichen)



bei Schmerzen



Beim Entspannen hilft mir



SUMM – Die KI für Leichte Sprache

Originaltext

Eine Magenspiegelung ist eine medizinische, endoskopische Untersuchung der oberen Teile des Verdauungstrakts. Währenddessen können Schleimhautverhältnisse von Speiseröhre (Ösophagus), Magen (Gaster) sowie der erste Abschnitt des Dünndarms und der Zwölffingerdarm diagnostiziert werden. Damit lassen sich Erkrankungen des Magen-Darm-Trakts, wie beispielsweise Magenschleimhautentzündung, diagnostizieren. In der Regel wird eine Magenspiegelung für Innere Medizin und Gastroenterologie durchgeführt.

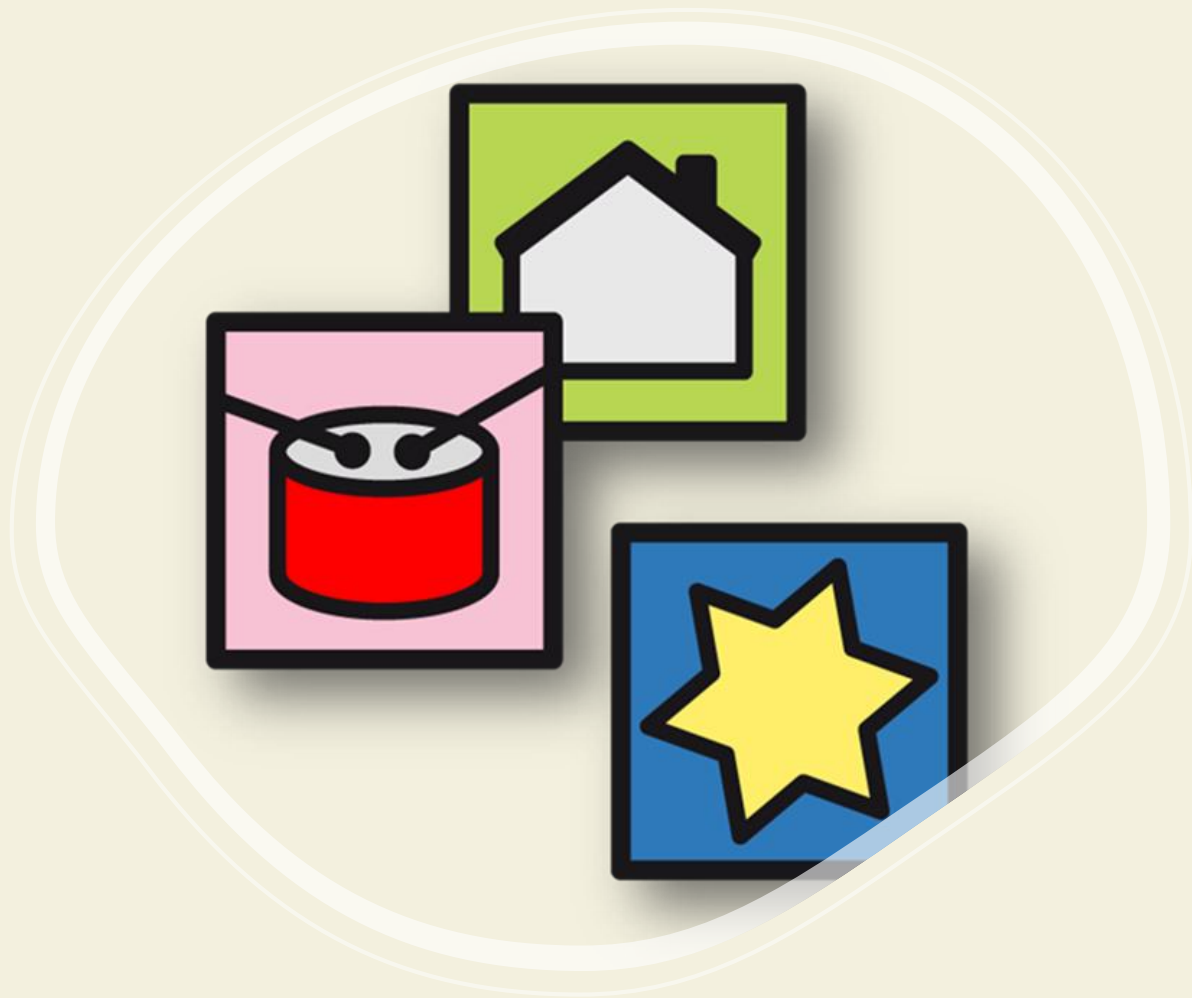
Übersetzen

Leichte Sprache Bindestrich (-)

Eine Magen-Spiegelung ist eine Untersuchung.
Die Untersuchung ist eine Art von Endoskopie.
Endoskopie heißt: Man schaut mit einem Gerät in den Körper.
Das Gerät heißt: Endoskop.
Die Magen-Spiegelung schaut in den Magen und in den Dünndarm.
Die Magen-Spiegelung schaut auch in die Speise-Röhre und in den Zwölffingerdarm.
Die Magen-Spiegelung kann zeigen:

- Dass man eine chronische Magenschleimhautentzündung hat.
- Dass man andere Krankheiten im Magen-Darm-Trakts hat.

Ein Arzt macht die Magen-Spiegelung.
Der Arzt muss dafür ein Fach-Arzt für Innere Medizin oder Gastroenterologie sein.





Anwendungsmöglichkeiten:

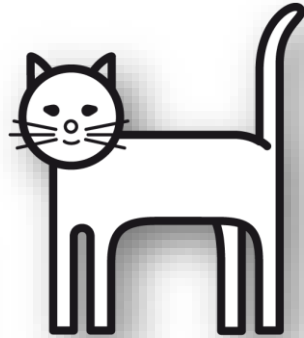




Grafische Symbole



Foto einer Katze



METACOM Symbol
Katze

- vereinfachte Darstellung
- Reduzierung auf das Wesentliche
- kontrastreich
- bessere visuelle Differenzierung
- Verzicht auf Details
- schnell und leicht zu erkennen



Metacom Symbolsammlung

- zunehmend in Deutschland verbreitet
- entwickelt von Annette Kitzinger, Grafikerin, Mutter einer nicht-sprechenden Tochter
- In METACOM 9 ca. 17.000 Symbole
- großer Umfang an Kernvokabular
- klar und leicht verständlich
- bilden Diversität ab (sexuelle Orientierung, Hautfarben, Genderidentität, Kulturen)
- ständige Weiterentwicklung, Symbolwünsche werden gerne entgegengenommen



Warum Symbole?

Kommunikation

Strukturierung

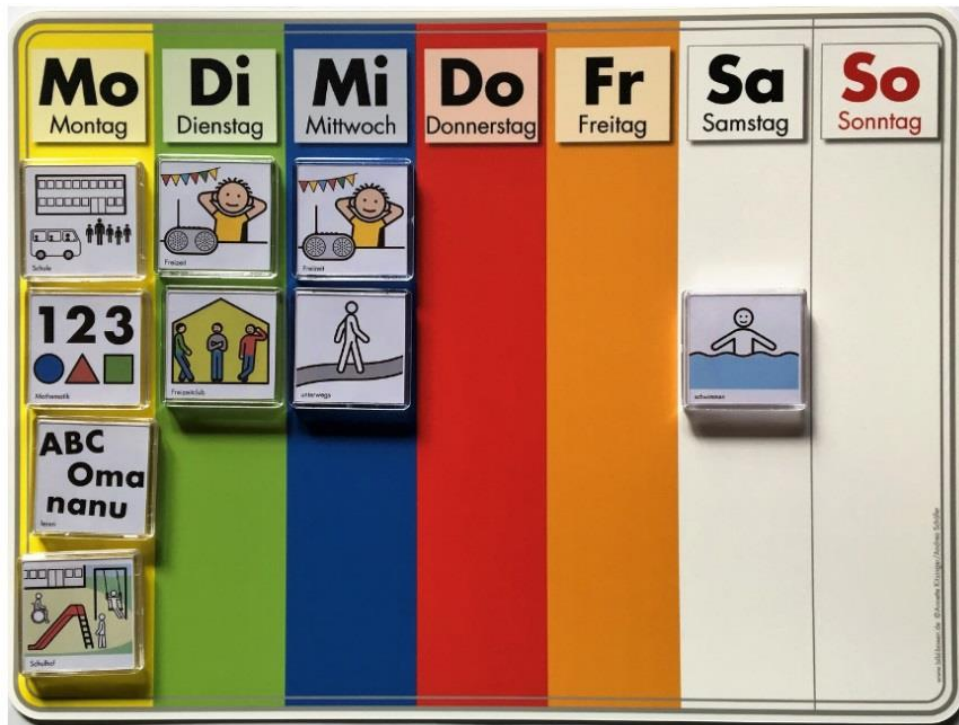
Information

Zeitliche Orientierung

Räumliche Orientierung



Zeitliche Orientierung





Zeitliche Orientierung





Strukturierung

<p>1. Ich spüle die Hände mit warmem Wasser ab.</p>	<p>2. Ich reibe die Hände mit Seife ein.</p>	<p>3. Ich spüle die Hände gründlich mit Wasser ab.</p>	<p>4. Ich trockne die Hände mit Papier ab.</p>	<p>Danke</p>
---	--	--	--	--------------

METACOM Symbole © Annette Kitzinger



UK-APO

Unterstützte Kommunikation in der Apotheke

© UKAPD - Methodenzentrum Unterstützte Kommunikation gUG © Symbole - METACOM Annette Kitzinger

Medikamente

Tablette	Saft/Tropfen	Salbe	Zäpfchen	Spritze	Pflaster	Verband	Spray
Augentropfen	Nasentropfen	Ohrentropfen	Antibabypille	kein/nicht			
Sport	Alkohol	Saft	Milch	Kaffee	Tee		
Auto fahren	Sonne	andere Medizin	essen				

Einnahme

Plus	Wasser	Mahlzeit	kühlen				
viel trinken	baden	gurgeln	lutschen	oral	anal	vaginal	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 20 30 40 50

7

© UKAPD - Methodenzentrum

Schmerz

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Wer

Ich	Erwachsener	Kind	Baby	Rezept
-----	-------------	------	------	--------

Symptome

Fieber	Frieren	Schlucken	Husten	Kopfschmerz
Verletzung	Schwellung	Juckreiz	Halsschmerz	Bauchschmerz
Schwindel	Verstopfung	Durchfall	Blähungen	Zahnschmerz
Übelkeit	Erbrechen	schwanger	Müdigkeit	Rückenschmerz

Wann/Wie oft treten die Beschwerden auf

1

UK-Pflege

Unterstützte Kommunikation in der Pflege









Kommunikation





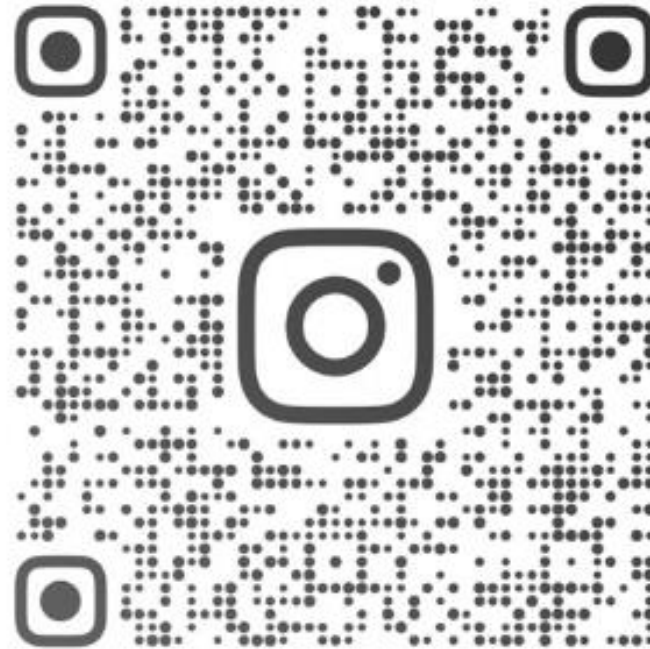
Beispiel Leichte Sprache

	<p>Was steht in diesem Vertrag?</p>
	<p>In diesem Vertrag stehen Rechte und Pflichten. Hier stehen Rechte und Pflichten</p> <ul style="list-style-type: none"> • für Sie • und für die Werkstatt. <p>Sie und die Werkstatt müssen sich daran halten.</p>
	<p>Hier werden die Rechte und Pflichten in Leichter Sprache erklärt.</p>
	<p>Bei den Überschriften steht oft rechts eine Zahl. Davor ist das Paragrafen-Zeichen: §</p> <p>Ein Paragraf ist ein Abschnitt in einem Gesetz. Auch in unserem Vertrag heißen die Abschnitte so. Mit dem Zeichen und der Nummer finden Sie die Stellen in dem Vertrag in schwieriger Sprache.</p>



Instagram

vielfalter_teilhabe_experten



@VIELFALTER_TEILHABE_EXPERTEN