



# SEHEN STATT HÖREN

... 28. Februar 2009

1405. Sendung

## In dieser Sendung:

### WIE ZUFRIEDEN SIND GEHÖRLOSE PATIENTEN?

- Ergebnisse der Doktorarbeit von Andreas Paulini

### SIND GUTE HÖRGERÄTE NOCH BEZAHLBAR?

- Zu niedriger Festbetrag und zu hohe Zuzahlungen

## Präsentator Jürgen Stachlewitz:

Hallo, liebe Zuschauer, willkommen bei Sehen statt Hören! Heute interessiert uns, wie es gehörlosen und schwerhörigen Patienten beim Arzt und im Krankenhaus ergeht. Und danach, warum Schwerhörige in letzter Zeit so große Probleme mit der Hörgeräteversorgung haben! Es ist ein Thema, das bisher noch nie wissenschaftlich genau untersucht wurde: Welche Erfahrungen machen Hörgeschädigte als Patienten? Wie zufrieden oder nicht zufrieden sind sie mit der ärztlichen Behandlung? Jetzt sind Ergebnisse dazu da, und es bestätigt sich, dass Gehörlose besonders mit der Kommunikationssituation beim Arzt Probleme haben. Es wurde aber auch erforscht, was die Gründe dafür sind und was man ändern müsste. Thomas Zander ist für uns nach Hamburg gefahren.

## **Gehörlose Patienten**

Schwenk auf Fußgängerzone/ Hamburg/ Straßenumfrage

**Thomas Zander + Dolmetscherin:** Hallo, darf ich Sie kurz etwas fragen? Ich bin gehörlos und benutze die Gebärdensprache. Kennen Sie die Situation – Gehörlose, Umgang mit Gebärdensprache und so weiter?

**Mann:** Ich kenne sie nicht. Aber schon gesehen. Viel gesehen, ja.

**Thomas:** Dazu habe ich eine Frage: Stellen Sie sich vor, ein gehörloser Mensch ist krank und muss zum Arzt. Wie sieht da die Kommunikation aus? Was glauben Sie?

**Mann:** Tja, mit Händen und Füßen. So!  
Asklepios Klinikum Nord

**Thomas:** Hallo! Ich melde mich heute aus Hamburg, und zwar aus der Psychiatrischen Abteilung der Asklepios Klinik Nord. Hier besuchen wir den gehörlosen Arzt Dr. Paulini, der im letzten Jahr promoviert hat, weil wir uns mit ihm über seine Doktorarbeit unterhalten wollen.

Interview Thomas Zander mit Dr. Paulini

**Thomas:** Jetzt möchte ich dir erst einmal zu deiner Promotion gratulieren!

**Dr. Paulini:** Danke!

**Thomas:** Wie ist der Titel deiner Doktorarbeit?

**Dr. Paulini:** „Behandlungszufriedenheit gehörloser, schwerhöriger und ertaubter Patienten“.

**Thomas:** Und worum geht es da?

**Dr. Paulini:** Ich habe eine Untersuchung durchgeführt, bei der ich eine große Zahl hörgeschädigter Patienten (234, Anm. d. Red.) darüber befragt habe, wie zufrieden sie mit der ärztlichen Behandlung sind. Und für diese wissenschaftliche Leistung ist mir dann der Dokortitel verliehen worden.

**Thomas:** Toll. Wie bist du auf dieses Thema gekommen? Und was ist das Ziel deiner Arbeit?

**Dr. Paulini:** Viele gehörlose Freunde und Bekannte wussten, dass ich Medizin studiere. Sie erzählten mir immer wieder von schlimmen Vorfällen aus dem medizinischen Bereich, wo auch die Kommunikationssituation unbefriedigend war. Ich verstand ihre Klagen und Beschwerden sehr gut. Aber ich dachte, das kann man nicht so stehen lassen, sondern man sollte dazu auch eine wissenschaftliche Forschungsarbeit, verbunden mit einer Befragung durchführen, die eindeutig belegt, dass in diesem Bereich vieles verbessert werden muss.

Dissertation: Titel (Schwenk)/ Balkenstatistik/ Schaubild

**Dr. Manfred Bogun, Leiter der Psychiatrischen Institutsambulanz:** Bevor Herr Doktor Paulini in die Ambulanz kam, kamen natürlich auch gehörlose Patienten zu uns. Wir haben versucht, uns über schriftliche Mitteilungen, über Ablesen von den Lippen – das können ja einige Gehörlose – uns zu verständigen. Das gelingt manchmal, gelingt aber nur in Ansätzen. Ein wirkliches Gespräch ist nicht möglich, schon gar nicht eine Psychotherapie.

Fahrt/ Station/ Flur

Umfrage Fußgängerzone

**Mann:** Im Krankenhaus, meinen Sie? Auf das Krankenhaus bezogen? Da kenne ich mich natürlich nicht aus. Aber - man könnte sich schriftlich verständigen.

**Frau 1:** Ich könnte mich nicht verständigen.

**Frau 2:** Dann muss er sich einen Arzt suchen, der die Sprache versteht.

Fahrt/ Station/ Flur

**Christian Voigt:** Ich habe es schon oft erlebt, dass ich bei Arztbesuchen Kommunikationsprobleme hatte. Ich versuchte, mein Krankheitsbild zu beschreiben. Der Arzt verstand mich aber nicht richtig und deutete meine Beschreibungen ganz anders. Mir ist es wichtig, dass es keine Missverständnisse gibt. Ich möchte Klarheit. Wenn ich einen Dolmetscher hinzuziehen wollte, hatte dieser erst viel später wieder einen freien Termin. Ich muss aber gleich zum Arzt, wenn es mir nicht gut geht. Das ist häufig ein Problem.

Fahrt/ Station/ Flur

**Dr. Paulini:** Ich möchte gerne von einem mir bekannten Vorfall erzählen. Ein gehörloser Patient überstand eine Operation soweit gut, hatte aber noch ein wenig Schmerzen. Der Arzt machte ihm klar, dass er bei akuten Schmerzen die Notklingel an seinem Bett betätigen solle. In der darauf folgenden Nacht bekam der Gehörlose so starke Schmerzen, dass er es nicht länger aushielt. Er brauchte Schmerzmittel. Also drückte er die Notklingel und wartete. Nach einer Weile klingelte er wieder, aber es kam keiner. Er musste die ganze Nacht seine Schmerzen aushalten. Am nächsten Tag fragte er nach, warum niemand sein Klingeln gehört hätte. Die Krankenschwester erzählte, sie hätte sehr wohl nachgeschaut. Es stellte sich heraus, dass sie das Notsignal bemerkt hatte und zu dem Zimmer gegangen war, von dem das Signal kam. Dort hatte sie die Tür aufgemacht und leise gefragt, wer denn die Notklingel gedrückt hatte.

Sie wollte aber nicht von Bett zu Bett laufen, weil dann die schlafenden Patienten aufgewacht wären. Nachdem ihr niemand geantwortet hatte, dachte sie, es sei ein Fehlalarm und ging wieder. So musste der gehörlose Patient warten, ohne dass ihm geholfen wurde. So etwas ist gar nicht schön.

Fahrt/ Station/ Flur

**Heiko Heitmann:** Bei uns ist auch etwas vor kurzem nicht gut gelaufen. Im Oktober vergangenen Jahres wurde mein Vater krank und stürzte eines Tages auch schwer. Wir gingen zu seinem Hausarzt, der meinen Vater ins Krankenhaus einliefern ließ. Er kam ins Krankenhaus Alsterdorf. Ich begleitete ihn, weil er neben seiner Gehörlosigkeit auch immer schlechter sieht. So verständigte ich mich mit dem Arzt schriftlich und erklärte es dann meinem Vater in Gebärden. Die Behandlung meines Vaters verlief nicht so gut. Er hatte damals die ansteckende Krankheit MRSA, so dass die Ärzte oder auch der Besuch immer Kopfbedeckungen und Mundschutz tragen mussten. Das alleine ist schon erschwerend für die Kommunikation mit Gehörlosen. Eines Morgens gab es wieder eine Visite und mehrere Ärzte standen um sein Bett herum. Sie gaben meinem Vater ein Blatt Papier. Er wusste nichts damit anzufangen und schaute die Ärzte nur fragend an. Er verstand nichts und konnte auch nichts lesen oder schreiben. Als er mir erzählte, was vorgefallen war, ging ich zum Arzt und teilte ihm mit, dass mein Vater nicht nur gehörlos ist, sondern zudem nur noch 40 – 50 Prozent seiner Sehkraft besitzt. Der Arzt reagierte ganz überrascht und verlegen. Danach verbesserte sich die Behandlungssituation.

Umfrage Fußgängerzone

**Frau 1:** Dann muss er einen Vertrauten mitnehmen, der beides kann.

**Mann:** Dass man jemanden als Übersetzer, als Dolmetscher hat, wäre natürlich von Vorteil. Wenn dann jemand da wäre... keine Frage.

**Frau 2:** Vielleicht am Anfang ein guter Freund, der einen auch versteht, und dann dem Arzt noch etwas mehr mitteilen kann. Oder man hat dann die Chance, irgendwann – wie diese Dame hier – einen kompetenten Vermittler zu finden.

Fahrt/ Station/ Flur

**Dr. Bogun, Leiter der Psychiatrischen Institutsambulanz:** Wir gehen grundsätzlich

davon aus, dass Dolmetschen durch Verwandte oder Bekannte immer schwierig ist. Man mag sich dann manchmal nicht so deutlich äußern, man lässt Dinge weg, die der Verwandte in dieser Form vielleicht nicht hören soll. Ich glaube, dass Dolmetschen, insbesondere durch Verwandte, dazu führt, dass weniger mitgeteilt wird und mehr verloren gehen kann, und dass der Umfang der Informationen, die beim Arzt ankommen, und damit auch die Qualität der Behandlung nachlässt.

Fahrt/ Station/ Flur

**Dr. Andreas Paulini, Asklepios-Klinik Nord,**

**Hamburg:** Die gehörlosen Patienten kritisieren hauptsächlich den Punkt der Kommunikation, dass sie sich mit den Ärzten nicht in der Gebärdensprache verständigen können. Damit sind sie am wenigsten zufrieden. Viele Gehörlose nehmen bei ihren Arztbesuchen häufig Begleitpersonen mit. Das sind in erster Linie Verwandte, also die Eltern oder die Kinder, aber auch Dolmetscher. Dolmetscher werden nur in 12 Prozent aller Fälle hinzugezogen. Die Frage danach, warum nicht öfter ein Dolmetscher bestellt wird, ergab, dass sie einem Dolmetscher nicht ausreichend vertrauen wollen. Sie haben Angst davor, dass der Dolmetscher nicht über den Arztbesuch schweigt. Hinzu kommt, dass der Aufwand rund um die Bestellung eines Dolmetschers und die Klärung der Kostenübernahme zu groß ist. Die Krankenkassen können das auch nicht leisten.

Fahrt/ Station/ Flur

**Christian Voigt:** Wenn ich sehr kurzfristig einen Dolmetscher benötige, dieser aber keinen freien Termin mehr hat, ist das schlecht für mich. Dann sitze ich alleine beim Arzt und er erklärt mir, welche Medikamente ich einnehmen soll und wofür. Da ist die Gefahr groß, dass ich schriftliche Erklärungen falsch verstehe. Ich möchte, dass die Kommunikationssituation gesichert ist. Und dafür brauche ich einen Dolmetscher. Würde ich meine Eltern hinzuziehen, würden sie für mich sprechen. Und das schmeckt mir nicht. Ich möchte selbstständig agieren. Meine Eltern könnten ihrerseits ein Vertrauensverhältnis zum Arzt aufbauen, wobei ich aber nicht weiß, ob ich meinen Eltern oder meinem Arzt vertrauen kann. Hier sehe ich das Problem. Mein Wunsch ist es, mit dem Arzt direkt unter vier Augen kommunizieren zu können.

**Thomas mit Susanne Goemann, Gebärdensprachdolmetscherin:** Die Antworten der Passanten waren schon interessant. Viele hatten gar keine Vorstellung.

**Susanne Goemann:** Ja, genau.

**Thomas:** Aber für andere war es wiederum ganz selbstverständlich, dass ein Dolmetscher beim Arzt dabei sein sollte.

**Susanne:** Mhm...

**Thomas:** Du bist Dolmetscherin. Wie sind deine Erfahrungen, wenn du bei Arztbesuchen für Gehörlose dolmetschst? Sind Ärzte gut informiert?

**Susanne:** Zum Teil. Die meisten haben allerdings keine Ahnung, wie sie mit Gehörlosen umgehen sollen. Sie wissen auch nichts über die Gebärdensprache.

**Thomas:** Was machst du in so einem Fall?

**Susanne:** Ich erkläre, was zu beachten ist. Zum Beispiel, dass ich idealerweise neben dem Arzt sitzen sollte, damit der Gehörlose uns beide gut im Blick hat. Sonst wundert sich der Arzt vielleicht, warum ich so dicht bei ihm stehe oder sitze.

**Thomas:** Du bist ja auch CODA, also Kind gehörloser Eltern. Ja. Musstest du als Kind öfter für deine Eltern beim Arzt dolmetschen?

**Susanne:** Ja, aber nicht so oft. Vielleicht ein bis zweimal. Da war ich auch noch sehr klein. Das war schon komisch. Denn normalerweise erklärt eine Mutter ihrem Kind, was der Arzt gesagt hat, und nicht umgekehrt. Und als Kind kennt man sich ja auch mit den ganzen medizinischen Sachen nicht so aus. Das war schon schwierig.

**Thomas:** Heute hat sich da im Bewusstsein doch einiges verändert, oder?

**Susanne:** Ja, schon. Ich bin erstaunt, wie viele Gehörlose jetzt einen Dolmetscher bestellen. Aber trotzdem gibt es immer noch viele, die Vorbehalte haben oder skeptisch sind. Ja, da hast du wohl Recht.

Fahrt/ Station/ Flur

**Dr. Andreas Paulini:** Ich denke, es fehlt den Ärzten an Wissen über gehörlose Menschen. Vielleicht ist ein Ansatz, dass während des Studiums und der Ausbildung mehr Informationsveranstaltungen zu diesem Thema durchgeführt werden, so dass ein Arzt nach dem Medizinstudium schon etwas über Gehörlose weiß. Wichtig ist auch der verstärkte Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern. Dafür braucht man entsprechende Dolmetschervermittlungszentralen. Aber auch die Weiter-

bildung der Dolmetscher ist ein bedeutender Punkt. Sie müssen sich verschiedene Fachgebärden aneignen, Behandlungsabläufe kennen lernen und sich allgemein gut im medizinischen Bereich auskennen. Ich merke einfach, dass es im Moment nicht ausreicht. Das müssen wir zukünftig verbessern. Ein letztes wichtiges Ziel wäre der Einsatz von gehörlosen Ärzten, Psychologen oder Fachpersonal, die selbst mit gehörlosen Patienten in Gebärdensprache kommunizieren können. Alle diese Punkte können zu einer Verbesserung der Situation beitragen. Das hat die Umfrage eindeutig gezeigt.

Fahrt/ Station/ Flur

**Moderation Thomas Zander:**

**Moderation Jürgen Stachlewitz**

Unser zweites Thema betrifft die etwa 2,2 Millionen Hörgeräteträger in Deutschland. Es ist unglaublich, welche Probleme sie zurzeit mit der Hörgeräteversorgung haben. Die Geräte werden immer teurer, die Krankenkassen zahlen aber immer weniger, und man muss immer höhere Beträge aus eigener Tasche zuzahlen. Bernd Schneider informiert uns genauer darüber.

**Hörgeräteversorgung**

Dagmar Hesse auf dem Weg zur Arbeit im Archiv für Zeitgeschichte, Berlin

**Dagmar Hesse beim Qualikurs:** Ich bin beidseitig schwerhörig und bin auf Hörgeräteversorgung angewiesen. Wenn Sie mich also von hinten ansprechen und ich reagiere nicht, dann seien Sie bitte nicht böse. Das ist kein böser Wille. Ich höre Sie einfach nicht. Und wenn Sie Fragen haben und alle durcheinander sprechen und ich reagiere nicht, dann seien Sie bitte nicht sauer. Dann habe ich Sie einfach nicht verstanden. Ich habe zwar technisch sehr hochwertige Hörgeräte, aber sie können leider auch nicht um die Ecke hören.

**Moderation Bernd Schneider:** Frau Hesse arbeitet im Zentrum für Kultur und Zeitgeschichte in Berlin. Hier wird das gesamte Archiv der DDR-Presse aus über 40 Jahren für die Internetnutzung aufbereitet. Frau Hesse ist für die Qualifizierung und Anleitung der Mitarbeiter zuständig. Um diese Arbeit auch weiter bewältigen zu können, brauchte sie neue Hörgeräte.

Gespräch mit zwei Kursteilnehmern

**Mann:** Wie ist das zum Beispiel, wenn der Name noch ein „von“ hat?

Wie wir sehen, haben gehörlose Patienten beim Besuch des Arztes und im Krankenhaus vor allem eines: Kommunikationsschwierigkeiten. Das wurde mit der Doktorarbeit dieses gehörlosen Arztes jetzt auch wissenschaftlich belegt. Vielleicht gibt ja auch unser Film Anregungen, um in Zukunft etwas daran zu ändern.

Bericht	Katharina Lukschy
Moderation:	Thomas Zander
Kamera	Michael Chmella
Ton	Sebastian Giebel
Schnitt	Barbara Welzig
Dolmetscher/Sprecher:	Holger Ruppert, Johannes Hitzelberger, Julia von Juni

**Hesse:** Ja, also wenn praktisch der Name Johann Wolfgang von Goethe oder so - wie die Schreibweise ist, ja? Bitte?

**Frau:** Das habe ich auch gerade.

**Hesse:** Ach so, das haben Sie auch gerade.

**Frau:** Nicht Goethe, aber ... Ist das so richtig?

**Hesse:** Ja, dann schreiben wir, wie Sie es gemacht haben. Das ist völlig korrekt. Name, Vorname und das „von“.

**Dagmar Hesse:** Für meine ersten Hörgeräte habe ich 600 – damals noch DM – zugezahlt. Und für meine jetzigen Hörgeräte – mit denen ich sehr gut auskomme – hat man mir einen Kostenvoranschlag unterbreitet von fast 2000 Euro. Das ist eine enorme Steigerung innerhalb von 6 Jahren. Ich muss noch dazu sagen, dass ich zum jetzigen Zeitpunkt weniger verdiene als ich damals verdient habe, wo ich die 600 DM bezahlen musste.

**Bernd:** Der Deutsche Schwerhörigenbund hat in einer Internetumfrage ermittelt, dass Frau Hesse kein Einzelfall ist. Schwerhörige zahlen im Durchschnitt 1500 Euro für Hörgeräte aus der eigenen Tasche und hochgradig Schwerhörige sogar fast 2000 Euro. Das ist für den DSB nicht akzeptabel.

**Stephan Wilke, DSB:**

Also wir haben in den letzten Jahren so eine Tendenz beobachtet, dass die Zuzahlungsbe-

träge gestiegen sind, auch aus dem Grund heraus, dass der Festbetrag kontinuierlich immer weiter abgesenkt worden ist. Was daraus folgt ist, dass die Situation insgesamt sehr unbefriedigend ist und dass wir uns bemühen müssen, sie politisch zu thematisieren. Unsere Schwierigkeit liegt auch darin, dass wir das überhaupt erklären müssen. Und so wie ich das aus meinen Erfahrungen, aus der politischen Verbandsarbeit kenne, gibt es die Problematik, dass immer Hörschädigung als nicht lebensbedrohend oder nicht lebensbeschränkend verstanden und aufgefasst wird.

**Bernd:** Die Krankenkassen bezahlen maximal 421 Euro und 28 Cent. Für diesen Festbetrag muss der Hörgeräteakustiker zwei verschiedene Hörgeräte bereithalten. Der DSB fordert höhere Zuschüsse, besonders für hochgradig schwerhörige Menschen. Doch die Krankenkassen lehnen das ab.

**Interview Ann Marini, GKV:** Gesetzlich Versicherte haben per Sozialgesetzbuch einen Anspruch auf Hörgeräte, auf eine Versorgung mit Hörgeräten. Zugleich ist dieser Anspruch an die Prinzipien „zweckmäßig, ausreichend und wirtschaftlich“ gebunden. Demzufolge hatten die Spitzenverbände der Krankenkassen 2005 das Festbetragssystem eingeführt. Das heißt: Das ist ein Höchstbetrag bis zu dem erstattet wird. Geräte, die unter oder auf Festbetrag liegen, zu denen muss der Versicherte nichts zuzahlen, außer der gesetzlichen Zuzahlung. Und für Hörgeräte heißt im konkreten Fall „ausreichend, zweckmäßig, wirtschaftlich“, dass mit Hilfe des Hörgerätes eine Teilnahme am gemeinschaftlichen Leben garantiert sein muss und dass mit dem Gerät nachweislich eine Verbesserung des Richtungshörens, aber auch der Spracherkennung gegeben ist.

**Bernd:** Für die Krankenkassen gelten die Kriterien „wirtschaftlich, ausreichend, zweckmäßig“. Aber was bedeutet das? Heißt das zum Beispiel, dass meine zwei Hörgeräte, die zusammen 4000 Euro gekostet haben, purer Luxus sind? Wären Geräte zum Festpreis vielleicht völlig ausreichend? Das werde ich jetzt bei einem Hörgeräteakustiker in München testen.

Test beim Hörgeräteakustiker

**Akustiker:** Sie haben mir gesagt, Sie wollen Hörgeräte zum Festbetrag testen. Also werde ich für Sie auch Geräte herausuchen, die wir zum Festbetrag abgeben. Es sind digitale Ge-

räte. Das ist heute Standard. Wichtig ist, dass Sie die Geräte ausführlich testen.

**Bernd:** Meine Hoffnung ist, dass ich dann nicht mehr so sehr aufs Lippenablesen angewiesen bin. Die Lautstärke ist okay.

**Akustiker:** Gut.

**Bernd:** Nur ich vermisse ein bisschen die hohen Töne.

**Akustiker:** So?!

**Bernd:** Es hört sich ein bisschen blechern an, so als wenn man durch eine Blechdose sprechen würde.

**Akustiker:** Dann sind aber die hohen Töne da! Ich gebe Ihnen jetzt etwas mehr an Leistung. **Bernd:** Die Geräte sind jetzt an der Leistungsgrenze?

**Akustiker:** Sie sind ziemlich an der Leistungsgrenze, aber man kann das schon noch modifizieren.

**Bernd:** Okay!

Straße mit Bus, Bernd Schneider testet Hörgerät auf der Straße

(Ton klingt dumpf, wie durch Hörgerät!)

Gespräch mit Mann

**Bernd:** Entschuldigung, wissen Sie, ob der Bus zum Marienplatz fährt zur Dachstraße?

**Mann:** Dachstraße? Ich glaube, der fährt weiter da vorn los.

**Bernd:** Die Hörgeräte, die von der Kasse bezahlt würden, klingen sehr dumpf. Die Straßengeräusche sind zwar da, aber die Feinheiten fehlen. Auch die Sprache, das Sprechen, klingt dumpf. Ich muss alles von den Lippen ablesen.

Hörgeräte, ab 9.04

**Bernd:** Auf dem Markt gibt es derzeit etwa 600 verschiedene Hörgeräte. Angefangen beim Festbetrag von 421 Euro bis zu etwa 2.600 Euro. Worin bestehen die Unterschiede zwischen den Geräten?

**Erich Bayer, Hörakustik-Meister:** Die Unterschiede liegen in den Möglichkeiten, die der Hörgeräteakustiker bei der Anpassung hat. Das heißt, mit Geräten, die feiner einstellbar sind, haben wir mehr Möglichkeiten auf die individuelle Hörsituation, nicht nur im Alltag – also im Beruf und in der Familie - sondern eben auch generell darauf einzugehen.

**Bernd:** Ich entscheide mich doch lieber für meine höherwertigen Geräte. Vor allem hochgradig schwerhörige Menschen, die im Berufsleben stehen, sind auf leistungsstarke Hörhilfen angewiesen. Frau Hesse spürt den Unterschied täglich bei Ihrer Arbeit.

## Frau Hesse im Gespräch mit Kollegen

**Hesse:** Alles klar?

**Kollege:** Soweit alles klar. Wie schon gesagt, ich rufe dann Frau Böhnke noch mal an.

**Hesse:** Wen wollen Sie bitte noch mal anrufen?

**Kollege:** Ich rufe dann die Frau Böhnke noch mal an.

**Hesse:** Frau Böhnke!

**Kollege:** Kläre alles ab. Und wenn der Ordner fertig ist, komme ich wieder!

**Hesse:** Wenn alles erledigt ist, lassen Sie sich noch mal sehen.

**Kollege:** Mach ich!

**Hesse:** Herr Krumbeck, Tschüss!

## Enrico Krumbeck, Projektleiter Zeitgeschichtliches Archiv:

Also, ich habe persönlich festgestellt, seit dem Frau Hesse ihre neuen Hörgeräte benutzt, hat sich ihre Lebensqualität darin verbessert: Sie ist weniger nervös. Sie ist weniger anfällig und unsere Kommunikationsweise bedarf auch keiner Schriftstücke mehr, sondern wir können mündlich agieren.

## Dagmar Hesse, Leiterin Qualitätsmanagement:

Ich bin schneller in der Lage, mich an der Kommunikation zu beteiligen. Vorher war es doch so, dass der Blickkontakt absolut nötig war. Er ist zwar jetzt auch nötig, aber ich kriege doch mehr Geräusche mit. Ich kann mich doch mehr orientieren. Ich kriege mit, da kommt jemand rein. Und das ist natürlich schon eine ganz andere Sache. Auch wenn ich mit den Mitarbeitern arbeite, zum Beispiel Schulungen durchführe. Ich verstehe zwar nicht immer, was die Mitarbeiter zu mir sagen, aber ich kriege mit, dass sie mit mir sprechen. Und das ist natürlich schon ein großer Vorteil.

**Bernd wirft Brief ein:** Betroffene sollten auf jeden Fall einen Antrag auf Zuschüsse stellen. Zuständig dafür sind die Krankenkassen und die Rentenversicherung. Obwohl die Aussichten auf Erfolg mitunter gering sind, kann man im Einzelfall Glück haben. Ein Problem gibt es jedoch: Erst wenn die Entscheidung gefallen ist, bekommt man seine neuen Hörgeräte.

**Ylv Hundeck, Rechtsanwältin:** Die Bestimmung im Sozialgesetzbuch enthält unbestimmte Rechtsbegriffe. Es ist dort nicht genau geregelt, was denn das Hörgerät tatsächlich im einzelnen Fall leisten können muss, um eine Versorgung sicher zu stellen. Deswegen haben wir die Problematik, dass die Kranken-

kassen sagen: Es gibt eine Grundversorgung, die ist notwendig und ausreichend, aber wir sind nicht zuständig für eine optimale „Luxusversorgung“. Und hier ist die Beweislast einfach immer bei den Betroffenen. Die Rentenversicherung würde dann eventuell einspringen, wenn man nachweisen kann, es geht nicht nur um eine Grundversorgung, sondern ich habe berufsspezifische Probleme, die mit einem Hörgerät ausgeglichen werden können, um das Erwerbsleben und dessen Teilhabe weiter zu ermöglichen.

**Bernd:** Was empfehlen Sie jemandem, der ein Hörgerät braucht? Was sollte er beachten?

**Ylv Hundeck:** Der Rat ist unbedingt, bevor Sie das Hörgerät bei dem Akustiker kaufen, mit der Krankenkasse in Kontakt zu gehen. Sie haben den HNO-Arzt, der Ihnen die Verordnung übergibt für eine Hörhilfe. Sie haben den Akustiker, mit dem Sie sich beraten, wo Sie mindestens zwei Festbeträge ausprobieren. Und wenn Sie feststellen, Sie kommen damit nicht zurecht, dann schauen Sie sich weitere Geräte an, die der Akustiker empfiehlt. Führen Sie das Hörtagebuch, in dem Sie aufschreiben, wie geht es mir mit dem Hörgerät, was kann ich hören, in welchen Situationen kann ich das alles verstehen. Wenn Sie sich dann mit Ihrem Akustiker für ein Hörgerät entschieden haben, stellen Sie den Antrag bei der Krankenkasse und dann schauen Sie, wie die Krankenkasse reagiert. In vielen Fällen wird sie auf das Festbetragsgerät verweisen.

**Bernd:** Derzeit ist die Situation so, dass die Hörgeräteakustiker eine Unterschrift für die Übernahme der Mehrkosten verlangen, wenn man ein höherwertiges Hörgerät wünscht. Verzichte ich damit gegenüber meiner Krankenkasse auf meinen Anspruch auf Zuschuss?

## Formular

**Ylv Hundeck:** Meine Empfehlung in diesen Fällen ist grundsätzlich, auf diesen Passus, der meistens unten auf dem Antrag ist, vor der Unterschrift zu schreiben: „Unter Vorbehalt der Leistung der Krankenkassen“. Damit haben Sie nach außen deutlich gemacht, dass Sie nicht vorbehaltlos diese Leistung gegenüber dem Akustiker zahlen möchten, sondern dass Sie auf jeden Fall die Sachleistung der Krankenkasse in Anspruch nehmen wollen.

## Straße

**Bernd:** Frau Hesse hat bisher keine Zuschüsse beantragt. Sie müsste auf die Geräte warten, bis der Bescheid da ist. Aber sie braucht ihre Hörhilfen sofort, deshalb hat sie eine Ratenzahlung vereinbart. Das ist auf jeden Fall „wirtschaftlich und zweckmäßig“ – nicht für sie als Betroffene, aber für die Krankenkasse! Und vielleicht wäre ihr altes Gerät für 600 Euro ja auch noch „ausreichend“?

**Dagmar Hesse:** Wenn man es unbedingt darauf anlegen will, kann man das mit Sicherheit sagen. Ich kam ja noch im Leben zurecht. Aber was mir alles verloren gegangen ist, das ist schon enorm. Und es wäre über kurz oder lang mit Sicherheit nicht mehr möglich gewesen, dass ich diesen Job mit meinen alten Hörgeräten ausführe. Denn ich hatte es auch abgelehnt, Schulungen durchzuführen, wo

mehr als vielleicht 10 oder 12 Leute zusammen sind, weil einfach die Gefahr zu groß war, nichts zu verstehen und den Faden zu verlieren und den Kontakt zu den Leuten nicht herstellen zu können. Aber jetzt mit meinen neuen Hörgeräten bin ich mutiger.

**Frau Hesse schult Mitarbeiter:** Nee, Sie können ruhig überschreiben. Wenn es unterlegt ist, können Sie überschreiben. Sehen Sie? Das macht er...

Bericht:	Elke Marquardt
Moderation:	Bernd Schneider
Kamera:	Isabelle Furrer, Martin Prucker, Stephan Bernecker
Schnitt:	Vera Dubsikova
Dolmetscher:	Christiane Schuller, Holger Ruppert

**Moderation Jürgen Stachlewitz:** Der Deutsche Schwerhörigenbund will seine Dokumentation, die er zum Thema Hörgeräteversorgung erstellt hat, fortführen und bittet alle Hörgeräteträger, dabei mitzumachen! Er braucht noch genauere Zahlen, damit er umso besser auf die Dringlichkeit dieses Problems aufmerksam machen kann. Alles Weitere dazu finden Sie im Internet unter [www.schwerhoerigen-netz.de](http://www.schwerhoerigen-netz.de)

Für heute war's das. Tschüs, bis zum nächsten Mal!

Manuskripte können auf Wunsch zugemailt oder –gefaxt werden.

## **Impressum:**

Bayerischer Rundfunk, 80300 München;  
Redaktion Geschichte und Gesellschaft / SEHEN STATT HÖREN  
Tel.: 089 / 3806 – 5808, Fax: 089 / 3806 – 7691,

**E-MAIL:** [sehenstatthoeren@brnet.de](mailto:sehenstatthoeren@brnet.de)  
**Internet:** [www.br-online.de/sehenstatthoeren](http://www.br-online.de/sehenstatthoeren)

**Redaktion:** Gerhard Schatzdorfer, Bayer. Rundfunk, © BR 2009 in Co-Produktion mit WDR  
**Herausgeber:** Deutsche Gesellschaft der Hörgeschädigten – Selbsthilfe und Fachverbände e. V.  
Paradeplatz 3, 24768 Rendsburg, Tel./S-Tel.: 04331/589750, Fax: 04331-589751  
**Einzel-Exemplar:** 1,46 Euro