

Hörgeschädigte im deutschen Notrufsystem

Von Klaus Büdenbender

DSB-Bundesreferat „Barrierefreies Planen und Bauen“

Fachtagung „Brandschutz für Menschen mit Behinderungen“

vom 02. bis 03. September 2011

in Frankfurt am Main

Sehr geehrten Damen und Herren,

zunächst möchte ich mich bei den Organisatoren dieser Veranstaltung herzlich für die Einladung bedanken. Ich bin gerne gekommen und hoffe, Ihnen die Problematik hörgeschädigter Menschen im Zusammenhang mit dem deutschen Notrufsystem ein wenig verdeutlichen zu können.

Lassen Sie mich bitte vorweg sagen, dass ich hier in erster Linie für die schwerhörigen und ertaubten Menschen sprechen kann und nur nachrangig für gehörlose Menschen. Das liegt einfach daran, dass diese drei Gruppen durchaus unterschiedliche Bedürfnisse bei der Kommunikation mit ihrer Umwelt haben. Ich werde die drei Gruppen aber auch nicht einzeln differenzieren, sondern im Verlauf meiner Ausführungen von „den hörgeschädigten Menschen“ sprechen.

Schwerhörigkeit ist eine Behinderung, die wegen ihrer Unsichtbarkeit weitgehend unterschätzt wird. Im Vergleich zum Körperbehinderten wirkt der schwerhörige Mensch "ganz normal", seine körperliche Unversehrtheit und seine im Vergleich zu gehörlosen Menschen gute Sprechfähigkeit erschwert Außenstehenden ein verstehendes und nachvollziehbares Einfühlen.

Man kann es gar nicht oft genug sagen. Wir unterscheiden drei Gruppen von hörgeschädigten Menschen. Es gibt nämlich nicht nur „die Gehörlosen“, wie man immer wieder lesen und hören kann. Wir unterscheiden grundsätzlich zwischen:

- schwerhörigen Menschen
- ertaubten Menschen **und**
- gehörlosen Menschen

Betrachten wir kurz die Unterschiede:

- Eine Schwerhörigkeit oder Ertaubung kann unterschiedliche Faktoren haben. Aber diese beiden Gruppen haben gemeinsam, dass sie den Klang der Sprache kennen und sie beherrschen so die Schriftsprache als Umsetzung der Lautsprache im Allgemeinen gut.
- Als prälingual gehörlos werden Menschen bezeichnet, die bereits seit der Geburt oder zumindest vor dem Erwerb der Lautsprache hörbehindert waren und vorwiegend in Gebärdensprache kommunizieren.

Ich gebe zu, diese Bewertung ist sehr kurz gefasst. Es ließe sich eine noch viel engere Differenzierung abgeben. Trotzdem ist es so, dass diese drei Gruppen ein Kommunikationsproblem haben. Beim Umgang miteinander, im täglichen Leben, im Fall eines Notfalls selbstverständlich auch.

In Zahlen verdeutlicht sieht es in Deutschland so aus, dass wir von gut 14 Millionen schwerhörigen und ertaubten Menschen ausgehen müssen. Dazu kommen noch einmal rund 80.000 gehörlose Menschen. Von diesen drei Gruppen können ca. 1,5 Millionen Betroffene nicht telefonieren. Und das liegt einfach nur daran, dass diese Menschen akustisch nicht verstehen können, was der Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung sagt.

Wir wissen es ja alle. Ohne Kommunikation kann die menschliche Gemeinschaft nicht funktionieren. Kommunikation ist für den Menschen lebensnotwendig. Durch eine Beeinträchtigung des Gehörs kann es daher zu Kommunikationsstörungen kommen. Auch die moderne Hörgeräte- und CI-Technik vermag dies nicht zu 100% auszugleichen. Nicht selten sind daher Hörgeschädigte ihren Mitmenschen gegenüber sehr misstrauisch, weil sie fürchten, dass ihnen Informationen entgehen.

Nun ist es ja so, dass auch Menschen mit einer Hörschädigung in eine Notfallsituation kommen können. Üblicher Weise würde man mit dem Telefon oder Handy die 112 wählen und Hilfe anfordern. Aber als hörgeschädigter Mensch, der nicht mehr telefonieren kann, habe ich gerade in einer solchen Situation ein sehr großes Problem. Eben ein Kommunikationsproblem.

Viele Schwerhörige und ertaubte Menschen sind in der Regel mit Hörgeräten oder Cochlea Implantaten (CI) versorgt. Aber auch diese technischen Hilfen bringen ein gesundes Gehör nicht zurück. Eine ungestörte Kommunikation ist daher nur bedingt möglich. So haben Hörgeräte bekanntlich auch den Nachteil, dass sie neben der Sprache auch die Störgeräusche mit verstärken. Das kann zum Beispiel bei einer Befragung am Unfallort eine gute Kommunikation erschweren. Informationen darüber, wie Sie solche Situationen trotzdem gut in den Griff bekommen können, finden Sie in der Broschüre mit den 13 Tipps. Diese Broschüre möchte ich Ihnen sehr empfehlen.

Hörgeschädigte Menschen waren lange Zeit aus dem bewährten Notrufsystem der Bundesrepublik Deutschland nahezu völlig ausgeschlossen. Die Technik der Schreibtelefone hat sich im Prinzip nie richtig durchgesetzt. Heute findet sich im § 108 des TKG und der NotrufV der schöne Satz, dass Notrufe nicht mehr nur per Telefon oder Handys ermöglicht werden müssen, sondern auch per Telefax. Erst mit der Möglichkeit im Notfall ein Telefax an eine Notruf-Abfragestelle der Feuerwehr oder Polizei zu schicken, wurde es auch hörgeschädigten Menschen möglich, ohne fremde Hilfe einen Notruf abzusetzen. Und trotzdem muss ich feststellen, dass der faxfähige Notruf offenbar immer noch nicht bundesweit vollständig realisiert wurde. Und viele Leitstellen veröffentlichen ausschließlich vorwahlpflichtige Notfall-Telefax-Nummern. Aber gerade das sollte ja mit dem faxfähigen Notruf abgeschafft werden.

Das Faxgerät ist unter Hörgeschädigten sehr weit verbreitet und im Prinzip die einzige halbwegs sichere Möglichkeit, zumindest von zu Hause oder aus dem Büro einen Notruf abzusetzen. Notfall-Telefax-Vorlagen sind heute in 14 europäischen Sprachen vorhanden. In Wald und Flur nutzt mir das aber auch nichts. Leider höre ich auch, dass hörgeschädigte Menschen ihr Faxgerät wieder abschaffen. Schließlich besitzen sie ja ein Handy und alle reden heute vom „SMS-Notruf“. Dieser fatale Fehler, den sie damit begehen, dürfte ihnen erst im Notfall wirklich klar werden. Dann nämlich, wenn sie auf einmal feststellen müssen, dass sie ihre Leitstelle gar nicht mit einer SMS erreichen können.

Unbestritten ist, dass viele Hörgeschädigte im Besitz eines modernen Handys oder Smartphones sind. Damit können sie zwar nicht telefonieren, aber immerhin eine SMS schreiben. Aber eine SMS als Notruf ist im TKG nicht vorgesehen und zudem ungemein zeitaufwendig zu erstellen. Der heute so gerne zitierte

„SMS-Notruf“ ist jedenfalls kein Notruf im eigentlichen Sinn, sondern nichts mehr als ein Serviceangebot. Und dazu stellenweise noch ein recht teures. Ich finde dieses Angebot zwar nicht falsch. Nur, ist es letztendlich keine befriedigende Lösung.

Zu Hause haben hörgeschädigte Menschen in der Regel ein PC oder Laptop stehen, mit deren Hilfe sie auch eifrig untereinander kommunizieren. Aber ich sehe hier zum gegenwärtigen Zeitpunkt kein geeignetes Mittel, einen Notruf abzusetzen.

Weiterhin gibt es spezielle Dienste für Hörgeschädigte, wie z. B. Telesign oder TESS. Generell ist das Absetzen eines Notrufes über diese Dienste möglich. Doch erreicht auch hier der Notruf wieder nur über „Umwege“ die für den Notfall zuständige Notruf-Abfragestelle des Hilfesuchenden. So vergeht wieder wertvolle Zeit, bis die Hilfe den Hörgeschädigten erreicht. Und - der Hörgeschädigte ist beim Absetzen des Notrufs wieder auf fremde Hilfe angewiesen.

Rauchwarnmelder sind natürlich bei uns Hörgeschädigten ein Top-Thema. Diese Lebensretter bekommen gut hörende Menschen für relativ wenig Geld. Hörgeschädigte dagegen müssen sie sehr teuer bezahlen. Das liegt daran, dass die Rauchwarnmelder hörgeschädigter Menschen kompatibel zu ihren Vibrations- und Lichtsignalanlagen sein müssen. Die Kosten für solche Rauchwarnmelder müssen Hörgeschädigte selber tragen. Sie werden nicht von den Krankenkassen übernommen, oft nicht einmal anteilmäßig. Diese Tatsache hält vermutlich viele Hörgeschädigte davon ab, sich diese Lebensretter unter die Decke zu schrauben. Da aber in einigen Bundesländern die Rauchwarnmelderpflicht besteht, kann es dort durchaus bei Hörgeschädigten zu Problemsituation kommen.

Bei einem Notfallszenario oder einer Katastrophe kann es vorkommen, dass die Feuerwehr Durchsagen über Lautsprecher machen muss. Vielleicht deshalb, weil ein Stadtteil oder eine Straße geräumt werden muss. Hörgeschädigte Menschen haben dann das Problem, dass sie akustisch nicht verstehen, was sie tun sollen und zunächst ratlos sind. Auch hier wieder eine Situation, wo sie zunächst auf die Hilfe anderer angewiesen sind.

An Hand dieser wenigen Beispiele können sie schon erkennen, mit welchen Problemen hörgeschädigte Menschen zu kämpfen haben, wenn sie gleichberechtigt am deutschen Notrufsystem teilhaben wollen.

Wichtig ist daher meiner Meinung nach, dass es zu einem gemeinsamen Meinungs- und Informationsaustausch zwischen Hörgeschädigten und der Feuerwehr vor Ort kommt. Wer anders, als wir Betroffene kennen unsere Bedürfnisse. Und wer anders, als die Feuerwehr weiß, was sie realisieren kann. Sprechen Sie daher die Hörgeschädigtenvereine vor Ort an oder kontaktieren Sie diese über das Internet.

Es gibt heute Smartphones die über eine integrierte GPS-Funktion verfügen. Mir fällt dazu das App des ADAC ein, das dieser beispielsweise für den Fall einer Autopanne zur Verfügung stellt. Ein solches App, zugeschnitten auf einen echten Notruf an die Feuerwehr oder Polizei, unter Einbeziehung aller notwendigen Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen und mit einer integrierten Notfall-Telefax-Vorlage wäre doch schon mal ein Schritt nach vorne. Auch wenn zum Beispiel der ADAC oder eine andere Gruppe eine solche Notfallmeldung weiter vermitteln müsste. Jedoch optimal wäre es, wenn ein solcher Notruf direkt in einer Notruf-Abfragestelle ankäme.

Um unter der europaweiten Notrufnummer 112 oder der nationalen Notrufnummer 110 einen Notfall melden zu können, ist es heute unumgänglich hören und sprechen zu können. Um einen barrierefreien Zugang zu den Notruf-Abfragestellen sicher stellen zu können, müsste eine zusätzliche, vermutlich ganz neue Zugangsmöglichkeit geschaffen werden. Vielleicht könnte hier das Internet in Zukunft als Schnittstelle zwischen Hilfesuchendem und Notruf-Abfragestelle dienen. Glaubt man den Fachleuten, dann wäre auf diese Weise zudem ein Zugang über viele verschiedene Endgeräte sichergestellt.

Das Leitstellenwesen in Deutschland ist im Umbruch. Die Anwendung modernster digitaler Technik macht heute vieles möglich. Es liegt daher für mich auf der Hand, dass von diesem technischen Wandel vor allem auch behinderte Menschen nicht länger ausgeschlossen werden dürfen. Bedauerlicher Weise sind aber den Bedürfnissen hörgeschädigter Menschen bei der letzten Abstimmung des TKG durch den Deutschen Bundesrat keine ausreichende Beachtung ge-

schenkt worden. Hörgeschädigte Menschen bleiben also in Sachen Notruf auch weiterhin außen vor.

Ich jedenfalls wünsche mir in Deutschland ein Notrufsystem, das es behinderten wie nicht behinderten Menschen endlich ermöglicht, gleichberechtigt und barrierefrei in einer Notfallsituation, wo auch immer sie sich gerade befinden, handeln zu können. Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind. Und damit dies gelingt, meine Damen und Herren, möchte ich sie alle ermutigen und auffordern uns dabei zu unterstützen.

In diesem Sinne schließe ich meinen Vortrag und bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit.