



## **GOD KOMMUNIKATION**

---

med patienter, der har  
nedsat syn og/eller hørelse

---

## FORORD

Videnscentrene bliver ofte gjort opmærksomme på, at personer med høre- og/eller synsned-sættelse oplever kommunikationsproblemer, når de er i kontakt med sundhedssektoren. Videnscentrene ønsker derfor med dette hæfte at sætte fokus på de elementer, der er vigtige, når det handler om god kommunikation mellem sygehusansatte og personer med høre- og/eller synsned-sættelse.

Hensigten med dette hæfte er således at støtte den viden og de erfaringer, der allerede er i sygehusenes faggrupper.

Dette er en revideret udgave. Det oprindelige materiale blev udformet i samarbejde med Sygehuskontoret i Amtsrådsforeningen, Dansk Sygeplejeråd og Den Almindelige Danske Lægeforening.

---

## INDLEDNING

Syn og hørelse er menneskets vigtigste fjernsanser, og et høre- og/eller synstab kan gøre det vanskeligt at kommunikere med andre, at få nyheder og anden information samt at færdes selvstændigt. Mere end 10 % af Danmarks befolkning har et høre- eller synstab, og heraf er flertallet ikke født med det, men har fået det senere, ofte i en høj alder. En del har både syns- og høretab og har derfor særligt store vanskeligheder. Kommunikationsvanskeligheder kan gøre en undersøgelse eller indlæggelse på et sygehus til en unødigt vanskelig oplevelse for patienten. Det kan man undgå, hvis man gør sig følgende klart:

- Kan patienten høre mundtlige beskeder?
- Kan patienten læse trykt tekst?
- Kan patienten genkende stemmer, personer og ansigter?
- Kan patienten færdes selvstændigt på afdelingen?
- Kan patienten selv kontakte pårørende?
- Kan patienten deltage i socialt samvær?

Dette hæfte giver en række råd om kommunikation med mennesker, der har nedsat hørelse eller syn eller begge dele. Der er principielt ikke noget nyt i disse råd, men de er her forsøgt sat ind i en sammenhæng, som er relevant for medarbejdere på sygehuse. Rådene tager udgangspunkt i dagligdags situationer på et sygehus, fx i modtagelsen, på afdelingen og ved udskrivning. For hver situation beskrives først nogle generelle råd og derefter nogle særlige råd, som gælder for de enkelte handicapgrupper.

---

## HØRE- OG SYNSHANDICAPPEDE I DANMARK

Høre- og synsnedsettelse er ofte skjulte handicap i den forstand, at man som regel ikke kan se, at en person er synshandicappet og/eller hørehandicappet. Ofte giver den enkelte heller ikke selv udtryk for at have et handicap. Det kan medføre, at kommunikationen fungerer dårligt, og at patientens væremåde og reaktioner mistolkes.

Høre- og synsnedsettelse udvikles ofte langsomt over mange år. Man vil derfor kunne møde patienter, som ud over den sygdom, de kommer til behandling for, har en høre- og/eller synsnedsettelse, som ikke er diagnosticeret og kompenseret.

Over en halv million mennesker i Danmark har et hørehandicap, et synshandicap eller en kombination af begge handicap. De fleste af disse er ældre medborgere, og selv om de fleste kun har et lettere til middelsvært handicap, vil kombinationen af handicap, sygdom og almindelig alderdomssvækkelse kunne gøre kommunikationen vanskelig.

---

skjulte handicap

---

## SPECIELT OM HØREHANDICAPPEDE

Af de ca. 500.000 hørehandicappede i Danmark bruger ca. 250.000 høreapparat. De er dermed i det daglige afhængige af forstærkning af lyd og af tydelig tale uden baggrundsstøj. At kommunikere med støtte af høreapparat og mundaflæsning kræver høj koncentration. Undertiden opfatter den hørehandicappede kun brudstykker af samtalen og må selv slutte sig til resten.

Det anslås, at der er mellem 4.000 og 5.000 døve i Danmark. Deres primære kommunikationsform er tegnsprog. Vellykket kommunikation mellem døve og hørende uden kendskab til tegnsprog kræver derfor, at der er en tegnsprogstolk til stede. I situationer uden tolk kan man forsøge at gøre sig forståelig ved at bruge papir og blyant samt ved at pege og gestikulere.

Der er 1.500 til 2.000 personer, som i voksen alder er blevet helt døve. Personer, der er blevet døve, kaldes døvblevne. På trods af, at de taler dansk upåfaldende, har de lige så stort behov for tolkebistand – skrivetolk, MHS-tolk (støtte til mundaflæsning) eller tegnsprogstolk – som personer, der er født døve, eller som er blevet døve i en tidlig alder.

---

## SPECIELT OM SYNSHANDICAPPEDE

Der skønnes at være ca. 25.000 socialt blinde i Danmark, dvs. personer, som falder ind under definitionen på blindhed i forhold til lovgivning om hjælpemidler, rehabilitering m.m. Herudover anslås der at være 25.000-50.000 svagsynede. Mere end 70 % af de blinde/svagsynede er over 70 år, og ca. halvdelen af dem har også et hørehandicap.

Nogle blinde læser og skriver punktskrift (også kaldet blindeskrift eller braille). De fleste synshandicappede kan læse almindelig tekst ved anvendelse af optiske hjælpemidler; mange benytter sig også af lydudgaver eller tekster i storskrift.



---

## SPECIELT OM MENNESKER MED ALVORLIG KOMBINERET HØRE- OG SYNSNEDSÆTTELSE

Det anslås, at der er ca. 300 døvblindblevne i Danmark, som på grund af syndromer eller sygdomme oplever, at deres syn- og hørenedsættelse bliver alvorligere med tiden. Derudover findes der 10-15.000 ældre, der har en aldersrelateret kombineret høre- og synsnedsættelse.

Det er således tale om en meget sammensat gruppe. Nogle er helt døve og blinde, men flertallet har en hørerest eller en synsrest eller begge dele. Derfor har de meget forskellige behov, når det kommer til kommunikation, adgang til information samt mulighed for at færdes på egen hånd.

Det er vigtigt at gøre sig klart, at en alvorlig kombineret høre- og synsnedsættelse er et handicap, hvor høre- og synsproblemer gensidigt forstærker hinanden – et handicap hvor  $1+1=3$ . Rådene i det følgende for døvblindblevne gælder også for mennesker med en lettere kombineret høre- og synsnedsættelse.

---

$$1 + 1 = 3$$

---

## PRAKTISKE RÅD

### Samtale

Grundlæggende for god kommunikation med mennesker, som er høre- og/eller synshandicappede er, at du sikrer dig pågældendes opmærksomhed og gør det klart, at det netop er ham eller hende, du vil tale med. Det kan ske ved at sige pågældendes navn, ved en let berøring på armen og/eller ved at få øjenkontakt med pågældende. Dernæst er det vigtigt, at du står eller sidder lige over for patienten.

#### **SPECIELT FOR BLINDE/SVAGSYNEDE & DØVBLINDBLEVNE**

- Fortæl, hvem du er, når du kommer ind, hvis patienten ikke kan genkende dig ved hjælp af synet.
- Sig navnet på den, du taler til, hvis der er flere til stede.
- Fortæl, hvad du foretager dig, så patienten kan følge med i, hvad der foregår.
- Beskriv ved hjælp af ord.  
Patienten kan måske ikke se, hvad du mener, hvis du siger "den her", peger eller forklarer ting ved hjælp af fagter.
- Sig til, når du forlader rummet.
- Sørg for, at patienten ikke får lys i øjnene, hverken udefra, fra lamper eller fra andre lyskilder.

---

klart sprog

---

---

## SPECIELT FOR DØVE/HØREHÆMMEDE & DØVBLINDBLEVNE

- Tal tydeligt og direkte til patienten.  
Råb aldrig ind i høreapparatet. Det kan være en god ide at underbygge med fagter, fx ved at pege på de genstande eller steder, du taler om.
- Sørg for, at lyset falder på dit ansigt, når du taler.
- Luk døre og vinduer for at dæmpe evt. baggrundsstøj.
- Bestil tolk i god tid.  
Vellykket kommunikation med døve, døvblevne og nogle døvblindblevne kræver, at der er tolk til rådighed (se næste afsnit, som handler om tolkning).
- Gør opmærksom på emneskift i samtalen.  
Det giver patienten mulighed for at indstille sig på, hvad der tales om.
- Hold sproget i enkle og overskuelige sætninger.  
Gentag evt. de mere komplicerede sammenhænge.
- Har patienten forstået?  
Spørg direkte til patientens forståelse af det, du har sagt.
- Brug blyant eller tusch og papir.  
Der kan være behov for at få vigtige ting fra samtalen skrevet ned. Skriv hellere for meget end for lidt, og brug et enkelt og klart sprog. For nogle døvblindblevne kan fed sort tusch på hvidt papir være den bedste løsning.

---

## Tolk

Døve, døvblevne og nogle døvblindblevne er afhængige af bistand fra en tegnsprogtolk eller en MHS- eller skrivetolk ved konsultation og undersøgelse (se [www.deaf.dk](http://www.deaf.dk) eller [hoeforeningen.dk](http://hoeforeningen.dk)). Afklar om muligt allerede ved aftale om undersøgelse eller indlæggelse, hvilken type tolk der skal anvendes. Bestillingen skal foretages af sygehuset. Den praktiserende læge er ikke forpligtet til at sørge for tolkning ved konsultationer – det er op til den døve, døvblevne eller døvblindblevne at ansøge om tolkning på det lokale socialkontor eller gennem Det Sociale Tolkeprojekt ([www.socialtolk.dk](http://www.socialtolk.dk)).

- Vær opmærksom på tolkens rolle. Tolken har tavshedspligt og skal formidle samtalen mellem den døve/hørehæmmede og den hørende kommunikationspartner neutralt. Tolken må ikke bidrage med oplysninger om patientens tilstand m.v.
- Tal direkte til patienten, ikke til en eventuel tolk, ledsager eller kontaktperson.
- Brug ikke pårørende som tolk, medmindre det er et udtrykkeligt ønske fra patienten selv.

tal direkte

---

## Kontaktperson

Nogle mennesker med kombineret høre- og synsnedsetelse har en særlig kontaktperson ansat af kommunen til at hjælpe med dagligdags kommunikation, ledsagning osv. Kontaktpersonen er ikke uddannet tolk og skal ikke bruges til tolkning ved konsultation, samtale, undersøgelse eller behandling, medmindre det er et udtrykkeligt ønske fra patienten, og kontaktpersonen ikke har noget imod det. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, hvilken rolle kontaktpersonen skal spille.



---

## I modtagelsen eller venteværelset

Her er der forskellige hensyn at tage, afhængigt af lokalets indretning og modtagelsesproceduren.

### **SPECIELT FOR BLINDE/SVAGSYNEDE & DØVBLINDBLEVNE**

- Hjælp patienten med at finde skranken.
- Hjælp patienten til rette.  
Hvis der er ventetid, bør man oplyse patienten om, hvordan venteværelset er indrettet, herunder placering af siddepladser, toilet, telefon m.m.
- Tilbyd evt. at ledsage patienten.  
Vær sikker på, at patienten ved, hvor han/hun skal gå hen, og tilbyd evt. at ledsage patienten derhen.
- Råb patientens navn op, når det er hans/hendes tur.  
Nummerskilte kan som regel ikke ses af blinde/svagsynde patienter. I stedet bør man sørge for, at disse patienter får deres navn råbt op. Døvblindblevne skal eventuelt kontaktes personligt.

blyant og pa

---

## SPECIELT FOR DØVE/HØREHÆMMEDE & DØVBLINDBLEVNE

- Kontakt patienten direkte, når det er hans/hendes tur. Det kan være svært eller umuligt at høre navneopråb. Kontakt derfor patienten direkte eller – hvis man ikke kender hans/hendes udseende – ved at skrive navnet med fed tusch på et stykke papir.
- Brug fed tusch/blyant og papir. Vigtige oplysninger skal skrives ned på et stykke papir til patienten i et enkelt og klart sprog. Patientens syns- og/eller hørestatus samt betingelserne for vellykket kommunikation, herunder eventuelt tolkebehov, bør noteres i journalen.

---

## Ophold på afdelingen

For at opholdet på afdelingen/sygehuset skal få det bedst mulige forløb, er det nødvendigt i afdelingens hverdag at tage højde for patientens nedsatte syn og/eller hørelse.

For at opnå de bedste forudsætninger for god kommunikation må patienten ofte bruge ét eller flere hjælpemidler. Tjek derfor, om patienten har de fornødne hjælpemidler med (briller, lup, høreapparat, ekstra batterier til apparatet m.m.).

### GENERELT

- Giv patienten information om afdelingens fysiske indretning, rutiner og faciliteter (tv, radio, telefon, kiosk m.m.). Det vil være en stor fordel, hvis information om afdelingen foreligger på almindelig skrift, storskrift, punktskrift og lydbånd.
- Giv information til kolleger m.fl.  
Relevant personale og medpatienter skal orienteres om patientens særlige vanskeligheder og behov.
- Hjælp patienten ind i det sociale miljø  
Lad en medarbejder eller evt. en medpatient indføre patienten i det sociale miljø på afdelingen og sørg for introduktion til medpatienter, øvrigt personale osv.

---

## **SPECIELT FOR BLINDE/SVAGSYNEDE & DØVBLINDBLEVNE**

- Fortæl om stuen.  
Beskriv stuens indretning, og fortæl, hvem der ellers er indlagt på stuen, og hvor de ligger.
- Tilbyd at ledsage patienten til fællesarealer (tv-stue, spisestue og lignende), og beskriv omgivelserne.

## **SPECIELT FOR DØVE/HØREHÆMMEDE & DØVBLINDBLEVNE**

- Sørg for rolige omgivelser med godt lys til samtale med pårørende, besøgende eller andre.
- Sørg om muligt for teleslynge eller hovedtelefon til tv og radio.
- Slå undertekster til på fjernsynet.  
Svært hørehæmmede og døve har behov for undertekster til danske tv-programmer. Teksterne slås til over tekst-tv (på DR og TV2 s. 399). Har man adgang til digitalt tv, kan man se visse af DR's og TV2's nyhedsprogrammer med simultan tegnsprogstolkning. Se mere om disse muligheder på [www.digi-tv.dk](http://www.digi-tv.dk).

---

# indretning

---

---

## Hjælp med telefonering og høreapparat

### HJÆLP MED TELEFONERING

Døve og nogle døvblinde anvender normalt en teksttelefon. Afdelingen bør vide, om der på sygehuset findes en teksttelefon, og hvordan den fremskaffes. Hvis patienten ønsker det, kan personalet assistere ved telefonering over almindelig telefon ved at fungere som "tolk" (patienten skriver, personalet læser op).

### HJÆLP MED VEDLIGEHOLDELSE AF HØREAPPARAT

Høreapparatets ørestykke skal renses dagligt, der skal slukkes for apparatet, når det ikke er i brug, osv. Flere oplysninger om brug og vedligeholdelse af høreapparat fås på landets høreklinikker, høreinstitutter og kommunikationscentre.



---

## Hjælp med måltider

Høre- og/eller synshandicappede bør have samme grad af selvbestemmelse som de øvrige patienter, når det drejer sig om valg af mad. Giv derfor en grundig information om måltider og servering direkte til patienten, og tilbyd evt. assistance i forbindelse med bestilling fra madliste eller menukort.

### **SPECIELT FOR BLINDE/SVAGSYNEDE & DØVBLINDBLEVNE**

- Tilbyd hjælp med servering, hvis maden serveres fra en buffet.
- Fortæl, hvad der er på tallerkenen.  
Beskriv evt. tallerkenen som en urskive, fx kartofler klokken 3, gulerødder klokken 5 osv.

### **SPECIELT FOR DØVE/HØREHÆMMEDE & DØVBLINDBLEVNE**

- Giv skriftlig information om afdelingens måltidsrutiner.  
En tavle med angivelse af spisetider og afdelingens rutiner ved måltider m.v. er en stor hjælp.

---

# rutiner

---

---

## Skift mellem stuer eller afdelinger

### GENERELT

- Sørg for, at patientens hjælpemidler kommer med til den nye stue eller afdeling
- Giv information til personalet.  
Relevant personale og medpatienter på den nye stue eller afdeling skal orienteres om patientens særlige vanskeligheder og behov. Giv evt. et eksemplar af dette hæfte til den nye afdeling.



---

# Udskrivning

## GENERELT

- Sørg for, at patienten får sine medbragte hjælpemidler med hjem.
- Henvi evt. til øjenlæge eller ørelæge/høreklub. Hvis der opdages nye eller forværrede syns- eller høreproblemer i forbindelse med indlæggelsen, bør man – efter aftale med patienten – henvise denne til øjenlæge, ørelæge eller høreklub.

## SPECIELT FOR DØVE/HØREHÆMMEDE & DØVBLINDBLEVNE

- Evt. information i forbindelse med udskrivningen bør også gives i skriftlig form.

## SPECIELT FOR BLINDE/SVAGSYNEDE & DØVBLINDBLEVNE

- Forklar skriftlig information. Evt. udleveret skriftlig information (fx instruktioner om genoptræning) bør kunne gives i storskrift, punktskrift eller på lydånd. Hvis dette ikke er muligt, skal der i stedet gives en grundig mundtlig forklaring.

---

hjælpemidler

# GOD KOMMUNIKATION

---

med patienter, der har  
nedsat syn og/eller hørelse

Videnscentre tilbyder generel information inden for de enkelte handicapområder og kan fungere som vejvisere inden for området. Denne service er gratis.



## Videnscenter for Synshandicap

Rymarksvej 1  
2900 Hellerup  
Tlf. 39 46 01 01  
[www.visinfo.dk](http://www.visinfo.dk)  
[visinfo@visinfo.dk](mailto:visinfo@visinfo.dk)



## Videnscenter for hørehandicap

Kongevejen 252  
2830 Virum  
Tlf. 45 11 41 71  
[www.hoerehandicap.dk](http://www.hoerehandicap.dk)  
[videnscenter@hoerehandicap.dk](mailto:videnscenter@hoerehandicap.dk)



## Videnscentret for Døvblindblevne

Generatorvej 2A  
2730 Herlev  
Tlf. 44 39 11 75  
[www.dbcent.dk](http://www.dbcent.dk)  
[dbcent@dbcent.dk](mailto:dbcent@dbcent.dk)