

# Notrufe und Unterstützte Kommunikation

Wie gelingt die Kommunikation mit Rettungsdiensten im Notfall?



## Referentin:

### **Anja Wehrheim**

- Heil- und Kommunikationspädagogin in einer inklusiven Kindertagesstätte
- Fach-Referentin der Gesellschaft für Unterstützte Kommunikation e.V.
- Multiplikatorin für den Umgang mit herausforderndem Verhalten
- UK-Coach© in Ausbildung

## Produkte/Hilfsmittel:

In diesem Beitrag wird auf folgende Produkte oder Hilfsmittel genauer eingegangen: Notruf, Notruffax, nora Notruf-App, Tess Relay Service, Cell Broadcast, Ärztlicher Bereitschaftsdienst.

Die Referentin steht oder stand in keiner wirtschaftlichen Beziehung zum Produkt/Hilfsmittel oder zu dessen Vertrieb.



## Wer sind Sie?

- Personen, die unterstützt kommunizieren
- Angehörige:r

Pädagogische oder therapeutische Mitarbeitende aus:

- dem vorschulischen Bereich
- dem schulischen Bereich
- der nachschulischen Lebenswelt
  
- Mitarbeitende aus dem Rettungs- und Gesundheitssystem
- Mitarbeitende von Hilfsmittelfirmen



## Ablauf

- Einblick in das Projekt „Unterstützte Kommunikation (UK) und Rettungsdienste“
- Diskussionsrunde in Kleingruppen
- Austausch im Plenum



## Ausgangslage

Eine Person rief mit ihrer elektronischen Kommunikationshilfe für einen Notruf bei der Feuerwehr an.

Der Anruf wurde wohl als "Scherzanruf" eingeschätzt, die Feuerwehr rückte nicht aus.





## Natascha Toman

- UK-Nutzerin
- Fachvorstand für unterstütz  
kommunizierende Personen der  
Gesellschaft für Unterstützte  
Kommunikation e.V.
- Umfrage auf:  
<https://www.facebook.com/UKfuerAlle>



## Umfrageteilnehmende



24 Personen, davon 14 uk-Personen

Weitere:

- Angehörige
- Assistenzkraft
- Förderschullehrende im Bereich UK
- Krankenschwester und Logopädin
- UK-Fachberater
- Kommunikationspädagogin



## Umfrage



- Haben Sie schon mal bei Feuerwehr, Notarzt / Rettungssanitätern oder Polizei angerufen?

Ja: 1/3



## Umfrage



- Wie wurde auf Ihre Sprachausgabe reagiert?

„Oft habe ich die Erfahrung gemacht,  
dass leider aufgelegt wurde,  
weil viele (...) den Talker einfach nicht kennen.  
Auch wo ich neue Ärzte gesucht habe, (...)  
haben ein paar Praxen aufgelegt.“



## Umfrage



- Haben Sie vorformulierte Aussagen für einen Notruf auf Ihrem Talker gespeichert?

Wenn eine Aussage in Echtzeit formuliert wird und zu Gesprächsbeginn eine Pause entsteht birgt das die Gefahr, dass auflegt wird, bevor überhaupt mit einer Aussage begonnen wurde.



## Umfrage



- Was wären für Sie hilfreiche Fragen und Reaktionen der Personen, die Ihren Anruf annehmen (Leitstelle)?

„Nehmen Sie sich Zeit, warten Sie ab und hören Sie genau zu.  
Stellen Sie mir Ja/Nein-Fragen!“



## Umfrage



- Was sollten Rettungsdienste über unterstützt kommunizierende Menschen und / oder ihre Form von Notruf wissen?

Sie sollen wissen, dass es uns gibt, wie wir sprechen  
und dass wir das können!



## Weitere Rückmeldungen

- Ich habe an der Umfrage nicht teilgenommen, weil ich keinerlei Erfahrung mit dem Thema habe.
- Bis jetzt dachte ich, dass andere Umstände problematisch werden könnten, z.B. Handy und Kommunikationshilfe gleichzeitig bei der Hand zu haben.
- Solche Anrufe sind äußerst selten.
- Wir haben nie Notrufe geübt. Das wäre hilfreich.



## Schlussfolgerung

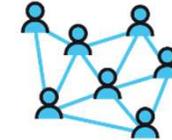
Sensibilisierung von:

- Leitstellendisponent:innen
- unterstützt kommunizierenden Personen
- Angehörigen
- pädagogischen und therapeutischen Fachkräften
- Rettungskräften
- Krankenhausmitarbeitenden



## Kontaktaufnahme / Austausch mit:

- unterstützt kommunizierenden Menschen
- Angehörigen
- internationalen ISAAC-Vertreter:innen
- Pädagog:innen
- Hilfsmittelfirmen
- Ministerien des Innern, für Gesundheit und Soziales
- Brand- und Katastrophenschutz
- Ärztlichem Bereitschaftsdienst (116117)
- Cell Broadcast
- Kliniken



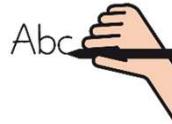
## Notmeldemöglichkeiten (Deutschland)

➤ 112

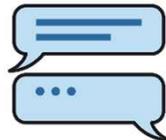


➤ 110

➤ Notruffax



➤ nora Notruf-App



➤ Tess Relay Service



## Notmeldemöglichkeiten (Österreich)

➤ 112

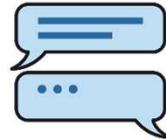
➤ 122 Feuerwehr , 133 Polizei



➤ Gehörlosenservice via SMS und Fax



➤ DEC112



➤ Relay Service



## Notmeldemöglichkeiten (Schweiz)

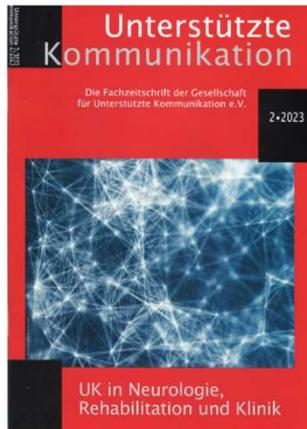
- 112, 117 Polizei
- 118 Feuerwehr



- Relay-Service 



## Zusammenfassung der Informationen



- Unterstützte Kommunikation, Ausgabe 2-2023  
UK in Neurologie, Rehabilitation und Klinik  
Beitrag: „Unterstützte Kommunikation und Rettungsdienste“ zum Themenschwerpunkt Notrufe



- Tagungsband zum UK-Kongress 2023  
Unterstützte Kommunikation mitten im Leben?!  
Beitrag: „Notrufe und Unterstützte Kommunikation“





## Fragen



## Diskussionsrunde

- Was kann ermöglicht werden, damit in Zukunft auch unterstützt kommunizierende Menschen auf ihre Notrufe verlässlich Hilfe von den Rettungsdiensten erfahren?
- Wie kann man üben, eine Notmeldung abzusetzen?
- Wie können Rettungsdienst- und Krankenhausmitarbeitende für das Thema UK sensibilisiert werden?
- Was sollte in Informations-/Schulungsmaterial thematisiert werden?



Bei Interesse an Austausch und Vernetzung zum Thema  
melden Sie sich gerne!

@

Kontakt:

a.wehrheim@gesellschaft-uk.org



## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

