

Eines der Bestgehüteten Geheimnisse für die Patientenzufriedenheit

Kenneth E. Smith, Ph.D.

Kenneth E. Smith, Ph.D. praktiziert seit mehr als 30 Jahren privat in der Umgebung von Kansas City. Als ehemaliger Präsident der Academy of Dispensing Audiologists unterrichtet er im Rahmen des Au.D-Programms des Pennsylvania College of Optometry Grundlagen der Geschäftsführung. Mit seiner Firma Industry Consulting Services ist er seit vielen Jahren als Unternehmensberater tätig. Hierbei bewertet er neue Produkte und entwickelt ein Geschäftsmodell für ihren Einsatz.

Der „zufriedene“ Patient

Per definitione bedeutet Kundenzufriedenheit dass der Kunde mit der Verstärkung, die wir im Anpassungs- und Prozess vorgesehen haben, zufrieden ist. Der Begriff impliziert ebenfalls, dass der Kunde das Verstärkungssystem ordnungsgemäß trägt und unsere Behandlung zu einer Verbesserung der Lebensqualität des Kunden führt.

In der Praxis und für das Geschäft bedeutet Kundenzufriedenheit auch, dass das Hörgerät nach einer Probe-, Anpassungs- bzw. Testphase NICHT zurückgegeben wird und wir anderen Kunden weiterempfohlen werden. Wenn wir davon ausgehen, dass wir ausgezeichnet qualifiziert sind, die Kunden voruntersuchen, deren Erwartungen an die Anpassung verstehen und sie nach der Anpassungsphase schon beim ersten Mal mit der „richtigen“ Anpassung nach Hause schicken, sollte es keine (oder nur sehr wenige) Hörgeräterückgaben geben.

Der Idealzustand

Bei idealer Beurteilung, Voruntersuchung und Behandlung sollte der moderne Akustiker Folgendes erwarten und erreichen dürfen:

- Überprüfung der ersten Anpassung, wobei sichergestellt wird, dass auch die Verstärkungscharakteristiken angepasst werden, die wir für richtig halten. Dies erübrigt sich natürlich, wenn man davon ausgeht, dass die Herstelleralgorithmen exakt sind und es keine erheblichen Unterschiede zwischen menschlichen Ohren und Hörverlusten gibt.
- Direkte Einbindung des Kunden in den Behandlungsprozess.

Das bedeutet, dass der Akustiker in der Lage ist, ein Verständnis des Hörverlusts und dessen Auswirkungen auf die Sprachverständlichkeit bei ruhiger und bei lauter Umgebung zu vermitteln, und der Kunde sich die Behandlungsergebnisse bei Sprache und Geräuschen in seinem Alltag veranschaulichen und diese „hören“ kann.

- Direkte Einbindung der Familie bzw. wichtiger anderer Personen in den Untersuchungs- und Behandlungsprozess, wobei diesen ein praktischer Eindruck des Hörverlusts des Kunden geboten wird. Im Idealfall sollte dieser Eindruck sowohl anschaulich als auch hörbar sein, wobei Sprache und Geräusche benutzt werden, denen der Schwerhörige im Alltag begegnet.
- Vermittlung eines Hightech-Images an den Kunden und die Angehörigen, das das Vertrauen in den Behandlungsprozess und den hohen Anspruch unserer Leistungen stärkt.
- Kosteneffiziente Behandlung mit weniger Terminen zur Lösung von Anpassungsproblemen und damit verbundenen Kosten für die im Anpassprozess benutzte Ausrüstung. Patienten sind bereit, für von ihnen mit „Hightech“ und einem Wert assoziierte Leistungen zu bezahlen, auch wenn diese nicht durch die Krankenkasse gedeckt werden.
- Effiziente Problemlösung mit Stimuli aus dem Alltag und anspruchsvoller Behandlungstechnologie.



Wie wird die Anpassung derzeit meistens überprüft?

In meinen Kursen zu Grundlagen der Geschäftsführung sind meine „Studenten“ praktizierende Audiologen mit Berufserfahrung. Mit der Frage nach der Überprüfung ihrer Anpassung lassen sie sich vergleichsweise einfach in die Defensive drängen. In vielen Fällen ist die Antwort einfach: Sie überprüfen sie nicht!

Anderen mit praktischerer Einstellung reicht als Überprüfung die Tatsache, ob ein Patient das Hörgerät zurückgibt oder nicht.

Die meisten, die tatsächlich überprüfen, geben an, dass sie Schallfeld- oder herkömmliche Echthörmessungen (REM) vornehmen. Das ist alles schön und gut, bis ich frage, ob sie digitale Hörgeräte anpassen. Wenn Kursteilnehmer in hohem Maße Digitaltechnik anpassen, frage ich dann, was sie „abschalten“, um die Messungen durchzuführen.

Wenn nur Analogtechnik angepasst wird, sind Schallfeld- und REM-Messungen angebracht und sinnvoll. Bei digitaler Verstärkung ist dies aber nicht so, hierbei ist die Abschaltung der Störunterdrückung notwendig, es muss ein künstliches Signal verwendet werden usw.

Der Einsatz dieser Funktionen für die Anpassüberprüfung ist nicht nur ein Irrtum, sondern die Kunden und Angehörigen verstehen auch selten, was sie sehen und erleben. Ihre audiologischen Erlebnisse (REM für optimale Anpassung) können im Alltag sogar nutzlos sein. Außerdem eignen sich Schallfeld- und REM-Messungen kaum für Verkaufsabschlüsse, Problemlösungen und den Aufbau einer Partnerschaft mit Kunden.

Das Geheimnis

Trotzdem ist nicht zu übersehen, dass immer mehr meiner Kursteilnehmer eines der bestgehüteten Geheimnisse für die Kundenzufriedenheit gemäß obiger Definition kennen - Speech Mapping. Sowohl ich als auch die Kursteilnehmer, die diese Technik einsetzen, wissen, dass es sich hierbei um die optimale Methode handelt, die Überprüfung als leistungsfähiges und nützliches geschäftliches Instrument zu nutzen.

Speech Mapping zeigte erstmals dank des Artikels von Cunningham et al. (2002), der eine Verringerung der Zahl von Nachuntersuchungen und weitere positive Auswirkungen dieser Technik als audilogischen Standard beschrieb, Einflüsse auf den Überprüfungsprozess. Ross und Smith (2005) sowie Bonta und Smith (2004) ergänzten die Informationsbasis mit Beschreibungen klinischer Anwendungen von Speech Mapping. Es wurde ein spezifisches Protokoll für den Einsatz des Verfahrens entworfen.

Als diese Artikel verfasst wurden, boten Speech Mapping-Systeme nur monaurale Messmöglichkeiten. Jedes Ohr musste separat gemessen werden, und die Ergebnisse für beide Ohren konnten nicht überlagert auf dem Anpassungsbildschirm dargestellt werden. Dies erhöhte den Zeitaufwand und erschwerte vollständige Messungen in begrenzter Zeit.

Zum Zeitpunkt der Abfassung dieses Artikels ist das AURICAL Visible Speech-System maßgeschneidert für Kundenberatung Hörverlust- und Verstärkungssimulation sowie Speech Mapping. Dieses System eignet sich für anspruchsvolle Umgebungen ebenso wie für Hörgeräteakustiker ohne Surroundsound- bzw. NOAHlink-Möglichkeiten.

Das System ist ideal für die Arbeit zu Hause beim Kunden oder in Altersheimen, wenn der Transport des Schwerhörigen in die Messkabine bzw. Praxis nicht möglich ist.

Warum zögern Hörgeräteakustiker wenn Speech Mapping wirklich so gut ist?

Bei der Befragung hunderter praktizierender Akustiker die Speech Mapping NICHT einsetzen, zeigen sich drei Hauptgründe für die Nichtbenutzung:

1. Der Zeitaufwand sei zu hoch. Dies gilt besonders für Ärzte in gut gehenden Praxen, in denen die Behandlungszeit ein wesentlicher Aspekt ist.
2. Das Anbringen eines Sondenmikrofons am Trommelfell bereite Kunden Beschwerden bzw. Schmerzen.
3. Die Ausrüstung verursache unverhältnismäßig hohe Kosten und rechne sich einfach nicht.

Neue Speech Mapping-Ausrüstungen (AURICAL Visible Speech) und deren innovativer Einsatz im Anpassprozess entkräften alle diese Einwände.

1. Da AURICAL Visible Speech (AVS) ein echtes binaurales System ist, das wenig Kalibrierungszeit benötigt und für den Einsatz mit NOAHlink und einem Soundsystem vorgesehen ist, sind für den Überprüfungsprozess in der Mehrzahl der Fälle weniger als fünf Minuten erforderlich. Der zusätzliche Zeitaufwand ist gerechtfertigt, weil er zu höherer Kundenzufriedenheit, weniger Nachuntersuchungen zur Problembeseitigung, exakter Erstanpassung und erheblich weniger Hörgeräterückgaben führt. Die Effizienz und Wirksamkeit von AVS lässt sich mit einem Surroundsound-System wie GN ReSounds RAVE weiter verbessern.

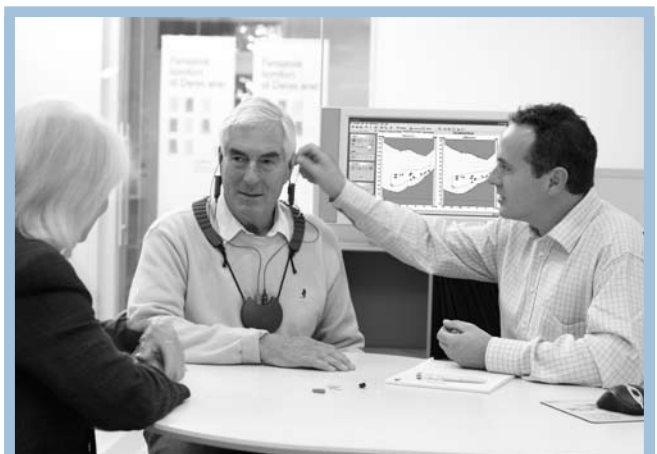


Abb. 1: Dank neuer, dynamischer Funktionen ist AURICAL Visible Speech einfacher, schneller und intuitiver Einsatz.

- Moderne Sondenröhrchen sind einfach einsetzbar und verrutschen nicht. Das Einsetzen des Röhrchens in den Gehörgang lässt sich mit OTOcam II überwachen. Fälle, in denen Kunden irgendwelche Schmerzen oder Beschwerden verspüren, sind heute selten geworden. Es ist kein „Anstoßen“ des Trommelfells erforderlich, nur um das Röhrchen hinter der zweiten Biegung im Gehörgang anzubringen.
- Weniger erfolglose Anpassungen, dafür aber Verkäufe aufgrund und in der Software integrierten Hörverlustsimulators und Upgrades auf höherwertige Technik nach der Vorführung der Leistungsfähigkeit bei Geräuschen sowie Folgehonorare für die AVS-Benutzung bei späteren Untersuchungen bzw. Kunden mit Hörhilfen eines anderen Anbieters amortisieren nicht nur die Ausrüstungskosten, sondern führen zu zusätzlichem Gewinn. Die Investition in AVS rentiert sich schnell, weil das System im Anpassprozess einfach und effizient ist.

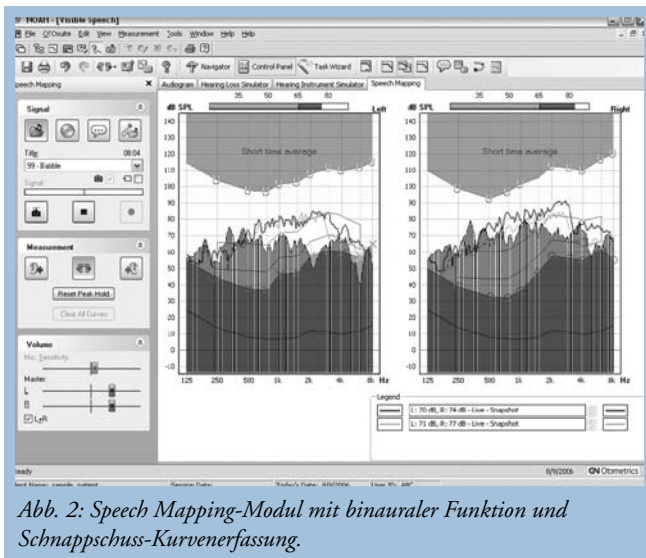


Abb. 2: Speech Mapping-Modul mit binauraler Funktion und Schnappschuss-Kurvenaufnahme.

AURICAL Visible Speech: Erstklassiges Speech Mapping

Die Konfiguration der Ausrüstung ist entscheidend, wenn der Akustiker die Wirkung des Verfahrens optimieren möchte. Ich empfehle einen Flachbildschirm im Untersuchungsbereich, damit der Prozess für den Kunden und seine Angehörigen unmittelbar anschaulich wird. Empfehlenswert ist auch ein Surroundsound-System wie GN ReSounds RAVE, das über eine riesige Geräuschbibliothek verfügt und die Vorführung der Funktionen der Highend-Technologie, der Störunterdrückung und Richtwirkung erleichtert.

Zu den Merkmalen von AVS gehören:

- Drahtlose Bluetooth®-Technologie.
- Leichter, komfortabler Gurt, der an das ebenfalls drahtlose NOAHlink angeschlossen werden kann. Die physische Anordnung der Ausrüstung erscheint zwar nebensächlich, sie motiviert den Akustiker aber zu häufigerem Einsatz von Speech Mapping, weil der Einsatz sehr zeiteffizient ist.
- Die hochmodernen Hörverlust- und Hörgerätesimulatoren sind effiziente Hilfsmittel bei der Einbindung der Angehörigen bzw.

anderer wichtiger Personen in den Anpassprozess. Die Anzeige dieser Funktionen ist unkompliziert und die Softwarebedienung intuitiv. Diese anschauliche Präsentation ist nicht nur beim Verkaufsabschluss und der Einbindung der Angehörigen nützlich, sie kann auch das entscheidende Moment im Anpassprozess darstellen.

- Echte, einfach benutzbare binaurale Funktion ohne Notwendigkeit individueller (und zeitaufwendiger) getrennter Mikrofonkalibrierung.
- Die schnelle Konfiguration lässt dem Akustiker mehr Zeit für die Beratung.
- Intuitive, einfach benutzbare Software. Ich brachte einem Audiologieassistenten in weniger als einer Stunde die kompetente und unkomplizierte Verfahrensbeherrschung bei.
- Standard-Sounddateien für die Darbietung und Messung zahlreicher Alltagsgeräusche.
- Aufnahmemöglichkeit der Stimme wichtiger Personen (Schleife) bzw. anderer für den Anpasserfolg wichtiger Geräusche.
- Möglichkeit, im Überlagerungsmodus bei aktivem AVS Änderungen an der Programmierungssoftware des Hörgeräts vorzunehmen. Aus zahlreichen Anpassungen wissen wir, dass die Ergebnisse der Programmierung nicht immer die Erwartungen erfüllen. AVS stellt ein objektives Hilfsmittel für die Messung und Darstellung dessen dar, was tatsächlich am Trommelfell geschieht, es verbessert die Effizienz der Einstellungen und bezieht den Kunden direkt in den Prozess ein.

Eine kritische Randbemerkung zur Benutzung von Ausrüstung und Verfahren

Kliniker tendieren zu Verhaltensmustern gegenüber Kunden und deren Angehörigen, die den Einsatz neuer Technologie einschränken können. Die meisten von uns sind an einen schalldichten Raum bzw. einen Tisch zwischen uns und dem Kunden gewöhnt, die engen Kontakt und effiziente Zeitnutzung verhindern. Bedenken Sie also Folgendes:

1. Die physische Anordnung ist wichtig. Es muss für den Akustiker einfach sein, die Ohren zu berühren, Sondenmikrofone einzustellen, das Hörgerät anzuschließen und zu überprüfen, ob NOAHlink und AVS auch wirklich eingeschaltet sind. Zu viele Bewegungen zwischen Kunde Computer und Prozess werden schnell ermüdend und ineffizient.
2. Benutzen Sie einen an der Wand montierten Flachbildschirm zur Anzeige der Ergebnisse und Einbeziehung aller Anwesenden.
3. Stellen Sie sicher, dass der gesamte Anpassungsprozess mit optimaler Effizienz in nur einem räumlichen Bereich stattfinden kann. Höhenverstellbare Stühle auf Rollen sind wahrscheinlich das effizienteste Mittel zur Bewegung von Kunde wie Akustiker.

Zu viele neue Systeme (REM, Soundsysteme usw.) verstauben, weil sie sich nicht einfach in den audilogischen Prozess integrieren lassen bzw. für den Akustiker zu umständlich zu bedienen sind. Angesichts der Auswirkungen auf Umsatz, Kundenvertrauen, Geräterückgaben und die finanzielle Gesundheit des Unternehmens sind diese Ausrüstung und dieses Verfahren zu wichtig, um dies zuzulassen.

Die finanziellen bzw. geschäftlichen Auswirkungen von AURICAL Visible Speech

Ich versuche stets, Ausrüstungen mit deutlichen Auswirkungen auf die finanzielle Gesundheit des Unternehmens zu kaufen. Als Manager interessiert mich nicht nur die Kostendeckung, sondern die Schaffung neuer Profitcenter mit positivem und wichtigem Einfluss auf die Kundenversorgung.

Die finanziellen und qualitativen Aspekte von Speech Mapping in der Patientenversorgung sind von denen unter uns, die es einsetzen, gut dokumentiert. Mit der Einführung von AURICAL Visible Speech, das eine erhebliche Verbesserung bei der Einfachheit des Einsatzes und der Wirkungen auf den Schwerhörigen darstellt, werden die finanziellen Auswirkungen dieses Prozesses direkt sichtbar.

Zu den Wirkungen gehören:

- Weniger Anpasstermine zur Einstellung des Verstärkungssystems auf Kulanz.
- Erheblich weniger Geräterückgaben, wenn der Kunde im Aufnahme- und Anpassungsprozess entsprechend voruntersucht wird.
- Zunahme von Verkaufsabschlüssen, wobei die audiovisuelle Vorführung der Vorteile für Kunden und Angehörige einen wichtigen Aspekt darstellt.
- Mehr Umsatz mit Kunden die mit ungeeigneten, NICHT vom Akustiker verordneten Hörgeräten vorsprechen.
- Umsatzsteigerung, wenn der Schwerhörige mit AVS eine deutliche Vorführung der technischen Verbesserungen erhalten kann.
- Zusätzliche Honorare nach Ablauf der Frist für Gratisleistungen in Verbindung mit dem Hörgeräteverkauf. Die große Mehrzahl der Kunden erkennt den Nutzen des Verfahrens sofort. Dieser Prozess dürfte schließlich die Hörgeräteprüfung ablösen, die viele Akustiker entweder gar nicht oder mittels Schallfeld- bzw. herkömmlicher REM-Messungen durchführen.
- AVS ist ein sehr wirksames Marketingmittel, wenn Hörgeräträger zu einem Verbraucherseminar bzw. Tag der offenen Tür eingeladen werden. Die Hörverlust- und Hörgerätesimulatoren ermöglichen eine Vorführung sowohl des Hörverlusts als auch der Verstärkungswirkung.

Zusammenfassung

Diese Enthüllung eines der bestgehüteten Geheimnisse für die Kundenzufriedenheit dürfte zu einem bedeutenden, wertvollen und messbaren Fortschritt im audiologischen Prozess führen.

AURICAL Visible Speech ist ein Hard- und Softwaresystem, das die Integration von Speech Mapping und Simulation in den alltäglichen Prozess einfach macht.

Es ist das erste und einzige System auf dem Markt, das die Anforderungen an Geschwindigkeit, klinische Effizienz, Einbeziehung von Angehörigen bzw. wichtigen anderen Personen in den Anpassprozess positive finanzielle Auswirkungen und exakte Erstanpassungen erfüllt.

AVS – wie und wo im Anpassprozess?

Unter Berücksichtigung der verschiedenen Aspekte der Kundenzufriedenheit und weiterer Elemente, die zu einem erfolgreichen Prozess beitragen, sehe ich die folgenden wichtigen Anwendungen für AURICAL Visible Speech:

1. *Exakte Verstärkungsanpassung beim ERSTEN Mal durch Einsatz von AVS bei allen Erstanpassungen.*
2. *Vorführung der Auswirkungen des Hörverlusts für Angehörige bzw. wichtige andere Personen mit dem Hörverlustsimulator. Diese führt zu mehr für den Erfolg wichtiges Verständnis und Unterstützung durch die Angehörigen.*
3. *Einsatz von AVS zur Einbindung des Kunden in die Verstärkungseinstellung. Der Schwerhörige kann nun die Wirkungen der Einstellung „sehen“ und „hören“, was sein Vertrauen in den Prozess und die Technologie stärkt.*
4. *Benutzen Sie AVS IMMER für die Prüfung von Hörgeräten, die Kunden von Dritten bezogen haben. Der Einsatz des Verfahrens führt zu mehr Vertrauen da nun ein objektives, dem „wirklichen Leben“ entsprechendes Hilfsmittel für Entscheidungen über die Eignung der Anpassung zur Verfügung steht, das unabhängig von der oftmals ungestellten Absicht ist, nur ein neues Hörgerät verkaufen zu wollen.*
5. *Verkäufe werden durch das realitätsnahe AVS-Hightech-System erleichtert, bei dem die Vorteile während der Vorführung anschaulich und hörbar werden.*
6. *Problemlösungen werden vereinfacht, wenn AVS als Prozessbestandteil benutzt wird. Beispielsweise lassen sich für die älteren (reifen) Akustiker unter uns interne wie externe Rückkopplungen visualisieren, wenn sie nicht hörbar sind.*
7. *Dokumentation spezieller Programme. Beispielsweise kann, statt den Kunden zu bitten, auf das Bürotelefon zu hören, um die Hörbarkeit des Wähltons und der Sprache festzustellen, AVS benutzt werden, um zu erkennen, ob diese Signale gehört werden oder nicht. Einstellungen können so in Echtzeit und die richtige Anpassung bereits beim ersten Mal erfolgen.*
8. *Die Mitarbeiterqualifizierung ist ein weiteres wichtiges Einsatzgebiet von AVS. Durch den Einsatz dieser Technologie in einer Vorführung können Mitarbeiter die bei Voruntersuchungen für den Verkauf neuer Geräte und die Behandlung so wichtig sind, neue Produkte und deren Vorteile „sehen“ und „hören“.*
9. *Eine weitere wichtige Funktion von AVS ist die Bewertung neuer Produkte und ihrer Merkmale. Kurz gesagt, Sie können erkennen, ob zugesicherte Eigenschaften auch wirklich zutreffen oder nicht.*

Literatur:

- Ross, T. and Smith, K., „How to Use Live Speech Mapping as Part of a Hearing Instrument Fitting and Verification Protocol“, *Tech Topic, The Hearing Review*, June 2005, 40-46.
- Bonta, R. and Smith, K., „Create a High Tech Experience“, *Advance for Audiologists*, July/August 2004, 49-51.
- Cunningham, D., Lao-Davila, R., Eisenmenger, B. and Lazich, R., „Study Finds Use of Live Speech Mapping Reduces Followup Visits and Saves Money“, *The Hearing Journal*, Feb 2002, Vol 55, No. 2, 43-46.

Hearing Assessment

Fitting Systems

Balance Assessment

GN Otometrics, Denmark. +45 45 75 55 55. info@gnotometrics.dk
GN Otometrics, Deutschland. +49-(0)251-203983-0. info@gnotometrics.de
www.otometrics.com

otometrics

MADSEN · AURICAL · ICS

