

L'impatto finanziario o commerciale di AURICAL Visible Speech

Io cerco sempre di acquistare apparecchiature che abbiano un impatto significativo sulla solidità finanziaria dell'attività. In quanto amministratore, a me interessa non solo coprire i costi ma anche creare nuovi centri di profitto che abbiano un effetto positivo e cruciale sull'assistenza ai pazienti.

Le questioni finanziarie e di qualità dell'assistenza relative al mappaggio del parlato sono state ben documentate da quanti di noi l'hanno utilizzato. Con l'introduzione di AURICAL Visible Speech, che rappresenta un miglioramento significativo nella facilità di uso clinico e nell'effetto sul paziente, l'impatto finanziario di questo processo può diventare facilmente evidente.

Tale impatto comporta quanto segue.

- Meno visite di follow-up per la regolazione del sistema di amplificazione.
- Significativa riduzione delle restituzioni quando il paziente viene istruito adeguatamente durante la visita e il fitting.
- Aumento delle vendite concluse, dove risulta significativa la dimostrazione multisensoriale dei vantaggi per il paziente e i familiari.
- Aumento delle vendite concluse con i pazienti che si presentano con apparecchi acustici inadeguati.
- Aumento delle vendite concluse quando il paziente può ricevere una chiara dimostrazione del miglioramento della tecnologia tramite un procedimento dimostrativo con AVS.
- Generazione di tariffe per la procedura quando l'assistenza legata alla vendita dell'apparecchio acustico non è più compresa. La grande maggioranza dei pazienti capisce prontamente l'importanza della procedura, e questo procedimento dovrebbe prima o poi sostituire la valutazione dell'apparecchio acustico che molti audioprotesisti non eseguono oppure portano a termine mediante i test in campo libero o la misurazione in vivo tradizionale.
- L'AVS è uno strumento di commercializzazione molto efficace, con cui i pazienti che già usano apparecchi acustici partecipano ad attività quali seminari per i consumatori e/o presentazioni aperte al pubblico. Si può dare una dimostrazione sia dell'ipoacusia sia degli effetti dell'amplificazione mediante il simulatore di perdita uditiva e il simulatore di apparecchio acustico.

In conclusione

Questa descrizione di uno dei migliori segreti custoditi per la soddisfazione del paziente dovrebbe costituire un'aggiunta significativa, preziosa e misurabile all'applicazione.

Il sistema AURICAL Visible Speech è un sistema hardware e software che facilita l'inserimento del mappaggio del parlato e della simulazione nella procedura di applicazione quotidiana.

E' il primo e unico sistema presente sul mercato che soddisfi i requisiti di velocità, efficienza, coinvolgimento di familiari o coniugi nel percorso di applicazione protesica, impatto finanziario positivo e precisione al primo fitting.

Hearing Assessment Fitting Systems Balance Assessment

GN Otometrics, Denmark. +45 45 75 55 55. info@gnotometrics.dk
GN ReSound, Italia. +39 049 8911 511. gnr sound@gnresound.it
www.gnotometrics.com

Come e quando usare AVS

Rammentando le componenti della soddisfazione del paziente e altri elementi che contribuiscono alla riuscita della procedura di terapia protesica, considero applicazioni importanti di AURICAL Visible Speech le seguenti.

1. *Un corretto fitting dell'amplificazione la prima volta grazie all'uso di AVS durante tutte le prime sessioni di fitting.*
2. *Una dimostrazione degli effetti dell'ipoacusia per i familiari o il coniuge mediante l'uso del simulatore di perdita uditiva. Questo procedimento conduce a maggiore convinzione e sostegno da parte dei familiari, il che è cruciale per la riuscita.*
3. *Uso di AVS per coinvolgere il paziente nella procedura di regolazione dell'amplificazione. Il paziente adesso può "vedere" e "udire" gli effetti della regolazione, il che consente una maggiore fiducia del paziente nella procedura e nella tecnologia.*
4. *Uso costante di AVS per la valutazione di apparecchi acustici forniti al paziente da un'altra fonte. L'uso della procedura crea fiducia nel paziente poiché l'audioprotesista e il paziente adesso hanno uno strumento oggettivo e "di vita reale" per prendere decisioni riguardo all'adeguatezza del fitting, indipendentemente dall'obiettivo spesso percepito di limitarsi a vendere un nuovo apparecchio acustico.*
5. *Conclusione delle vendite facilitata dall'uso del sistema AVS ad alta tecnologia per il mondo reale, quando i vantaggi possono essere sia visti sia uditi durante il processo dimostrativo.*
6. *Migliore efficienza nell'individuare le problematiche relative al feedback acustico.*
7. *Documentazione di programmi speciali. Per esempio, invece di chiedere semplicemente al paziente di usare il telefono dell'ufficio per stabilire l'udibilità della suoneria e della conversazione, si può utilizzare AVS per stabilire se tali segnali siano udibili oppure no. Le regolazioni possono allora essere apportate in tempo reale, rendendo il fitting "giusto" fin dalla prima volta.*
8. *Addestramento del personale, un'altra importante applicazione di AVS. Mediante l'uso di questa tecnologia in una "dimostrazione", i nuovi prodotti e vantaggi possono essere "visti" e "uditi" dal personale dell'ufficio, che è cruciale nella preparazione delle vendite di nuovi apparecchi e nelle visite.*
9. *Valutazione di nuovi prodotti e di caratteristiche di prodotti, un'altra importante funzione di AVS. Insomma questo processo è fondamentale per stabilire che cosa sia reale e che cosa sia "montatura pubblicitaria".*

Bibliografia

- Ross, T., 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., Smith, K., "Create a High Tech Experience" Advance for Audiologists, July/August 2004, 49-51.
- Cunningham D., Lao-Davila, R., Eisenmenger, B., 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.

GN Otometrics

MADSEN · AURICAL · ICS

Publicato in Insights in Practice 8/2006.

Uno dei migliori segreti per la soddisfazione del paziente

Kenneth E. Smith, Ph.D.

Kenneth E. Smith, dottore di ricerca, da più di 30 anni esercita privatamente nell'audiologia nella zona di Kansas City. Già presidente della Academy of Dispensing Audiologists, insegna tecniche commerciali di base nel programma formazione audioprotesisti del Pennsylvania College of Optometry. Smith inoltre opera da molti anni come consulente per l'industria tramite la sua azienda, Industry Consulting Services. In tale qualità valuta nuovi prodotti e si adopera per creare un modello commerciale per la loro applicazione.

Il paziente "soddisfatto"

La soddisfazione del paziente implica per definizione che il paziente sia soddisfatto dell'amplificazione da noi fornita durante la procedura valutativa e di applicazione. Il termine implica inoltre che il paziente faccia poi uso del sistema di amplificazione prescritto e che il nostro intervento migliori la qualità della vita del paziente.

In termini pratici, commerciali, la soddisfazione del paziente significa inoltre che l'apparecchio acustico non venga restituito al termine del periodo di "prova", "regolazione" o "valutazione" e che il cliente consigli i nostri servizi ad altri pazienti. Presupponendo di avere ottime qualità professionali, di avere istruito il paziente, di avere capito che cosa egli si aspetta dalla visita e di farlo uscire dalla seduta di fitting con le impostazioni "giuste" già dalla prima volta, non dovremmo aspettarci restituzioni (o pochissime).

Il mondo ideale

Nel mondo della valutazione e del percorso di applicazione perfetti, l'audioprotesista moderno dovrebbe aspettarsi e conseguire quanto segue.

- Verifica del primo fitting, accertandosi di applicare le caratteristiche di amplificazione che si è convinti di applicare. Questo naturalmente è irrilevante se si ritiene che gli algoritmi della

ditta produttrice siano esatti e che non vi siano differenze significative tra un orecchio e l'altro o tra un'ipoacusia e l'altra.

- Coinvolgimento diretto del paziente nel processo di trattamento. Ciò implica che l'audioprotesista sia in grado di rendere intelligibile l'ipoacusia e i suoi effetti sull'intelligibilità del parlato in ambiente silenzioso e in competizione e che il paziente sia in grado tanto di visualizzare quanto di "udire" i risultati della visita, con voci e suoni che poi incontrerà nella vita reale.
- Coinvolgimento diretto dei familiari o del coniuge nel processo di valutazione e visita, fornendo loro un'esperienza pratica dell'ipoacusia del paziente. L'ideale è che tale esperienza sia visiva e uditiva, con l'uso di voci e suoni che il paziente incontrerà nel mondo reale.
- Un'immagine di alta tecnologia che rafforzi nel paziente e nei familiari la fiducia nel percorso di applicazione e nell'alto contenuto dei servizi offerti.
- Esame efficiente con una riduzione delle visite di controllo per risolvere problemi di fitting e creazione di tariffe eque ma in grado di ripagare le attrezzature usate nel percorso di applicazione protesica. I pazienti sono disposti a pagare per un servizio considerato di alta tecnologia e di grande valore, anche se non è coperto dal sistema sanitario nazionale.
- Un'efficace risoluzione di problemi che faccia uso di stimoli presenti nel mondo reale e di alte tecnologie.

Hearing Assessment Fitting Systems Balance Assessment

GN Otometrics

MADSEN · AURICAL · ICS

Allora come eseguono la verifica del fitting molti audioprotesisti?

Nei corsi di tecniche commerciali di base in cui io insegno, i miei “studenti” sono audioprotesisti con esperienza nella vendita di apparecchi acustici. E’ relativamente facile provocare una reazione imbarazzata chiedendo loro come verificano il fitting. In molti casi la risposta è semplice: lo verificano poco!

Altri, con maggiore senso pratico, considerano la verifica una funzione del fatto che il paziente abbia o no restituito il sistema di amplificazione.

I più fra coloro che effettivamente verificano i fitting affermano subito di usare test in campo libero o tradizionali misurazioni in vivo. Questo va bene finché io non domando se operino il fitting di apparecchi digitali. Se l’allievo opera con un’alta percentuale di apparecchi digitali, allora gli domando che cosa “disattivi” per completare le misurazioni.

Se si adopera soltanto tecnologia analogica, allora i test in campo libero e le misurazioni in vivo sono appropriati e utili. Questo non vale per l’amplificazione digitale, dove bisogna disattivare l’attenuazione rumore, usare un segnale artificiale eccetera.

A parte l’errore concettuale di usare tali procedure per la verifica del fitting, i pazienti e i loro familiari raramente capiscono ciò che vedono e provano. In effetti la loro esperienza clinica (una misurazione in vivo con il fitting migliore) può essere inutile nel mondo reale. Inoltre i test in campo libero e le misurazioni in vivo non sono granché utili nel concludere la vendita, nel risolvere i problemi e nel creare una collaborazione fra audioprotesista e paziente.

Il segreto

Aspetto da non trascurare, vi è una crescente percentuale di miei allievi che conoscono uno dei migliori metodi per la soddisfazione del paziente così come si è detto in precedenza: il mappaggio del parlato. Io e i miei allievi che usano questa tecnica sappiamo che è la “medaglia d’oro” nella verifica del fitting, essendo uno strumento lavorativo potente e utile.

Il mappaggio del parlato ha avuto per la prima volta un impatto sul processo di verifica grazie all’articolo di Cunningham e coll. (2002) che descriveva una riduzione delle visite di controllo e altri vantaggi positivi dell’uso di questa tecnica come procedura standard. Ross e Smith (2005) e Bonta e Smith (2004) hanno ampliato il ventaglio di informazioni descrivendo le applicazioni del mappaggio del parlato. E’ stato delineato un protocollo specifico per l’utilizzo della procedura.

Al momento in cui venivano scritti quegli articoli, i sistemi di mappaggio del parlato offrivano soltanto opzioni di misura monoaurali. Era necessario misurare separatamente ciascun orecchio e non era possibile visualizzare in cima allo schermo del fitting i risultati per entrambi gli orecchi. In tal modo aumentavano il tempo e il fastidio per compiere una misurazione completa in un periodo di tempo limitato.

Al momento di scrivere questo articolo, il sistema AURICAL Visible Speech è l’ideale per la consulenza al paziente, la simulazione della perdita uditiva e dell’amplificazione e il mappaggio del parlato. Questo sistema può operare sia in uno studio pienamente attrezzato sia in centri dove l’audioprotesista può non avere accesso a sistemi acustici surround o a NOAHlink. Il sistema è ideale per la fornitura di servizi a domicilio o in residenze assistite, quando il paziente non può essere trasportato nel centro audioprotesico.

Se il mappaggio del parlato è tanto valido, che cosa crea resistenza negli audioprotesisti?

Da un sondaggio fra centinaia di audioprotesisti che non utilizzano il mappaggio della viva voce, le loro risposte per il mancato utilizzo possono essere suddivise in tre questioni principali.

1. Ci vuole troppo tempo. Questo vale specialmente per gli audioprotesisti che operano in studi affollati, dove il tempo per la visita è prezioso.
2. L’inserimento di un microfono sonda sulla membrana timpanica è fastidioso o doloroso per il paziente.
3. L’apparecchiatura è costosa e il costo non è giustificato.

Una nuova apparecchiatura per il mappaggio del parlato (AURICAL Visible Speech) e il suo uso innovativo nella procedura di applicazione offrono soluzioni a ciascuna di queste obiezioni.

1. Poiché AURICAL Visible Speech (AVS) è davvero binaurale e richiede poco tempo per la calibrazione, e poiché è inteso per l’uso con NOAHlink e un sistema acustico, la procedura di verifica può essere realizzata nella maggior parte dei casi in meno di 5 minuti. Il tempo supplementare è giustificato poiché consente una maggiore soddisfazione, meno visite di controllo per l’individuazione di inconvenienti, precisione al primo fitting e una significativa riduzione di restituzione degli apparecchi acustici. L’efficienza e l’impatto di AVS possono essere ulteriormente migliorati con un sistema acustico surround come quello fornito da GN ReSound.
2. I moderni tubetti sonda sono facili da inserire e rimangono fermi in posizione. Il collocamento del tubetto nel canale uditivo



Fig. 1: AURICAL Visible Speech è più facile, più rapido e più intuitivo da usare grazie a nuove funzioni dinamiche.

può essere osservato mediante OTOCam II, ed è ormai raro che un paziente provi qualche sorta di dolore o fastidio. Non è necessario “urtare” la membrana timpanica, basta riuscire a collocare il tubetto oltre la seconda ansa del canale uditivo.

3. La riduzione del numero di apparecchi restituiti, la conclusione della vendita grazie all’uso della funzione software di simulazione della perdita uditiva, la vendita di apparecchi di gamma più elevata grazie alla dimostrazione del funzionamento in ambiente rumoroso consentono non soltanto di recuperare il costo dell’apparecchiatura ma anche di trarne un profitto. L’investimento finanziario si recupera rapidamente poiché AVS è facile ed efficace da usare nel percorso di applicazione.



Fig. 2: Modulo di mappaggio del parlato con funzionamento binaurale e funzione “istantanea” per visualizzare le curve.

AURICAL Visible Speech: il migliore mappaggio del parlato

La “configurazione” dell’apparecchiatura è cruciale se l’audioprotesista desidera sfruttare al massimo questa procedura. Io consiglieri l’uso di un monitor a schermo piatto nella zona in cui si svolge l’esame, in modo che il procedimento sia facilmente visibile al paziente e ai familiari. Un sistema acustico surround come quello fornito da GN ReSound è pure consigliabile, per via dell’enorme repertorio acustico disponibile e perché è facile dare una dimostrazione delle funzioni tecnologiche di alta gamma, delle capacità di attenuazione rumore e della direzionalità.

Tra le caratteristiche di AVS vi sono le seguenti.

- Tecnologia via Bluetooth®.
- Un collare leggero e confortevole che può essere collegato a NOAHlink, anch’esso via Bluetooth®. Sebbene questa possa sembrare una questione secondaria, la configurazione dell’apparecchiatura incoraggia l’audioprotesista a usare più spesso il mappaggio del parlato poiché il suo uso è molto efficiente rispetto al tempo.
- Simulatore di perdita uditiva e simulatore di apparecchio acustico all’avanguardia costituiscono un mezzo efficiente ed efficace per coinvolgere i familiari o il coniuge nella procedura di valutazione, counseling e fitting. Queste funzioni sono visualizzate

rapidamente e il software è intuitivo. Ciò consente una presentazione efficiente ed efficace, utile nel concludere la vendita e nel coinvolgere i familiari.

- Reale funzionamento binaurale, con facilità di applicazione e senza necessità di una calibrazione separata individuale (che richiede tempo) dei microfoni.
- Configurazione efficiente in termini di tempo, il che consente all’audioprotesista di dedicare più tempo al consulto e meno alla manipolazione dell’apparecchiatura.
- Software intuitivo e facile da usare. Io ho addestrato in meno di un’ora un assistente audioprotesista a eseguire la procedura in maniera confortevole ed efficiente.
- Repertorio acustico standard con un’ampia gamma di suoni della vita reale da generare e misurare.
- Possibilità di registrare la voce del coniuge o altri suoni fondamentali per la riuscita dell’esame.
- Possibilità di apportare variazioni al software di programmazione dell’apparecchio acustico mentre AVS è attivo in modalità “On top”. Da molti fitting con i pazienti abbiamo imparato che quanto “si presume” avvenga nella programmazione non sempre “avviene”. AVS offre uno strumento oggettivo per misurare e visualizzare ciò che avviene effettivamente sulla membrana timpanica, aumentando l’efficacia delle regolazioni e coinvolgendo direttamente il paziente nel procedimento.

Un’importante nota a margine sull’uso di questa apparecchiatura e di questo procedimento

Gli audioprotesisti adottano spesso con i pazienti e i loro familiari delle costanti di comportamento che possono limitare l’uso della nuova tecnologia. Spesso siamo abituati ad avere una cabina acustica o un tavolo fra noi e il paziente, il che ostacola un contatto stretto e un uso efficiente del tempo.

Detto questo, si consideri quanto segue.

1. La configurazione fisica è importante. Deve essere facile per l’audioprotesista toccare gli orecchi, regolare i microfoni sonda, collegare l’apparecchio acustico e verificare che siano effettivamente accesi NOAHlink e AVS. Con troppi spostamenti fra il paziente e il computer, il procedimento diventa ben presto stancante e inefficiente.
2. E’ consigliabile usare uno schermo Tv piatto montato sulla parete per proiettare i risultati e coinvolgere tutti i presenti.
3. Bisogna assicurarsi che l’intero procedimento di visita/regolazione possa avvenire in un unico spazio con il massimo di efficienza. Le poltrone regolabili in altezza e provviste di rotelle sono probabilmente il modo più efficiente per muovere il paziente e consentire all’audioprotesista di spostarsi verso il paziente.

Troppi sistemi nuovi (misurazioni in vivo, sistemi acustici eccetera) rimangono sugli scaffali degli audioprotesisti perché non si inseriscono facilmente nel procedimento di applicazione o non consentono all’audioprotesista di uscire dalle sue procedure abituali. Questa apparecchiatura e questo procedimento sono troppo cruciali per consentire che ciò avvenga, considerando l’impatto in termini di vendite, fiducia del paziente, restituzioni e solidità finanziaria dell’attività.