

Hörakustiker-Online-Service – Ein neuer, teleaudiologischer Ansatz

Martin Schaarschmidt und Rabea Wortmann • ReSound

Mit seinen Hörgeräten ReSound LiNX 3D und ReSound ENZO 3D ermöglicht Hersteller ReSound erstmals einen optionalen Hörakustiker-Online-Service. Wer möchte, kann seinen angestammten Hörakustiker mithilfe der ReSound Smart 3D App von jedem beliebigen Ort aus um Unterstützung bitten und die Geräte-Einstellungen verbessern lassen, entweder sofort oder zeitverzögert. Die Motive zur Entwicklung dieser neuen Lösung, ihre Funktionsweise und ihre Implementierung in die Arbeitsabläufe von Hörakustikfachgeschäften sowie erste Rückmeldungen aus dem Markt werden im folgenden Artikel zusammengefasst.

Aktiver Kunde und Teleaudiologie

Geht es um Gesundheitsvorsorge oder um Dienstleistungen aus dem Gesundheitsbereich, so wollen die Verbraucher heute weit besser informiert sein als früher. Der Patient versteht sich als mündiger Konsument, der sich aktiv zwischen verschiedenen Angeboten des Gesundheitswesens entscheidet. Und er will auch stärker in diese Dienstleistungen einbezogen werden, als das traditionell der Fall war. Das gilt auch für Hörgeräteversorgungen: Bei einer Befragung von 100 Hörgeräteträgern wünschten sich beispielsweise 90 Prozent der Befragten, stärker in den Prozess der Hörgeräteanpassung einbezogen zu sein (Abrams et al. 2012). Gerade im Bereich der Gesundheitsvorsorge zeigt sich, dass der Trend zum aktiven Konsumenten zu besseren Ergebnissen führt. Für die Hörakustik weisen zahlreiche Studien darauf hin, dass die Kundenzufriedenheit und die Wahrnehmung der Vorteile einer Hörgeräteversorgung damit zusammenhängen, wie stark der Hörgeräteträger in den Prozess der Versorgung eingebunden wird (Hibbard und Greene 2013). Ein zweiter allgemeiner Trend im Gesundheitsbereich sind Angebote, bei denen Information und Dienstleistungen mittels elektronischer Geräte auch über Entfernung bereitgestellt werden. Die eingangs beschriebenen aktiven Konsumenten stehen diesem Trend zu Telemedizin und Teleaudiologie offen gegenüber. So sagten zum Beispiel 30 Prozent der mehr als 600 Probanden, die im Rahmen der forsa-Studie „smartes Hören“ zwei Wochen lang Hörgeräte testeten, sie würden es begrüßen, wenn ihr Hörakustiker Feineinstellungen an den Geräten auch online vornehmen könnte (Schaarschmidt et al. 2018).

Derzeit beanspruchen Nachsorge und Feinanpassung der Hörgeräte sehr viele Ressourcen – sowohl die des Hörakustikers als auch die seines Kunden. Zu fragen ist, inwieweit Ansätze aus der Telemedizin helfen können, den Prozess der Anpassung zu rationalisieren und zugleich zu verbessern – und das ohne Kontrollverlust für den Akustiker und ohne eine Beeinträchtigung

der Beziehung zwischen dem einzelnen Kunden und seinem persönlichen Hörexperten.

Die Beziehung zwischen dem Hörakustiker und seinen Kunden

Im Unterschied zu den angeführten Hörgerätekunden begegnen nicht wenige Hörakustiker dem teleaudiologischen Ansatz eher zurückhaltend. Geäußert wird etwa die Sorge, dass sich nicht nur Teile der Feinanpassung, sondern der gesamte Prozess der Hörgeräteversorgung ins Internet verlagern und dies die allgemein hohe Versorgungsqualität erheblich gefährden könnte. Betrachten wir also, wie wahrscheinlich es ist, dass Teleaudiologie die qualitativ hochwertige Versorgung im Fachgeschäft vollständig ersetzen kann. Wie bereits erwähnt, haben die Beratung und das Zusammenwirken mit dem Hörakustiker einen positiven Effekt darauf, wie der Nutzer den Vorteil der Versorgung wahrnimmt und wie zufrieden er ist (Street et al. 2009). Eine aktive Teilnahme am Anpassprozess und der offene Austausch mit dem persönlichen Hörakustiker führt zu besseren Ergebnissen. Untersuchungen legen nahe, dass Hörgeräteträger, die sich aktiv an der Feinanpassung ihrer Hörtechnik über eine App beteiligen, Verstärkungseinstellungen in Nähe der berechneten Zielwerte eher akzeptieren als solche Nutzer, die traditionell – also ohne Möglichkeit zur aktiven Einflussnahme – versorgt werden (Hallenbeck und Groth 2017). Dies sollte jedoch nicht zu der Annahme führen, dass sich der Kunde bei der Hörversorgung zukünftig ausschließlich auf Onlineangebote, Apps und Teleaudiologie verlässt. In der zitierten forsa-Studie „smartes Hören“ etwa, bei der sich 30 Prozent der Teilnehmer für einen Hörakustiker-Online-Service aussprachen, sagten zugleich 90 Prozent, es sei wichtig, dass Hörgeräte vom Hörakustiker im Fachgeschäft fachkundig angepasst werden (Schaarschmidt et al. 2018) (Abbildung 1). In einer kürzlich durchgeführten Interviewstudie außerhalb Deutschlands wur-



Abbildung 1: forsa-Studie „smartes Hören“ – 30 Prozent der mehr als 600 Probanden würden es begrüßen, wenn ihr Hörakustiker Feineinstellungen an den Geräten auch online vornehmen könnte.

den 18 erfahrene Hörgeräteträger nach ihrer Meinung zu einem möglichen Onlinekauf von Hörgeräten befragt (Chandra und Searchfield 2016). Die Teilnehmer der Studie sahen hierin einige Vorteile, darunter die Annehmlichkeit, das Haus nicht verlassen zu müssen, um die Geräte zu erhalten. Zugleich jedoch äußerten sie starke Bedenken hinsichtlich der fehlenden Dienstleistungen des Hörakustikers.

Insbesondere sorgten sich die Befragten darum, wie ihr individueller Hörverlust bei der Programmierung berücksichtigt würde und wie die Hörgeräte-Einstellungen vorgenommen würden. Sie sahen zwar, dass es auch Vorteile haben könnte, Änderungen selbst über das Internet vorzunehmen; eine reine Onlinelösung für zu Hause erschien ihnen als bequemer. Zugleich jedoch äußerten sie Bedenken hinsichtlich des dann fehlenden persönlichen Kontaktes zum professionellen Anpasser. Statt einer ausschließlich internetbasierten Lösung bevorzugten sie klar die Betreuung durch den sachkundigen und erfahrenen Experten. In einer weiteren internationalen Studie wurden unterschiedliche Versorgungswege miteinander verglichen: zum einen eine audiologische In-Shop-Anpassung, und zum anderen eine Versorgung mit Over-the-Counter (OTC) Hörgeräten, bei der die Probanden ihre Hörgeräte selbst auswählten und anpassten. Der Unterschied in der Zufriedenheit, die die jeweilige Gruppe auf ihrem Versorgungsweg erreichte, belegt sehr deutlich, wie groß der Einfluss eines professionellen Zusammenwirkens ist. Die Beziehung zum Hörakustiker beeinflusste signifikant die Qualität der Versorgung – und letztendlich auch die Bereitschaft des Nutzers, die Hörgeräte tatsächlich zu tragen (Humes et al. 2017). Analog zu zahlreichen Untersu-

chungen aus dem Bereich der Telemedizin zeigte sich auch in den hier angeführten Studien zur Teleaudiologie, dass das menschliche Element weiterhin bevorzugt wird und notwendig ist, um Zufriedenheit zu erreichen. Es steht also gar nicht die Frage, ob bei einer qualitativ hochwertigen Versorgung ganz auf das Zusammenspiel von Hörgeräteträger und persönlichem Hörakustiker verzichtet werden kann. Es geht vielmehr darum, wie diese Beziehung durch neue, technologische Möglichkeiten gestärkt und zugleich effektiver gestaltet werden kann. Andererseits ist zu fragen, wie der Nutzer noch aktiver in den Prozess der Anpassung eingebunden werden kann. Der direkte Kontakt bei Anamnese, Beratung und Erstanpassung im Hörakustikfachgeschäft ist hier unabdingbar. Möglichkeiten der Effektivierung bieten sich hingegen dort, wo Akustiker und Nutzer nicht zwingend gleichzeitig anwesend sein müssen – bei der Feineinstellung der Hörgeräte unter Berücksichtigung einer fundierten Rückmeldung des Trägers.

Der neue Ansatz – Vorteile für Hörakustiker und Hörgerätekunden

In den zurückliegenden Jahren, im Zuge fortschreitender Digitalisierung, gab es bereits mehrere Ansätze, um Kundenrückmeldungen auf neue Art für die Optimierung der Hörgeräte-Einstellung zu gewinnen. Es begann mit den sogenannten lernenden Hörgeräten, die sich an die Hörumgebungen und Gewohnheiten des Trägers automatisch anpassten, was Vor- und auch Nachteile brachte. Ein weiterer technologischer Schritt war die Einführung benutzergesteuerter Apps, in denen