

Maßgefertigte Otoplastik versus Schirmchen

Mit Qualität und den richtigen Argumenten die Versorgung verbessern

Seit mehr als zwei Jahrzehnten diskutieren Hörakustiker darüber, ob eine Hörsystemversorgung mit einer Schirmchenanbindung dieselbe Qualität bietet wie ein Hörsystem mit Maß-Otoplastik. Dabei ist es in Zeiten, in denen verschiedenste Akteure mit Angeboten rund ums Hören um Kunden werben, für den niedergelassenen Hörakustiker von entscheidender Bedeutung, die Qualität seiner Arbeit mit konkreten Leistungen und Produkten zu untermauern.

Unterhält man sich mit Hörakustikern über die Frage, ob eine maßgefertigte Otoplastik besser ist als eine Versorgung mit Standardschirmchen, sind die meisten der Meinung: Zu einer professionellen Hörgeräteversorgung gehört eine maßgefertigte Otoplastik unbedingt dazu! Oft zucken sie dann aber auch resigniert mit den Schultern und berichten, dass viele ihrer Kunden diese nicht akzeptieren und aktiv eine Schirmchenversorgung verlangen würden.

Trägt ein Kunde zum ersten Mal Hörgeräte, fällt ihm die Eingewöhnung mit Schirmchen oft leichter. Die neuen Hörer sitzen luftig im Ohr und der nur leicht veränderte Klang wird schnell akzeptiert. Auch ein besseres Verstehen bemerken die Kunden häufig noch im Beratungszimmer. Doch die Zufriedenheit lässt schnell nach. Beim Pulloverausziehen hängt das Hörsystem in der Strickware oder der Hörer verrutscht beim Kauen im Gehörgang – und plötzlich klingt alles hallig. In geräuschvollen Situationen ist das Verstehen zudem noch immer anstrengend.

Mit den richtigen Argumenten überzeugen

Der Kunde ist schnell von einer Versorgung mit einer Otoplastik zu überzeugen, wenn der Hörakustiker selbst davon überzeugt ist – denn die Vorteile liegen klar auf der Hand. Bei einer Schirmchenanbindung fehlt ein wesentlicher Teil der professionellen Versorgung durch einen Fachmann. Die Vorteile einer Otoplastik-



Kunden wollen Schirmchen – aber nur, wenn es dem Hörakustiker nicht gelingt, sie von den Vorteilen einer Maß-Otoplastik zu überzeugen.

Foto: Dragana Gordic/AdobeStockphoto.com

Anbindung sollten dem Kunden unbedingt aufgezeigt werden, wobei es reicht, wenn man einige der vielen Argumente aufzählt. Eine Hörgeräteversorgung mit Otoplastik bedeutet u. a.:

- sicheren Halt
- Gewährleistung der Klangübertragung auf direktem Weg ohne Verrutschen und Kitzeln im Ohr
- Schutz gegen zu laute Schallereignisse, die das Gehör weiter schädigen könnten
- eine optimale Wirkweise der zusätzlichen Techniken, z. B. der Störgeräusch- oder Impulsschallunterdrückung.

Sollte der Kunde noch nicht überzeugt sein, kann man ihm die Vergleichsmes-

sungen, z. B. mittels Perzentilanalyse, zeigen. Schnell wird der Hörbeeinträchtigte den Unterschied sehen – er ist schließlich nicht ins Hörakustikfachgeschäft gekommen, um nach der Hörgeräteversorgung noch immer auf einen Teil seines Gehörs verzichten zu müssen. Sollte der Kunde über den seltsamen Klang seiner Stimme klagen oder darüber, dass sich Kaugeräusche zu sehr übertragen, kann man dies ebenfalls mit einer Perzentilmessung überprüfen und geeignete Maßnahmen vornehmen, die übrigens nicht im Vergrößern der Zusatzbohrung liegen. Vielmehr kann man durch Abtrappen, also das häftige Kürzen des Gehörgangszapfens, oder ein Ausbuchten des Zapfens für eine Entkopplung vom Kiefergelenk sorgen.

Abgrenzung durch Qualität

Je stärker man die Hörgeräteversorgung personalisiert (was durch eine Maßanfertigung geschieht), umso stärker hebt man sich von Billig- und Onlineangeboten ab. Der Kunde sieht den massiven Preisunterschied und fragt sich: Was passiert beim Hörakustiker, was einen solchen Preisunterschied rechtfertigt? Hat man das individuelle Passstück beispielsweise aus einem besonderen Material bestellt, sodass das Fremdkörpergefühl nur wenige Tage anhält, wie es bei Keramik- oder Titan-Otoplastiken der Fall ist, hat man schon ein deutliches Argument geliefert.

Echte Handwerksarbeit wird von den aktuellen Kunden, den sogenannten Baby-boomern, übrigens noch wertgeschätzt. Generell sagt man dieser Generation zwar nach, dass sie gern den günstigsten Preis aushandelt und für langwierige Ausproben keine Zeit hat, doch echte Qualitätsarbeit steht auf ihrer Prioritätenliste sehr weit oben. Qualität ist ihnen wichtig, ganz besonders, wenn es um ihre eigene Gesundheit geht.

Höchste Ansprüche an die eigenen Leistungen

Als Experte in einem Gesundheitshandwerk sollte man an seine eigenen Leistungen den höchsten Anspruch stellen, regelmäßig Schulungen besuchen und sich durch das Lesen von Fachliteratur immer wieder neues Wissen aneignen. Es ist erwiesen, dass Schirmchen keine optimale Anbindung und Klangübertragung bieten (vgl. auch Seite 23). Wo also fängt die Professionalität an und wo hört sie auf?

Versorgt man mit Schirmchen, nimmt man in aller Regel keine dreidimensionale Abformung vom Ohr und weiß in der Folge gar nicht so genau, wie der Gehörgangsverlauf des Kunden ist. Eine Otoskopie allein reicht nicht aus, um den Schallaustritt des Hörers klar zu definieren, den man übrigens bei einer Schirmchenversorgung nicht gewährleisten kann.

Eine hochwertige Hörsystemversorgung sollte außerdem auch hochwertig aussehen; auch in diesem Punkt kann ein Schirmchen nicht mit einer filigranen Otoplastik aus hochwertigem Material mithalten. Receiver-in-the-Canal (RIC)-Hörsysteme sehen in einer Akkuladeschale gleich viel hochwertiger aus, wenn die Lautsprecher bzw. Hörer in einer schicken Otoplastik integriert sind und vielleicht noch ein hübscher Edelstein die Abstützung schmückt.

Den meisten Hörakustikern ist es schon passiert, dass ein Kunde im Laden steht, weil er glaubt, sein Schirmchen verloren zu haben. Der sorgfältige Fachmann schaut als Erstes im Ohr nach – und wird hier regelmäßig fündig. Das abhandengekommene Schirmchen wieder aus dem Ohr zu entfernen, ist nicht nur dem Kunden unangenehm und kostet Zeit; sitzt es zu tief im Gehörgang, muss man den Träger eventuell sogar zum HNO-Arzt schicken. Bis der Kunde sein Hörsystem wieder tragen kann, dauert es womöglich einige Wochen, schließlich ist es in der Regel schwierig, kurzfristig einen Termin bei einem Facharzt zu bekommen. Verbleibt das Schirmchen länger im Ohr, kann es sogar zu Entzündungen kommen.

Selbstbewusstes Auftreten

Der Kunde sucht einen Experten auf, um eine optimale Lösung für sein Problem zu erhalten. Natürlich äußert er Wünsche. Am liebsten wäre es ihm, er könnte wieder hören wie früher – und zwar ganz ohne Hörgeräte. Nun liegt es an dem Hörakustiker, dem Kunden die Sicherheit zu geben, dass er gemeinsam mit ihm die bestmögliche Versorgung finden wird. Vergleichen lässt sich das mit einem Arztbesuch: Vertraut man dem Urteil des Mediziners und sind seine Lösungsvorschläge für die Behandlung einer Krankheit schlüssig, folgt man gerne seinem Rat. Vertraut ein Hörbeeinträchtigter seinem Hörakustiker, weil dieser mit selbstbewusstem und empathischem Auftreten sein hohes Fachwissen nachvollziehbar auf den Punkt bringt, wird der Kunde

nicht diskutieren. Stattdessen wird er aktiv an seiner bestmöglichen Versorgung mitarbeiten und er wird auch die Versorgung mit einer Otoplastik und gegebenenfalls eine Phase der Umstellung und Gewöhnung akzeptieren.

Ausnahmen bestätigen die Regel

In manchen Fällen kann eine Schirmchenversorgung tatsächlich besser sein als eine Maß-Otoplastik. Hat ein Kunde eine sehr geringe Hörbeeinträchtigung bei einigen wenigen Frequenzen und liegt gerade so im Indikationsbereich, kann es sein, dass man mit einer maßgefertigten Otoplastik zu viele Frequenzen reduzieren würde, sodass diese eher wie ein Gehörschutz wirkt. Besonders bei sehr kleinen Gehörgängen kann das der Fall sein. Doch selbst in einem solchen Fall sollte man zumindest versuchen, eine sehr fein gefertigte Folienplastik anzupassen, bevor man sich für eine Standardlösung entscheidet.

Fazit

Hörakustiker sollten nicht länger über die Möglichkeiten einer Schirmchenversorgung diskutieren, sondern sich stattdessen über Materialien und Ausarbeitungen von Maß-Otoplastiken austauschen. Klagt der Kunde über ein Fremdkörpergefühl oder darüber, dass er seine eigenen Kaugeräusche verstärkt wahrnimmt, sollte man überlegen, wie man die maßgefertigte akustische Anbindung an das Ohr verbessern könnte, statt sie durch Schirmchen zu ersetzen. „Auf Maß gefertigt“ ist ein Qualitätssiegel, das Internetanbieter und Großhändler nicht bieten können. Das ist nicht die einzige, aber eine sehr große Chance für den niedergelassenen Hörakustiker, seine Position am Markt zu festigen.

*Corinna Ruhl,
Hörakustikermeisterin und Fachjournalistin*