

## 5. Nachsorge und Service

Nach der vergleichenden Hörgeräteanpassung endet das Tätigkeitsfeld des Hörgeräteakustikers noch lange nicht. Im Rahmen der gleitenden Nachanpassung wird über die nächsten Monate hinweg die Hörgeräteeinstellung immer weiter optimiert und aufgrund der eintretenden Gewöhnung und Akzeptanz sukzessive auf die tatsächlich notwendigen akustischen Parameter nachjustiert. Dies ist von essentieller Wichtigkeit, da damit die Akzeptanz der Hörgeräte und nicht das sofortige maximale Sprachverstehen in den Vordergrund gestellt wird. Diese bewährte Vorgehensweise sichert das regelmäßige Tragen des Hörsystems von Anbeginn an und sorgt für eine fließende und angenehme Gewöhnung auf dem Weg zum optimalen Nutzen der Hörgeräte. Im Rahmen der vertraglich mit den Krankenkassen vereinbarten mindestens sechsjährigen Nachsorge wird der Kunde regelmäßig und unterjährig zur Kontrolle zum Hörgeräteakustiker eingeladen. Hierbei stehen insbesondere eventuelle audiometrische Veränderungen wie auch die weitere Gewöhnung und der ggf. veränderte Bedarf des Kunden im Vordergrund. All dies muss Berücksichtigung finden. Dazu wird die Hörgeräteeinstellung immer wieder optimiert und auf die aktuellen Bedürfnisse des Kunden adaptiert. Ebenso ist es erforderlich, die Hörgeräte regelmäßig professionell zu reinigen und den dazu notwendigen Service anzubieten. Ferner müssen Güte und Qualität der Otoplastik überprüft, die Otoplastik muss ggf. erneuert werden. Zudem gehört ein regelmäßiger Abgleich der Informationen zum Hörstatus zu unserem Serviceportfolio.

Wir empfehlen nach der Anpassung einen regelmäßigen (erneuten) Besuch in der HNO-Facharzt-Praxis.

Um ein optimales Hörergebnis beizubehalten, sollten Hörgeräte etwa alle sechs Jahre erneuert werden, denn „Hörgeräte halten nicht ewig.“<sup>2</sup> Das ist notwendig, weil sie den Träger täglich viele Stunden begleiten. Die Geräte und deren Bauteile sind hohen mechanischen, thermischen und weiteren Umwelteinflüssen ausgesetzt, wodurch natürliche Verschleißerscheinungen an den elektrischen Bauteilen entstehen. Die technische Entwicklung ist nach dieser Zeit um etwa vier Entwicklungsstufen fortgeschritten.

<sup>2</sup> „Wieder ganz Ohr“, Stiftung Warentest 10/2014, online: [www.test.de/Ergebnisse-Umfrage-Hoergeraete-Raus-aus-der-Kaeseglocke-4756794-0/](http://www.test.de/Ergebnisse-Umfrage-Hoergeraete-Raus-aus-der-Kaeseglocke-4756794-0/)  
<sup>3</sup> ebenda

## 6. Hörtraining und Audiotherapie

Neben den oben genannten apparativen Aufgabengebieten sowie den technisch und servicebedingten Terminen bietet der Hörgeräteakustiker zu jeder Zeit ein individuelles Hörtraining oder audiotherapeutische Maßnahmen an. Hierbei sollen sowohl zu Beginn der Hörgeräteversorgung (Hörtraining) die Akzeptanz und der Nutzen durch die Hörgeräte mit ergänzenden Hörtrainingsmethoden weiter optimiert werden als auch im Rahmen von audiotherapeutischen Maßnahmen der Umgang mit der neuen Lebenssituation erlernt werden. „Menschen werden stufenweise unter Anleitung wieder an verschiedene Geräusche gewöhnt“<sup>3</sup>, so der Beitrag der Stiftung Warentest „Wieder ganz Ohr“. Dabei kann die Audiotherapie bei Bedarf ergänzender integrativer Bestandteil der Hörgeräteanpassung sein. Sie hat das Ziel, dem Patienten in seiner neuen Lebenssituation Kompetenzen zu vermitteln, die in den unterschiedlichsten Bereichen positive Effekte im Umgang und dem Nutzen mit den Hörgeräten bringen. Sie bildet eine Schnittmenge aus der interdisziplinären Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Fachbereichen, wie z. B. HNO, Hörakustik, Psychologie, Logopädie und Rehabilitation.

Der Hörgeräteakustiker steht dem Kunden und Ihrem Patienten stets zur Verfügung und kann auf dessen Wünsche und Bedürfnisse kurzfristig und unmittelbar im Fachgeschäft reagieren. Notwendige Service- und Reparaturarbeiten können dabei stets zeitnah erledigt werden.

Die EUHA sorgt mit ihrem breit gefächerten und umfangreichen Fortbildungsangebot dafür, dass die Hörgeräteakustiker stets auf dem aktuellen Stand der Wissenschaft sind und damit die wichtige fachliche Kompetenz vorhalten. Gerne erläutern wir Ihnen in einem ausführlichen Gespräch die weiteren in diesem Zusammenhang stehenden Details und freuen uns auf einen zielführenden Dialog im Sinne Ihrer Patienten.

### Kontakt

Europäische Union der  
Hörgeräteakustiker e. V.  
Neubrunnenstraße 3  
55116 Mainz

Telefon + 49 (0) 61 31 28 30-0  
E-Mail: [info@euha.org](mailto:info@euha.org)

**EUHA**  
Europäische Union der  
Hörgeräteakustiker e.V.



# EUHA Information

Der kooperative Versorgungsweg  
bei der Hörgeräteanpassung



Die technische und handwerkliche Dienstleistung des Hörgeräteakustikers hat in den letzten Jahrzehnten eine so hohe Komplexität erreicht, dass sich eine Hörgeräteversorgung nicht „nebenbei“ erledigen lässt. Nachdem der Hals-Nasen-Ohrenarzt akute und pathologische Ursachen ausgeschlossen und eine Hörgeräteversorgung als probates Mittel verordnet hat, tritt der Hörgeräteakustiker mit seinem Know-how in den dienstleistungsintensiven Prozess der Hörsystemversorgung ein.

Die Entwicklung der Hörgerätetechnik ist rasant und höchst innovativ. Ist das Gerät richtig eingestellt und der Kunde zufrieden, ist der Nutzen für den Träger immens. Dazu verfügen Hörgeräteakustiker zusätzlich zu den audiologischen und technischen Fachkenntnissen über ein hohes Maß an sozialer Kompetenz und kundenorientiertem, individuellen Engagement. Um sowohl den audiologischen Erfordernissen wie auch den wichtigen individuellen Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden, muss eine Vielzahl unterschiedlicher Arbeitsschritte im gesamten Versorgungszeitraum begleitet werden, um den Nutzen der Hörsysteme für den Betroffenen zu optimieren und dann auf höchstem Niveau zu halten. Hierzu hat sich in den letzten Jahrzehnten der arbeitsteilige kooperative Versorgungsweg zwischen der niedergelassenen HNO-Facharzt-Praxis sowie dem niedergelassenen Hörgeräteakustiker bewährt und als optimale Kombination herausgestellt. Dabei profitiert der Kunde auf der einen Seite von der medizinischen Expertise sowie auf der anderen Seite im Bereich der Hörgeräteversorgung von der nötigen Fachkompetenz in der apparativen Hörgeräteversorgung durch den Hörgeräteakustiker.

Wir empfehlen, Ihren Patienten bereits im Rahmen der Hörgeräteverordnung auf seinen Anspruch und die Vorteile bei der Hörgeräteversorgung durch den Hörgeräteakustiker hinzuweisen. Durch diese kooperative und arbeitsteilige Zusammenarbeit wird eine umfassende Kompetenz demonstriert, die Vertrauen und Transparenz schafft und zu einer höheren Patientenzufriedenheit führt. Die Patienten profitieren von Ihren medizinischen Kenntnissen und unserem technischen Know-how. Für Ihren Praxisalltag bedeutet dies, dass Sie sich auf die medizinische Versorgung Ihrer Patienten konzentrieren können und die Hörgeräteträger sich mit ihren Fragen und Wünschen rund um die Hörgeräteversorgung direkt an den örtlichen Hörgeräteakustiker wenden können, ohne dass Sie und Ihr Praxisteam dadurch zusätzlichen Arbeitsaufwand haben.

## Ablauf der VERSORGUNG mit HÖRSYSTEMEN

### 1. Verordnung der Hörgeräte

Nachdem der HNO-Facharzt die Notwendigkeit und Indikation einer Hörgeräteverordnung festgestellt und Hörgeräte verordnet hat, sucht der Kunde das Fachgeschäft eines Hörgeräteakustikers auf. Dort wird er zunächst im Rahmen einer kurzen Übersicht über die grundsätzlichen Versorgungsmöglichkeiten und den weiteren Ablauf einer Hörgeräteversorgung hingewiesen. Nach Möglichkeit beginnt der Hörgeräteakustiker bereits jetzt mit der sogenannten Hörgeräteneuversorgung. Dabei werden dem Kunden, ergänzend zu den Ergebnissen und medizinischen Aussagen der HNO-Facharzt-Praxis, die im Hinblick auf die Hörgeräteanpassung relevanten Gesichtspunkte erläutert. Die folgende Audiometrie durch den Hörgeräteakustiker dient zur bedarfsorientierten Beratung sowie im Weiteren auch als essentieller Einstellparameter im Rahmen der Hörgeräteversorgung.

### 2. Bedarfsanalyse

Neben der Audiometrie dient zur zielorientierten Unterbreitung von Lösungsvorschlägen das sogenannte audiologische Vorgespräch, um die Schwierigkeiten, Bedürfnisse, aber auch Erwartungen des Kunden zu erfragen und daraufhin eine möglichst maßgeschneiderte Empfehlung aussprechen zu können. Diese soll neben den akustischen Anforderungen alle weiteren relevanten Felder, wie Bedienung, Design, Hörkomfort, Konnektivität, sowie den erweiterten Einsatz der Hörsysteme abdecken und nimmt einen wichtigen und zeitlich umfangreichen Rahmen in Anspruch.

### 3. Die vergleichende Hörgeräteanpassung

Nachdem die oben genannten Punkte, insbesondere die Erstellung des Hörprofils, und damit die Eckdaten der Hörgeräteversorgung ermittelt worden sind, werden dem Kunden verschiedene

Versorgungsmöglichkeiten angeboten. Regelmäßig unterscheiden sich diese Angebote durch die technische Ausstattung und damit in der funktionellen Komplexität der Hörgeräte. Ebenso gibt es Variationen in Bezug auf die Bauform (Hinter-dem-Ohr- oder Im-Ohr-Gerät), die Bedienung sowie den Preis. Grundsätzlich soll dem Kunden in diesem Zusammenhang immer auch die hochwertige und leistungsfähige aufzahlungsfreie Hörgeräteversorgung angeboten werden. Entscheidet sich der Kunde nun für eine bestimmte Versorgungsvariante, ist es ihm im Folgenden möglich, die Hörsysteme im Rahmen der vergleichenden Hörgeräteanpassung zu testen. Besonders wichtig ist es, den Test in einem vergleichbaren akustischen Umfeld durchzuführen, sodass die dazugehörigen messtechnischen Erhebungen reproduzierbar und komparabel sind. Diese vergleichende Anpassung ist eines der wichtigsten qualitativen Elemente der Hörgeräteversorgung, da dem Patienten und dem Kunden somit die anfängliche Angst genommen wird, dass er sich sofort für ein bestimmtes Hörgeräte entscheiden muss. Sie bietet ihm vielmehr die Möglichkeit, den Klang und den Nutzen unterschiedlicher Hörgeräte in vivo selbst bewerten zu können, bevor er sich entscheidet.

Für die Anpassung stehen dem Hörgeräteakustiker eine Vielzahl verschiedener Instrumente zur Verfügung, wie z. B. die In-situ-Messung, die Perzentilanalyse, die Lautheitsskalierung sowie im weiteren Verlauf verschiedene Hörtrainings und die Audiotherapie.

### 4. Bewusste Entscheidung

Die Entscheidung, welches Hörsystem für den jeweiligen Patienten in Frage kommt, obliegt dem Hörgeräteträger. Nachdem er qualifiziert vom Hörgeräteakustiker beraten wurde und verschiedene Geräte getestet hat, entscheidet er, welches Hörsystem seinen Anforderungen entspricht. Dieser Prozess kann eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen. Auf dem Weg zu seiner Entscheidung wird der Kunde weiter begleitet. Hierbei setzt bereits die erste schrittweise Gewöhnung des Gehirns an die neuen Höreindrücke ein. Während dieser Zeit wird der erste wichtige Grundstein einer nutzenbringenden Hörgeräteversorgung gelegt, da die Akzeptanz und damit auch die Bereitschaft, die Hörgeräte zu nutzen, geschaffen wird.

<sup>1</sup> Gilt für gesetzlich krankenversicherte Patienten/Kunden.