

Erich Bayer
München

„Covid-19: Ist uns eine Dienstleistungsoptimierung gelungen?“

Niveau: Basic, Advanced

Die vergangenen Monate stellten uns alle vor sehr große Herausforderungen. Dies führte dazu, dass wir auch unsere Alltagsroutine zu überdenken und zu modifizieren hatten. Daher stellt sich auch die Frage, ob uns die notwendige Optimierung unserer Versorgungsstrategien/unserer Arbeitsabläufe auch gelungen ist.

Dies betrifft u. a. folgende Bereiche:

Hygiene	Es sollte auch nach Covid-19 in allen Hörakustikbetrieben ein Hygienekonzept vorhanden sein; erlauben unsere Kabinen ein „einfaches“ Hygienekonzept? (Überlegungen / Vorschlag wird vorgestellt)
Bedarfsanalyse	Je besser die Ersterfassung erfolgt, desto strukturierter ist der Versorgungsablauf (Batterie / Akku / Steuerung per App / welche Form der Otoplastik / Zusatzgeräte zum Fernsehen ...) Kein „quick and dirty“
Audiologische Aspekte	Wie viele Geräte sollen zum Vergleich herangezogen werden? Wie soll eine vergleichende Anpassung zukünftig durchgeführt werden?
<ul style="list-style-type: none">• Vergleichende Anpassung• Überprüfungstermine	Anzahl? Präsenzüberprüfung? Telefonische Abfrage, ob Versorgung in Ordnung
Dokumentation der Versorgung	Aus Erfahrung als Gutachter oftmals nicht gut! Hinweise zur Verbesserung werden vorgeschlagen
Mess- und Anpasskabinen	Unter hygienischen Aspekten verbesserungsbedürftig
Telaudiologie	Fazit: Nur für einen sehr kleinen Personenkreis wirklich sinnvoll – Diskussion

Neuigkeiten der Hörsystemhersteller	Wie komme ich an das Wissen? Fortbildung?
Teil-Implantate	Veränderungen bei den Krankenhäusern: ambulant vs. stationär
Verhalten am Kunden und mit Kolleginnen und Kollegen	Tür öffnen, in den Mantel helfen ...
Ausbildung von Auszubildenden	

In dem Beitrag werden die angeführten Punkte unter dem „Vorher-Nachher- / Derzeit-Gesichtspunkt“ beleuchtet und aus der Sichtweise eines „Front-Hörkustikers“ und „Öffentlich bestellten und vereidigten Gutachters“ bewertet und diskutiert.