

Jens Ulrich • Eckhard Hoffmann

Hörakustik 3.0

Theorie und Praxis

Leseprobe / Kapitelauszüge.

Hörakustik 3.0 – Theorie und Praxis (HTP 3.0)

von Jens Ulrich und Eckhard Hoffmann [3. Auflage, Januar 2017]

DIN A4, über 1.400 Seiten, Hardcover, gebunden, farbig bebildert

ISBN 978-3-942873-36-9

€ 240,-- (inkl. 7% MwSt., zzgl. Versandkosten)

Erhältlich auch direkt über: www.acousticon.de



$$U = R \cdot I$$

DIE RESPONSIVE ANPASSUNG



Die Hörsystemanpassung stellt einen Marathonlauf für den Schwerhörigen und seine Hörbahnen dar. Es ist Geduld und Durchhaltevermögen gefragt. Der Hörakustiker ist hierbei nicht nur der Fachmann für die Einstellung der Hörsystem sondern auch Coach und Motivator.

56. DIE RESPONSIVE ANPASSUNG

unter Mitarbeit von Hans-Dieter Radulea und Matthias Fröhner

56.1 DAS KONZEPT DER RESPONSIVEN ANPASSUNG

Die responsive Anpassung stellt eine **zielorientierte** und auf die **Bedürfnisse des Kunden** ausgerichtete Hörsystemanpassung dar. Sie unterstützt den Hörakustiker durch eine **strukturierte Vorgehensweise** bei dem Prozess der Hörsystemanpassung. Der Hörakustiker begibt sich mit dem Kunden gemeinsam auf den Weg des Anpassprozesses, so dass der Kunde **sich ernst genommen** fühlt und dadurch das notwendige **Vertrauen** gewinnt.

Responsive Anpassung

Responsive bedeutet reagierend, mitgehend, reaktionsfähig, entgegenkommend. Der Begriff findet zum z. B. beim **responsiven Webdesign** Anwendung, bei dem sich die Anzeige einer Webseite automatisch möglichst optimal auf den Bildschirm des Users anpasst.

Die responsive Anpassung beschreibt eine **zielgerichtete Methode** der Hörsystemanpassung, bei der in strukturierter und ernstnehmender Weise auf Kundenwünsche reagiert wird und der Kunde sich als **Mittelpunkt der Hörsystemanpassung** erlebt. Die responsive Hörsystemanpassung ist ein Prozess, bei der Akustiker und Kunde das Ziel immer im Blick haben und bereit sind, dafür eine gewisse Wegstrecke in Kauf zu nehmen.

Die Startphase

In der Anfangsphase wählt der Experte hierbei auf Grund der **Kundentypologie**, der **audiologischen Randparameter** und der im Gespräch geäußerten **Kundenwünsche** ein Hörsystem aus, das dann schon im Rahmen der Erstanpassung unter Nutzung moderner messtechnischer Verfahren, wie z. B. der Perzentilanalyse, zielorientiert programmiert wird.

Die Adaptationsphase erklären und erläutern

Der Kunde wird **aufrichtig** über den drei- bis vierwöchigen **Gewöhnungsprozess** aufgeklärt. Es werden **positive Erwartungen** geweckt, jedoch **keine nicht haltbaren Versprechungen** gegeben. Auch die anfänglich zu erwartenden **Schwierigkeiten und Empfindungen** werden thematisiert. Jedoch sollten diese nicht klein geredet, sondern dem Kunden das Gefühl gegeben, dass diese manchmal etwas schwierige Phase gemeinsam mit dem Hörakustiker erfolgreich bewältigt wird.

Die Adaptationsphase

Der Hörakustiker interessiert bei den Folgeterminen für die Erfahrungen des Kunden und **dokumentiert** diese. Auch in dieser Phase ist es entscheidend, dass sich der Kunde mit seinem Erleben **ernstgenommen** fühlt. Der Hörakustiker greift die Kundenaussagen auf, fragt gezielt nach und nimmt dann Anpassungen an den Einstellungen des Hörsystems vor, bzw. erklärt verständlich und nachvollziehbar, warum es sich lohnt, auch anfangs etwas unangenehme Höreindrücke für eine gewisse Zeit zu akzeptieren.

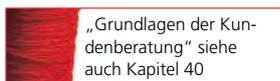
Ein Vergleich mit anderen Hörsystemen in herkömmlichen Sinn (vergleichende Anpassung) findet erst nach dieser Eingewöhnungszeit statt.

56.2 GRUNDLAGEN

Zwei **Grundthesen** prägen die responsive Anpassung:

- 1 **Entscheidende Grundvoraussetzung** für eine erfolgreiche Anpassung ist eine **vertrauensvolle Kundenbeziehung** in der sich der Kunde **ernstgenommen** fühlt.

Der Aufbau dieser Kundenbeziehung wird von Anfang an bewusst gepflegt. Die Rückmeldungen des Kunden werden im Anpassprozess **wertschätzend** aufgenommen und ihre große Bedeutung dem Kunden widergespiegelt. Dies bezieht sich sowohl auf **Ängste, Wünsche und Hoffnungen** die vor, während und nach der Anpassung vorgebracht werden, als auch auf **Beobachtungen und Mitteilungen** die der Kunde in der **Eingewöhnungszeit** macht.



„Grundlagen der Kundenberatung“ siehe auch Kapitel 40

Bei der responsiven Anpassungen werden die Anforderungen und Wünsche des Kunden bei der Anpassung in den **Mittelpunkt** gestellt. Obwohl bei dieser Methode die Kundenaussagen einen **hohen Stellenwert** haben, werden auch **messtechnische Verfahren** wie z. B. die Perzentilanalyse bzw. -anpassung gezielt zum Einsatz gebracht. Die responsive Anpassung führt, richtig durchgeführt, **nicht zu einer „Weichspülenanpassung“** die in den meisten Fällen unwirksam wäre.

Voraussetzungen beim Einsatz dieser Methode sind **fundierte Fachkenntnisse** sowohl der Geräteeigenschaften, als auch der modernen Messtechnik.

- 2 Der **Gewöhnungsprozess** wird nachhaltig unterstützt, wenn über einen **längeren Zeitraum** der über das Hörsystem angebotene Reiz in **möglichst gleichbleibender Qualität und Form** bestehen bleibt. Das menschliche Gehirn kann sich schneller an die neuen Reize gewöhnen und diese besser interpretieren, wenn diese eine **Konstanz** aufweisen.

Der Wahl des ersten Hörsystems in einer Hörsystemanpassung und dem First-Fit kommt daher eine **besondere Bedeutung** zu, da der Kunde mit dieser Einstellung den Adaptionsprozess startet. Das Hörsystem wird hierbei **zielorientiert** programmiert. Bei einer Erstversorgung wird ausgelotet, welche Verstärkung dem Kunden „zugemutet“ werden kann, da eine zu **geringe Verstärkung** letztendlich für den Anpassprozess **nicht förderlich** ist.

Änderungen der Geräteeinstellung

Gravierende Einstellungsänderungen sind in der Anfangsphase der Adaptation nach Möglichkeit zu vermeiden. Eine Anpassung der Verstärkungsparameter im Sinne einer **gleitenden Anpassung** erfolgt bei Kunden mit einer Erstversorgung relativ rasch, da dies den Anpassprozess beschleunigt.

Bei der **richtigen** Durchführung der responsiven Anpassung zeigen sich in der Praxis überdurchschnittlich **gute Anpasserfolge**, die auch dadurch zustande kommen, dass **adäquate Verstärkungseinstellungen** in den meisten Fällen **akzeptiert** werden.

Wichtig ist, dass der Kunde **klar und verständlich** über den Gewöhnungsprozess aufgeklärt wird. Wenn er weiß, dass es rund drei Wochen dauert, bis sich das Gehör und die Hörbahnen an den neuen Reiz gewöhnt haben, dann ist er auch eher bereit, sich auf diesen Prozess einzulassen.

Eine vergleichende Hörsystemanpassung mit verschiedenen Hörsystemen erfolgt, so gefordert und vom Kunden gewünscht, erst nach einer Adaptationsphase von **4 Wochen**. Nur in sehr seltenen Ausnahmefällen wird schon nach einer Woche ein Gerätetausch vorgenommen. Für den Kunden besteht somit eine **bessere Vergleichsmöglichkeit** der jeweiligen Geräte und eine **gute Entscheidungshilfe**, da die Gewöhnungsprozesse zu diesem Zeitpunkt schon weitgehend erfolgt sind.

56.3 DIE WAHL DES GEEIGNETEN HÖRSYSTEMS: KÄUFERTYPOLOGIE

Hörakustiker haben meist zwei oder drei Stammlieferanten, deren Produkte den Anpassern geläufig sind und deshalb zu guten Anpasserfolgen führen. Die Geräteausführungen unterscheiden sich durch die unterschiedliche Verstärkungsalgorithmen, die Verstellmöglichkeiten wie z. B. Potis oder Programmwahlschalter und liegen in verschiedenen Preissegmenten.

Im ersten Schritt wird angestrebt, ein **möglichst gut geeignetes Gerät** für den Kunden zu finden. Einige Hinweise ergeben sich aus dem Audiologischen Vorgespräch und den Daten der Audiometrie.

Anpassverfahren und Anpassmethoden

Jede Hörgeräteanpassung ist so einzigartig wie jeder einzelne Mensch. Trotzdem lassen sich Aussagen treffen, die als „Leitfaden“ eingesetzt werden können. Eine **Anpassmethode** beschreibt dabei das **strategische Vorgehen** bei einer Hörsystemanpassung. Sie kann vom ersten Kundenkontakt bis zur Abgabe des eingestellten Hörgeräts reichen. Beispiele sind:

- Die gleitende Anpassung
- Die vergleichende Anpassung
- Die responsive Anpassung
- Die Anpassung mit vorlaufender Akklimatisierung
- Die Anpassung bei Sprachbarrieren

Die **Anpassverfahren (Anpassregeln, prescription rules)** beschreiben Methoden zur Berechnung geeigneter Hörsystemparameter (z. B. die frequenzabhängige Verstärkung) auf Grund von individuellen audiologischen Daten.

In der Regel liefern sie Zielkonstruktionen, die als Ausgangsbasis für die Hörgeräteanpassung dienen. Bekannte Beispiel sind:

- HV/2
- Berger
- POGO
- DSL
- NAL-NL2
- DSL[i/o]

„Anpassverfahren“
siehe auch Kapitel 55