

Phonak Insight

Theorie in die Praxis umgesetzt: Integration von Phonak eAudiology-Lösungen in den Anpassablauf

Die audiologische Versorgung über Distanz, eAudiology genannt, verändert die Art und Weise, in der Hörakustiker mit ihren Kunden kommunizieren. Im folgenden Artikel berichten zwei frühzeitige Anwender von eAudiology, Dr. Lauren Aramini und Dr. Jeff Lane, über ihre Erfahrungen.

Jacqueline Drexler, Au.D., Dezember 2019

Einleitung

Die Digitalisierung verändert die Gesundheitsbranche derzeit grundlegend. Vor allem in der klinischen Praxis und in der Patientenversorgung sind die Auswirkungen erheblich. Etwa 76% der Krankenhäuser in den USA kommunizieren über Distanz mit Patienten und beratenden Ärzten – mittels Videokonferenz oder anderen Technologien.¹ Diese Verschiebung hin zur Telemedizin ist teilweise auf gesellschaftliche Veränderungen und den Wunsch nach einer komfortableren Versorgung zurückzuführen. Die Patienten sind heute aktiver, gesundheitsbewusster, wissbegieriger und treffen eigenständige Entscheidungen im Zusammenhang mit ihrer eigenen Gesundheit.^{2, 3, 4}

Darüber hinaus sind heutige Patienten zunehmend technisch versiert. Eine Umfrage des Pew Research Centers ergab, dass weltweit mehr als 5 Milliarden Menschen

mobile Geräte besitzen, mehr als die Hälfte davon sind Smartphones.⁵ Und nicht nur jüngere Erwachsene besitzen ein Smartphone. So ist beispielsweise in den USA die Akzeptanz von Smartphones bei Erwachsenen ab 50 Jahren seit 2015 von 53% auf 67% gestiegen.⁵ In Bezug auf die Smartphone-Nutzung sind kaum Unterschiede zwischen den Altersgruppen auszumachen: 55-Jährige nutzen sie ebenso wie 18-jährige Teenager.

Traditionell erfolgt die Hörgeräteversorgung im Fachgeschäft des Hörakustikers und umfasst in der Regel Termine zur Beratung, Anpassung und Feinanpassung. Jedoch gibt es einige wichtige gesellschaftliche Trends, die wir als Hörakustiker berücksichtigen müssen. Diese Trends zeigen, dass der heutige Konsument mehr Leistung für weniger Geld erwartet und seine eigenen, auf Fakten basierenden Entscheidungen treffen möchte.^{2,3} Zudem wurde die Branche durch neue gesetzliche Rahmenbedingungen liberalisiert, sodass den Kunden eine

größere Bandbreite an Geräten und Dienstleistungen zur Verfügung steht, wie z.B. rezeptfreie Produkte.⁶ Und die Konsumenten wünschen sich eine ganzheitliche Hörversorgung, die auf ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist und ihnen ermöglicht, bequem mit ihren Hörakustikern zu interagieren.

Die Integration von eAudiology kann Kunden den Zugang zum Hörakustiker erleichtern und einen Mehrwert für die Praxis bieten. eAudiology umfasst Informationen, Technologien und Dienstleistungen, die eine audiologische Versorgung aus der Ferne ermöglichen.⁷ Phonak eSolutions beinhaltet ein Programmpaket mit Smart-Apps und Lösungen, die Hörakustiker dabei unterstützen, eAudiology in ihr Dienstleistungsangebot aufzunehmen und praktisch umzusetzen. Mit Phonak eSolutions können sich Hörakustiker sicher mit ihren Kunden verbinden.

In der Theorie klingt dies alles gut, doch wie wirkt es sich konkret auf den Geschäftsalltag eines Hörakustikers aus und wie führt man diese Dienstleistung ein? Eignet sich eAudiology für jeden?

Erkenntnisse frühzeitiger Anwender

Dr. Lauren Aramini von Accura Audiology (Buffalo, New York) und Dr. Jeff Lane vom Trinity Hearing Center (Nord-Arizona) gehören in den USA zu den Ersten, die eAudiology angeboten haben. Hier berichten sie über ihre Erfahrungen und Erkenntnisse bezüglich der praktischen Umsetzung in ihren Praxen. Bei der Implementierung der eAudiology folgten sie Best-Practice-Beispielen, um sowohl die klinische Effizienz als auch die Servicequalität zu steigern.

Nachfolgend teilen sie einige ihrer wichtigsten Erkenntnisse mit uns.

1. Erzählen Sie mir etwas über Ihren klinischen Hintergrund und Ihre audiologische Praxis.

Lauren Aramini (L.A.): Ich bin seit August 2010 bei Accura Audiology tätig. Davor habe ich an der Universität Buffalo im Fachbereich Audiologie promoviert.

Zu meinen Fachgebieten zählen audiometrische Auswertungen, die Diagnose und Behandlung von Gleichgewichtsstörungen sowie die Anpassung und das Programmieren von Hörgeräten.

Jeff Lane (J.L.): Ich arbeite seit Juni 2018 am Trinity Hearing Center und habe an der Arizona State University ein Promotionsstudium im Fach Audiologie absolviert.

2. Warum haben Sie sich entschieden, eAudiology-Dienstleistungen in Ihrer Praxis anzubieten?

L.A.: Um uns von anderen Hörakustikern abzuheben, sind wir laufend auf der Suche nach Lösungen, die unseren Kunden ermöglichen, das volle Potenzial ihrer Hörgeräte auszuschöpfen. Die technischen Möglichkeiten sind phantastisch. Doch auch die Kundenbetreuung und all das, was man zusätzlich tun kann, um das Kundenerlebnis zu verbessern, tragen zum Erfolg bei. Und genau an diesem Punkt kommt die Bereitstellung von eAudiology-Dienstleistungen ins Spiel.

J.L.: Unsere Praxis ist in der Hinsicht einzigartig, dass sie im eher dünn besiedelten Nord-Arizona gelegen ist. Ganz im Gegensatz zu Großstädten wie Phoenix oder Tucson. In Nord-Arizona haben wir Kunden, die zwei Stunden von uns entfernt und in den verschiedensten Städten leben. Diese freuen sich über das Angebot an eAudiology-Dienstleistungen, weil sie für einen 5-minütigen Termin nicht mehr den ganzen weiten Weg fahren müssen.

3. Zu welchem Zeitpunkt der Versorgung bieten Sie Ihren Kunden eSolutions an?

L.A.: Wir sprechen mit allen unseren Kunden über eSolutions. Wir informieren sie darüber, dass es die myPhonak App gibt, die sie selbst herunterladen können, um ihre Hörprobleme und Erfahrungen zu protokollieren. Dies unterstützt auch uns als Hörakustiker. Wir bekommen eine Vorstellung davon, wie es den Kunden geht, noch bevor sie zu ihrem Termin erscheinen, die App informiert uns sozusagen im Voraus.

Wenn der Kunde interessiert ist, helfen wir ihm, die myPhonak App noch während dem Termin herunterzuladen und einzurichten. Dann vereinbaren wir einen Termin, um einen Remote Support-Testlauf durchzuführen. Wenn der Kunde erst einmal versteht, wie es funktioniert, freut er sich in der Regel sehr über das Angebot.

J.L.: Wir präsentieren eSolutions als eine der Möglichkeiten, wenn wir über Hörgeräte sprechen. Viele Menschen sind daran interessiert, insbesondere diejenigen, die weit entfernt wohnen. Diese sagen oft: „Ach, ich wünschte, ich könnte zu Ihnen kommen. Sie sind so nett und kompetent, aber leider zu weit weg.“ Unsere Antwort darauf lautet: „Nun, darüber müssen Sie sich keine Sorgen machen, denn wir können eSolutions verwenden.“

Für das Herunterladen und Einrichten der myPhonak App auf dem Mobiltelefon des Kunden warten wir den ersten Folgetermin nach der Anpassung ab. Wir lassen den Kunden ein oder zwei Wochen Zeit, um sich an die Hörgeräte zu gewöhnen. Sobald sie mit diesen besser vertraut sind, laden wir die myPhonak App herunter und richten diese für den Kunden in unserer Praxis ein. Sie scheinen die App wirklich gut zu verstehen und genießen, was diese ihnen bietet.

4. Wie stellen Sie die Eignung für eAudiology fest?

L.A.: Diese Technologie kommt für alle Kunden in Frage, die offen dafür sind, sich mit einem neuen Gerät vertraut zu machen. Die Entscheidung überlassen wir den Kunden selbst.

J.L.: Jeder Kunde, der ein Smartphone oder Tablet besitzt oder der Zugang zu solchen Geräten hat, ist für uns ein potenzieller Kandidat. Der Mehrheit der Kunden präsentieren wir eSolutions mit den Worten: „Dies ist eine der Möglichkeiten, die wir haben. Spricht diese Sie an?“ Die meisten Kunden antworten mit „Ja“. Allerdings gibt es einige ältere Kunden, die mit Technik ‚nichts am Hut haben‘.

5. Inwiefern beeinflusst Remote Support Ihren Zeitplan und/oder Ihren Personalbedarf?

L.A.: Remote Support-Sitzungen laufen bei uns auf die gleiche Weise ab wie Beratungs- oder Anpassetermine in der Praxis. Wir setzen allerdings die Termine für Remote-Support Sitzungen am liebsten morgens, während der Mittagspause oder abends an, da sich herausgestellt hat, dass diese Zeiten am besten dafür geeignet sind.

Außerdem hilft bei uns eine audiologische Fachkraft dem Kunden, die myPhonak App herunterzuladen und die Remote Support-Sitzung einzurichten sowie Verbindungsprobleme während der Sitzung zu lösen.

J.L.: Wir planen eine Remote Support-Sitzung genauso, wie wir jedes andere Beratungsgespräch planen. Doch statt bei uns in der Praxis, erfolgt das Gespräch über das Telefon.

6. Was sollte man über Remote Support wissen, bevor man dieses Tool verwendet?

L.A.: Für eine stabile Remote Support-Verbindung ist es wichtig, dass der Kunde die aktuellste Version seines Betriebssystems verwendet, der Akku seines Mobiltelefons ausreichend geladen ist und eine leistungsfähige WLAN-Verbindung vorhanden ist. Andere Apps, die möglicherweise im Hintergrund aktiv sind, sollten geschlossen werden, da sie die Verbindung verlangsamen können.

Wir sagen unseren Kunden immer, dass eine Remote Support-Sitzung nicht anders als ein Termin in der Praxis abläuft und machen sie darauf aufmerksam, dass die Kamera des Mobiltelefons während der Sitzung aktiv ist. Es empfiehlt sich, mit dem Kunden in der Praxis einen Testlauf durchzuführen, um sicherzustellen, dass alles richtig eingestellt ist.

J.L.: Hierbei ist hinzuzufügen, dass der Kunde während dem Sichern der Anpassungssitzung nicht auflegen oder

vom Telefon weg gehen sollte. Wir erinnern unsere Kunden stets daran: „Egal, wohin Sie gehen, nehmen Sie mich unbedingt mit.“ Andernfalls werden keine Feineinstellungen gespeichert und das Wiederherstellen einer Verbindung zwischen den Hörgeräten und der Anpassungssoftware wird zu einer Herausforderung.

7. Werden Folgeanpassungen jemals auch speziell für eine bestimmte Hörumgebung durchgeführt? Tragen diese Folgeanpassungen erfolgreich zum Erreichen der Kundenziele bei?

L.A.: Wir sind der Meinung, dass In-Situ-Programmierungen erfolgreich sind, da die Kunden in der Lage sind, unmittelbar Feedback zu den geänderten Einstellungen zu geben.

J.L.: Wir haben In-Situ-Programmierungen vorgenommen, während Kunden zu Hause, im Auto, im Café oder im Fitnessstudio waren. In-Situ-Programmierungen vermitteln ein wesentlich genaueres Bild der realen Hörumgebungen eines Kunden, da wir sehen und hören können, wie ihre jeweilige Umgebung aussieht.

Ich hatte einmal einen Fall, da hat ein Kunde über Probleme mit der Klangqualität beim Racquetball-Spielen berichtet. Ich war noch nie zuvor auf einem Racquetball-Platz, und es bot sich die großartige Gelegenheit, eine Remote Support-Sitzung in genau dieser Umgebung durchzuführen. Ich konnte die Umgebung des Kunden sehen und hören und genaueste Feinadjustierungen vornehmen. Und der Kunde lieferte sofortiges Feedback zu den vorgenommenen Änderungen.

8. Bevorzugen Ihre Kunden den Remote Support im Vergleich zu den klassischen Anpassungen in der Praxis? Und wie zufrieden sind Sie mit Remote Support?

L.A.: Meine Kunden sind mit Remote Support ebenso zufrieden wie mit den Anpassungen hier vor Ort. Remote Support ist einfach anzuwenden und bietet eine Dienstleistung, die ihnen das Leben erleichtert. Ich kann auf die Bedürfnisse meiner Kunden gleichermaßen eingehen, egal ob über eine Remote Support-Sitzung oder bei einem persönlichen Termin.

J.L.: Ich erlebe meine Kunden bei der Nutzung von Remote Support viel zufriedener, da es für sie eine bequeme Lösung darstellt. Remote Support ersetzt keine persönlichen Treffen, sondern ist eine weitere Dienstleistung, die Kunden bei gleicher Betreuungsqualität nutzen können.

9. Worin sehen Sie den Mehrwert von eAudiology für die Dienstleistungen, die Sie ihren Kunden bieten?

L.A.: Manche unserer Kunden müssten ziemliche Entfernungen zurücklegen, um zu uns zu gelangen – und eAudiology erspart Ihnen die Fahrten und Benzinkosten. Wir können nach wie vor eine persönliche Beziehung zu den Kunden aufbauen, da wir sie ja weiterhin sehen, während wir ihnen eine für sie komfortable Dienstleistung anbieten.

J.L.: eAudiology bietet uns die Möglichkeit, eine größere Bandbreite von Kunden zu betreuen, die von unserer Praxis weiter entfernt leben, die Probleme haben, mit dem öffentlichen Nahverkehr oder dem Auto zu uns zu gelangen, oder die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. In-Situ-Programmierungen in den realen Hörumgebungen der Kunden anzubieten hat sich in Bezug auf sofortiges Feedback als positiv erwiesen. Es ist für Kunden nicht immer einfach, zu uns zu kommen, doch wir können ihnen das Leben erleichtern, indem wir Folgeanpassungen per Remote Support anbieten.

10. Betrachten Sie eAudiology als langfristige Lösung für Ihre Praxis und Ihre Kunden?

L.A.: Auf jeden Fall! Es ist eine Lösung, die uns immer zur Verfügung stehen wird, und wir werden sie weiterhin für jeden einzelnen Kunden nutzen, der dies möchte und sich in der Lage fühlt, damit umzugehen.

J.L.: eAudiology ist definitiv etwas, das wir in unserer Praxis weiterhin anwenden werden.

Fazit

Ein herzliches Dankeschön an Dr. Lauren Aramini und Dr. Jeff Lane dafür, dass sie sich die Zeit genommen haben, über ihre Erkenntnisse und Erfahrungen zu sprechen. Wir stehen am Beginn eines Zeitalters, in dem audiologische Versorgung auf verschiedene Weise erfolgen kann, um die einzigartigen Bedürfnisse von Kunden zu befriedigen.

Einige der Erkenntnisse, die Dr. Aramini und Dr. Lane mit uns geteilt haben, zeigen auf, dass man den Kunden selbst die Entscheidung überlassen muss, ob sie sich als Kandidaten für eSolutions eignen. Kunden wollen darin bestärkt werden, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen – einschließlich der Entscheidung, ob sie eSolutions im Rahmen ihrer Hörversorgung nutzen möchten oder nicht. Darüber hinaus sind Dr. Aramini und Dr. Lane ebenso wie ihre Kunden mit der Qualität der Versorgung über eSolutions – verglichen mit persönlichen Beratungsgesprächen – zufrieden. Auch mit eSolutions besteht die Möglichkeit, das Vertrauen der Kunden zu stärken und eine persönliche Beziehung zu pflegen.

Die neuen digitalen Verbindungsmöglichkeiten setzen sich in der Gesundheitsversorgung immer stärker durch, und es ist spannend zu erleben, wie Hörakustiker sich diese neuen Möglichkeiten zu eigen machen und eAudiology erfolgreich in der klinischen Praxis umsetzen. Schließlich bietet diese neue Möglichkeiten für den Konsumenten, den Hörakustiker und das Unternehmen.

Weitere Informationen über [Phonak eSolutions](#) finden Sie unter [Phonak eAudiology](#).

Bleiben Sie dran, denn mit *Theorie in die Praxis umgesetzt* startet eine neue Serie im Phonak Audiologie-Blog. Darin teilen Hörakustiker ihr Fachwissen zu verschiedenen Audiologie-Themen und berichten über Best-Practice-Beispiele für die Umsetzung in der klinischen Praxis.

Quellenangaben

1. Nützliche Fakten: Telehealth. (2019). In *American Hospital Association*. Quelle: <https://www.aha.org/factsheet/telehealth>.
2. Topol, E. (2016). *The patient will see you now: The future of medicine is in your hands*. New York, NY: Basic Books.
3. Maslansky, M. (2011). *The language of trust: Selling ideas in a world of skeptics*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Press.
4. Kahana, E & Kahana, B. (2014). Baby Boomers' expectations of health and medicine. *AMA Journal of Ethics*, 16(5), 380-384. Quelle: <https://journalofethics.ama-assn.org/article/baby-boomers-expectations-health-and-medicine/2014-05>
5. Silver, L. (2019). Smartphone ownership is growing rapidly around the world, but not always equally. Quelle: Webseite des Pew Research Centers unter <https://www.pewresearch.org/global/2019/02/05/smart-phone-ownership-is-growing-rapidly-around-the-world-but-not-always-equally/>
6. S. 670 (115th): Over-the-Counter Hearing Aid Act of 2017. *GovTrack.us*. Quelle: <https://www.govtrack.us/congress/bills/115/s670>. Aktualisiert am 1. März 2017. Zugriff am Montag, 9. September 2019.
7. Montano, J., Angley, G., Ryan-Bane C., Campbell, W., Eikelboom, R., Gerlach, A., Glista, D., Muñoz, K., Jones, C., Ferguson, M., Swanepoel, D. W., Buerkli-Halevy, O., Singh, G., Omisore, D., Schuepbach-Wolf, M., & Julita, F. (2018). eAudiology: Shifting from theory to practice. *Hearing Review*. 25(9), 20-24.

Autoren und Fachleute

Autorin

Jacqueline Drexler, Au.D.



Jacqueline hat an der University von Buffalo (New York) im Fach Audiologie promoviert. Bevor sie 2017 zu Sonova kam, sammelte sie vielfältige Erfahrungen in der klinischen Praxis. Bei Sonova hatte sie bisher verschiedene Funktionen inne. Gegenwärtig ist sie

Audiology Manager bei Phonak, am Sitz der Zentrale in der Schweiz. Außerdem ist sie mit einem Cochlea-Implantat im rechten Ohr und einem Hörgerät im linken Ohr bimodale Nutzerin. In ihrer Freizeit genießt Jacqueline gerne die Natur.

Experten

Jeff Lane, Au.D.



Dr. Lane ist seit Juni 2018 am Trinity Hearing Center tätig. Seinen Bachelorabschluss hat er an der Universität von Nord-Arizona gemacht. 2018 schloss er seine Promotion an der Arizona State University ab. Zu den von Dr. Lane angebotenen Leistungen zählen

Diagnostik und Hörgeräteversorgung für Erwachsene sowie Kinder und Jugendliche und die Bewertung von Hörbeeinträchtigungen bei Veteranen. In seiner Arbeit als Audiologe vertritt er einen ganzheitlichen Ansatz und es ist ihm wichtig, zu seinen Patienten eine Beziehung aufzubauen.

Lauren Aramini, Au.D.



Dr. Lauren Aramini ist seit August 2010 bei Accura Audiology tätig, wo sie ihre klinische Ausbildung durch die Tätigkeit in der privaten Praxis perfektioniert hat. 2008 schloss sie ihr Studium an der Truman State University mit einem Bachelor of Arts in Communication

Disorders and Sciences ab. Sie setzte ihr Studium fort und schloss dieses 2012 an der Universität Buffalo mit einer Promotion in Audiologie ab. Dr. Aramini stammt ursprünglich aus dem Raum Chicago und lebt heute mit ihrem Mann, ihrer Tochter und einem Golden Retriever namens Wrigley in Buffalo.

*Die Autoren wurden von Phonak für Beratungsleistungen im Zusammenhang mit der Studie bezahlt.