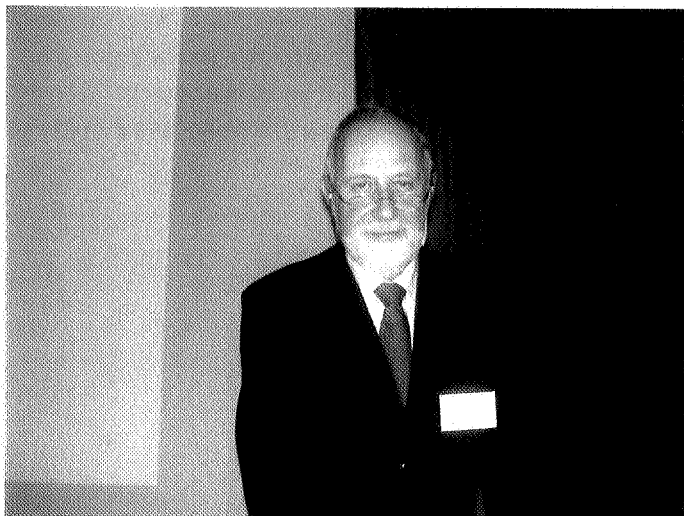


van de redactie

'Wij staan voor kwaliteit', is de boodschap van StAr-voorzitter Hans de Wit-Fleer. De StAr-registratie voor audiciens en het Keurmerk worden steeds belangrijker. Niet alleen voor de consument maar ook voor de zorgverzekeraars die in toenemende mate het belang van het keurmerk onderstrepen. het StAr-seminar van 8 november jl. met als thema 'aantoonbaarheid' had alles te maken met kwaliteit. Meetbare en aantoonbare kwaliteit, kwaliteitscontrole, kwaliteitsbeloften en kwaliteitservaring. De sprekers boden de in groten getale aanwezige vakgenoten praktische en heldere informatie. Een welbestede zaterdag in de jaarbeurs in Utrecht.

Over bronnen en vakkennis

Wim ten Boske van STAPES advies en opleiding stelt dat aan de hedendaagse audicien in het kader van de deregulering hoge eisen worden gesteld m.b.t. psycho-sociale vaardigheden en verantwoordelijkheid. Snel openvolgende technische ontwikkelingen zorgen voor een 'beperkte houdbaarheid' van een groot deel van de vakkennis. Informatie is in ruime mate beschikbaar maar niet altijd even betrouwbaar en soms tegenstrijdig. Tijd is ook een factor. De vraag is: waar haal ik mijn wijsheid vandaan en hoe betrouwbaar zijn de verschillende bronnen? Met humor presenteerde Wim ten Boske een duidelijk verhaal aan de hand van een voorbeeld: wát betekent DNR voor de cliënt? Om uit te zoeken of Digital Noise Reduction een significante positieve invloed heeft op het leven van de slechthorende zijn verschillende bronnen beschikbaar, rekening houdend met het feit dat de functie DNR onder veel verschillende namen op de markt is gebracht. Wetenschappelijke publicaties (1) over dit onderwerp zijn schaars en vaak te laat beschikbaar. In 'peer reviews' (2)



Wim ten Boske

worden meerdere wetenschappelijke publicaties over het onderwerp objectief beoordeeld (zie Pubmed op internet). Hieruit blijkt niet dat DNR zorgt voor beter spraakverstaan. Dat wil niet zeggen dat het waardeloos is; het scoort namelijk wél in voorkeurstatieken. Cliënten geven een hogere waardering aan het bewerkte geluid met DNR áán. Ook 'trade journals' (3) zijn een informatiebron. In het rijtje buitenlandse vakbladen is 'De Audiciens' nog jong en in ontwikkeling. Wim ten Boske roept de aanwezigen op hier aan bij te dragen en er een eigen 'trade journal' van te maken. Informatie kan ook worden gehaald uit eigen onderzoek (4) of onderzoek door de fabrikant (5) van een hoortoestel. Daarbij ontbreken vaak wetenschappelijk onderbouwde gegevens of de cliënt er ook wat aan heeft. Het is eenzijdig en weinig objectief. Eigen ervaring (6) en collegiaal overleg (7) leveren ook informatie op, zij het door een 'gekleurde bril'. Dat is niet erg zolang duidelijk is dat daarmee de betrouwbaarheid van informatie minder is. Kortom: raadpleeg meerdere informatiebronnen, blijf kritisch, werk samen en streef naar voldoende niveau.

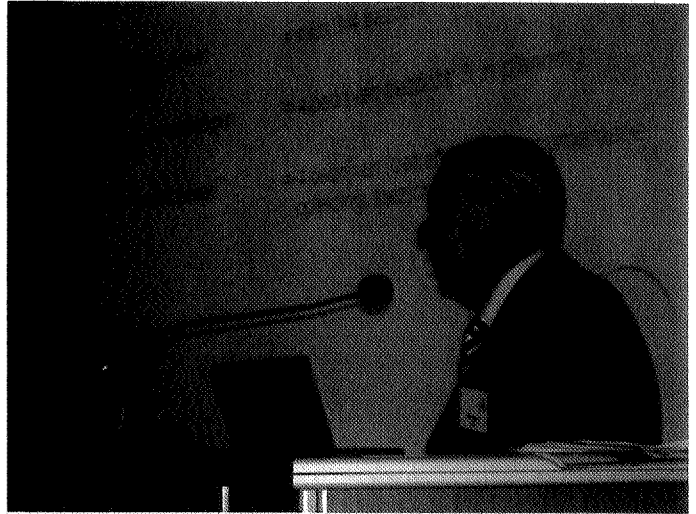
Audit resultaten

Eén van de audit-teams van Star bestaat uit Harrie Verhoeven (TÜV-Nederland) en Wouter de Wolf (materiedeskundige). Als na toetsing van de registratie audicien en een bedrijfstoetsing m.b.t. vakuitoefening en bedrijfsvoering het keurmerk wordt toegekend is de geldigheidsduur 3 jaar. Er is een jaarlijkse controle om na te gaan of een bedrijf blijft voldoen aan de eisen van StAr. Bij bedrijven met meerdere vestigingen en een centraal kwaliteitssysteem kunnen ontwikkelingen binnen het bedrijf invloed hebben op de gang van zaken. Jaarlijks wordt gekeken hoe e.e.a. beslag heeft gekregen m.b.t. de registratie-eisen en hoe het primaire proces verloopt. Ook is er aandacht voor de corrigerende maatregelen en verbeterpunten na een vorig bezoek. De controlebezoeken gebeuren steekproefsgewijs conform afgesproken multi-site benaderingen. Tijdens een rondgang door het bedrijf wordt gekeken naar de verschillende gebruiksruimtes, middelen, apparatuur en hygiëne. Bij de filiaal-audits wordt ook de daadwerkelijke vakuitoefening meegenomen. Een filiaalbedrijf is dus niet in het voordeel t.o.v. Een zelfstandig audicien. Dossiers (interview en implementatie) m.b.t. processtappen, verslaglegging lopende aanpassingen en archivering worden bekeken. Inmiddels heeft driekwart van de keurmerkbedrijven een controle-audit gehad, de rest is ingepland. Met betrekking tot nieuwe aanmeldingen zijn er 4 bedrijven gekeurd en 3 in de planning opgenomen.

Nader onderzoek is noodzakelijk voor 4 bedrijven op gebied van documentatie, opleiding en toezicht. Het is niet altijd duidelijk wie in het cliëntcontact bepaalde handelingen heeft verricht en hoe dit is gedaan. Bij verslaglegging in de computer wordt bij opstarten een inlogcode ingevoerd waarmee iedereen werkt. Het gebruiken van een initiaal bij het verwerken van gegevens/opmerkingen in het systeem is geen garantie, maar schept enige duidelijkheid wie de gegevens heeft ingevoerd. Uiteindelijk vallen handelingen van niet gediplomeerde audiciens onder verantwoordelijkheid van de audicien. In het dossier moet na te lezen zijn wie welke handelingen heeft verricht en hoe het toezicht en de evaluatie is geregeld, naast bijzonderheden van het cliëntbezoek en een korte notie over eventueel gevoerd overleg. Voor de auditor maakt het niet uit of dit wordt opgeschreven of digitaal ingevoerd, als het maar terug te vinden is.

Prestaties van hoortoestellen; de proef op de som

Mark Laureyns van de Lessius Hogeschool in Antwerpen zette onderzoeksresultaten uit laboratorium en praktijk naast elkaar. Hieruit kwam het werkelijke gedrag van hoortoestellen naar voren en dat is niet altijd wat de fabrikant beweert. Onderzoek- en ontwikkelingsafdelingen spreken niet altijd dezelfde taal als de afdeling pr en marketing. Om Babylonische spraakverwarring te voorkomen moet eerst duidelijk zijn wáár precies over wordt gesproken. Als voorbeeld neemt hij 'noise reduction' dat onder wel 32 verschillende termen wordt toegepast. Daarbij is de testopstelling van belang. Waar kwam de ruis vandaan, waarmee wordt vergeleken? Hoe vergelijk je data en wat heb je er aan? Met betrekking tot expansie is de vraag of het werkt en of gebruikers het prettig vinden. Bij windruisonderdrukking wordt geklaagd dat zachte geluiden te weinig hoorbaar zijn. Versterking maakt ook stilte hoorbaar en dat wordt als onprettig ervaren. Groep A heeft een goed gehoor in de lage tonen en veel verlies in de hoge tonen. Ze hebben een open aanpassing. Groep B heeft een verlies van meer dan 50 dB en bestaat uit ervaren hoortoestelgebruikers. In stilte gaat de voorkeur in beide groepen grotendeels uit naar expansie aan; er is dan minder versterking van zachte geluiden. Bij hoogfrequente verliezen kan expansie leiden tot slechtere resultaten in spraakverstaan. Voor het comfort moet de functie aan, voor het spraakverstaan uit. Voor de effectiviteit van expansie bestaat een eenvoudig testje. Zet functie 1 uit, spreek achter een blad papier zodat spraak moeilijker is te verstaan en kijk op welk punt de cliënt het nog hoort. Schakel dan expansie uit en kijk of de verstaanbaarheid verbetert. De industrie speelt



Harry Verhoeven

hierop in en varieert met expansie in de lage en hoge tonen. Er zijn 'knikpunten' in de hoge tonen naar een zachter niveau om spraak door te laten. Er zijn inmiddels intelligentere systemen beschikbaar. Op voorwaarde dat een automatisch schakelend hoortoestel goed is ingesteld is expansie een prettige functie. Als het een toestel betreft zonder mogelijkheid tot uitschakelen, test dan of de slechthorende deze functie nodig heeft. Het meest effectieve systeem voor spraakverstaan in ruis is directionaliteit. Afhankelijk van de publicatie wordt soms tot 5 dB verbetering beloofd. In reële situaties is dit niet haalbaar. 2 á 3 dB maximale verbetering is waarschijnlijk het resultaat van een serieuze studie. Er bestaat discrepantie tussen testopstelling en praktijkervaring. Testsituaties benaderen zelden levensechte situaties en ook hier is de vraag ten opzichte van welke beginsituatie wordt verbetering geconstateerd, is er een open of gesloten aanpassing, is de reactie subjectief, vast of losse directionaliteit, altijd actief, wanneer en hoe schakelt de functie? Alle studies hebben een open aanpassing in het oor. Veel systemen voor richtinggevoeligheid zijn erg geavanceerd en kunnen het de werking van het eigen brein storen. Het is van belang zo lang mogelijk de natuurlijke functie van de oorschelp en centraal auditieve verwerking te respecteren; zo luisterde de cliënt ook vóór hij slechthorend werd. Bij een directionele functie wordt de natuurlijke functie benaderd en gebruikt de slechthorende dezelfde prikkels als voorheen voor spraakverstaan. Uit een test met een aantal topmodellen van gerenommeerde hoortoestelleveranciers blijkt dat automatisch schakelen niet bij alle hoortoestellen op dezelfde manier reageert en niet steeds even correct is. Het is zinvol als audicien ook een zelf met het toestel te luisteren hoe lang het duurt vóór het hoortoestel reageert en hoe het reageert. Zo kun je de cliënt beter voorlichten. En als een cliënt aangeeft geen behoefte te hebben aan functies die het

spraakverstaan in lawaai verbeteren, vraag dan waarom. Komt de cliënt weinig in lawaaiige situaties of doen ze in die situaties het hoortoestel uit omdat het slecht werkt? Wees 'gezond kritisch' ten opzichte van de verschillende systemen. Achterhaal wat het bedrijf definieert als ruis; is gebabbel ruis? De spraakherkenners herkennen niet allemaal even goed spraak, maar alle systemen verbeteren spectaculair.

Evidence Based Practice, ook voor de audicien

Paul Valk (StAr) noemt Evidence Based Practice/Medicine/Nursing en vraagt zich af waarom niet ook Evidence Based Fitting? EBF is gebaseerd op recente wetenschap (literatuur), eigen expertise (opleiding en ervaring) en het beste externe objectieve bewijs dat je kunt vinden voor je denken en doen. EBF is geen ordinaire bezuinigingsmaatregel van zorgverzekeraars. Onderzoek van o.a. prof. W. Dreschler wijst uit dat in de meeste gevallen een 2-zijdige hoortoestelaanpassing het meest effectief is. Beslissen op basis van wetenschappelijke resultaten kan dus kostenverhogend zijn. EBF is ook geen inperking van vrijheid van handelen, eigen vakmanschap speelt een rol. EBF betekent: niet afgaan op vooroordelen t.a.v. de cliënt (snapt/kan het toch niet), een professioneel oordeel en verantwoorde keuzes zodat al vóór aanpassing met de grootst mogelijke waarschijnlijkheid vaststaat dat dit hoortoestel effectief is voor deze cliënt. Dit in tegenstelling tot 'trial and error', een proces dat lang duurt en uiteindelijk leidt tot een goede aanpassing en een tevreden cliënt. Een proces dat overigens door de Mystery Shopper in het consumentenonderzoek hoog werd gewaardeerd vanwege het geduld van de audicien! Volgens Paul Valk onderscheidt de goede audicien zich van de kwakzalver door niet met de cliënt te experimenteren. De professional wéét bij het onderzoek in welke hoek hij het zoeken moet, kan het hoorprobleem plaatsten op basis van expertise en een beslissing nemen. Dit is iets anders dan routinematig een checklist afgaan. De volgende stappen zijn inpassen, beredeneren of inderdaad de juiste keus is gemaakt en verklaren. Op basis van expertise, systematisch denken en doen komt de audicien tot een verantwoorde keuze. Op basis van voldoende en juiste informatie kan de klant toestemmen in die keus (informed consent) maar de audicien blijft als professional verantwoordelijk. Hij hoeft niet altijd te doen wat de klant vraagt maar dan moet de keus wel traceerbaar en reproduceerbaar zijn en niet berusten op een toevallig effect. De audicien moet zich bewust zijn van zijn handelen. Goed afgewogen keuzes zijn afhankelijk van het effect, de noodzaak en kosten. Haalbaarheid van de beste oplossing is afhankelijk van het

systeem hulpmiddelenbeleid, de politiek, de verzekeraar of omdat het bewuste merk niet in het assortiment zit. 'Maar', zo stelt Paul Valk, 'als we ons oordeel op feiten berusten creëren we een betere wereld'.

Hoorwijzer.nl

Joop Beelen en Angélique van Lynden van de NVVS deden verslag van de resultaten van de Hoorwijzer.nl met als centraal thema: welke uitspraken doen mijn cliënten over de door mij geleverde kwaliteit? Sinds de start in juli blijkt uit de eerste ruim 300 ervaringen op Hoorwijzer.nl dat de achterban van de NVVS voornamelijk een vrij gevestigde audicien of een audicien behorende tot Beter Horen of Schoonenberg Hoorcomfort bezoekt. Daarbij is de slechthorende zeer tevreden over deze eigen audicien. Het meest te spreken is men over de service en communicatie. Na de inleiding namen beiden zitting in een forum, aangevuld met Rene Groen (Schoonenberg), Rudi Struijk (Struijk Audiciens) en Marcel Cuperus (Beter Horen). Onder leiding van Wim ten Boske ontstond een levendige interactieve discussie met de zaal over kwaliteit in de beleving van de slechthorende. Hoorwijzer.nl geeft duidelijke en toegankelijke informatie over alles wat met horen, gehooronderzoek en hoortoestelaanpassing te maken heeft. Om de cliënt in staat te stellen verantwoorde keuzes te maken biedt de site hulp in de vorm van bijvoorbeeld checklists voor een intakegesprek bij de audicien en luistersituaties. De 'zoek en kies'-functie heeft alle Nederlandse audiciens en alle in Nederland leverbare hoortoestellen in een database. Op uniforme vergelijkbare manier kunnen hoortoestellen naast elkaar worden gezet. De informatie wordt door de fabrikanten zelf gecontroleerd. Ook is te zien welke vestiging het keurmerk heeft, wie welke merken hoortoestellen aanbiedt en kan de cliënt verschillende eigenschappen van audiciens met elkaar te vergelijken. De kwaliteit van een audicien is belangrijk



Het Panel

omdat het kiezen van een optimaal hoorhulpmiddel altijd maatwerk is en zeer afhankelijk van het advies en vakmanschap van de audicien. Bij het zoeken naar een audicien beveelt de NVVS het StAr-keurmerk sterk aan. Een audicien kan met een inlogcode zelf bedrijfsgegevens toevoegen aan de site. Ervaringen van slechthorenden met audiciens, hoortoestellen en verzekeraars worden op de site gestructureerd en transparant weergegeven. Hiertoe is registratie verplicht en zijn beveiligingen tegen misbruik ingebouwd. De NVVS roept op de kritische zorgconsument met open armen te ontvangen en de kritiek te gebruiken om verbeterpunten door te voeren. Bij klachten adviseren zij altijd om met de audicien in gesprek te gaan en toelichting te vragen op een beslissing. Ook het door de Consumentenbond uitgevoerde onderzoek met de Mystery Shopper kwam aan bod. Ook hierbij staat

de ervaring van de cliënt centraal en deze hoeft niet gedeeld te worden door de audicien. Beide initiatieven zijn ontstaan als antwoord op vragen van de kritische zorgconsument en hebben effect op de kwaliteit van leven. Het maakt verschil of een hoortoestel in een laatje belandt of dat de slechthorende weer volop geniet van het leven. Angélique van Lynden heeft een slechthorende echtgenoot en een slecht-horende zoon. Op 6-jarige leeftijd gaf haar kind aan het leven niet meer de moeite waard te vinden. Een verkeerde aanpassing en alle daaruit voortkomende psycho-sociale en maatschappelijke problemen bleken de oorzaak. Het zoeken van adequate hulp was een lijdensweg. Nu, met een juiste aanpassing door een vakkundig audicien is hij uitgegroeid tot een vrolijke jongen van 12 die geniet van alles om hem heen. Ze doet een beroep op de audiciens, het is een hartenkreet: maak kwaliteit inzichtelijk.
