

De Audiciens

Het vakblad dat ons versterkt

Vakblad voor audiciens | nummer 1 | jaargang 3 | Januari 2009



- ▷ Werken in lawaai
- ▷ Hoorzorg in Nederland : De cliënt centraal?
- ▷ Aantoonbaarheid: StAr seminar november 2008

PROFESSIONELE HOORZORG VOOR EEN BETERE PRIJS

GA TOCH METEEN NAAR SPECSAVERS

Bij Specsavers werken alleen audiciens die volledig gediplomeerd zijn. Zij hebben een gedegen opleiding gevolgd aan een onafhankelijk en door de overheid erkend opleidingsinstituut. Dat staat borg voor de kwaliteit van onze zorg. Zij testen gratis het gehoor met gebruik van de modernste professionele apparatuur.

Voor elke behoefte en wens hebben we een optimale oplossing tegen een uitzonderlijk scherpe prijs. Met meer dan 1000 filialen wereldwijd kunnen wij groot inkopen en daarom zijn onze topkwaliteit hoortoestellen aanzienlijk goedkoper dan vergelijkbare kwaliteits-hoortoestellen bij onze concurrenten. Bij Specsavers heeft u de keuze uit een innovatief en breed assortiment hoortoestellen van topkwaliteit. En al onze geavanceerde digitale modellen worden door gerenommeerde wereldmerken geproduceerd.

Kijk op www.specsavers.nl/horen voor meer informatie over onze scherpe hoorservice.



Audiciens

www.specsavers.nl

Beste lezers,

Na de extra beursspecial die we hebben uitgebracht in november ligt er al weer een volgende editie van De Audiciens. Deze keer is hij echt 'vet!' Niet alleen wat betreft de dikte maar ook de artikelen. Er is het afgelopen kwartaal veel gebeurd op ons vakgebied en veel daarvan is het vermelden waard.

Een tipje van de sluier

Natuurlijk waren we bij het symposium van het 100-jarig bestaan van de NVVS met als klap op de vuurpijl een optreden van cabaretier Youp van het Hek. In hoog tempo joeg hij er woorden door als 'hooggeblondeerdewaterstofperoxidenicht' welke door de gebarentolk 'vertaald' moesten worden. Ga er maar aan staan! Dat de curatieve wereld, de arbo-wereld en de audiciens heel goed bij elkaar kunnen komen en samenwerken bleek wel op de tweede nascholingsdag arbo-audiologie die op 2 oktober jl. werd gehouden in het AMC te Amsterdam met als hoofdthema 'Werken in lawaai'. Een ook door audiciens zeer druk bezocht symposium met zeer interessante lezingen waar ook een hoop accreditatiepunten te verdienen waren. We hadden een interview met prof. dr. ir. Wouter A. Dreschler met als brandende vragen: 'Wat is de aanleiding geweest om de veldnorm te ontwikkelen? Hoe is het gesteld met de controle en handhaving hierop en wat is het voordeel voor alle betrokken partijen?' Wordt de audicien opticien? Retailer of zorgverlener? Harry Streukens geeft zijn visie. Wat wordt er verwacht van de praktijkopleider? De redactie was aanwezig op de praktijkopleidersavond en doet verslag.

December was een drukke maand. Met het uitgeven van dit nummer van De Audiciens sluiten we het tweede jaar van ons vakblad af en bieden we u het eerste nummer aan van de derde jaargang. We hopen dat we ook in dit nieuwe jaar nóg verder kunnen uitgroeien tot een echt vakblad, 'uw eigen 'trade journal', zoals Wim ten Boske het noemde op het StAr-seminar. Mede namens onze vaste columnisten Hans van Pagée en Koos Voogt wensen wij u allen een heel goed en vooral gezond 2009 toe.

Christianne Nijzink-van Grinsven

Ginette van Wijngaarden-Waar

Erik van Wijngaarden

Hoorzorg in Nederland: de cliënt centraal?

4



Aantoonbaarheid: StAr seminar november 2008

10

In gesprek met Wouter de Wolf: materiedeskundige en StAr-auditor

17



Retailer of zorgverlener? Harry Streukens

19

'Werken in lawaai' Bescherming, communicatie en veiligheid

21



Van harte gefeliciteerd! Gediplomeerden 2008

27

Achtergronden van de Veldnorm een gesprek met prof. dr. ir. W. A. Dreschler

28



Praktijkopleidersavond

31

Column GAIN

35

Van het NVAB bestuur

37

Agenda

38

Hoorzorg in Nederland: de cliënt centraal?

van de redactie

Op 27 maart 1908 werd de 'Bond voor Slechthoorenden' opgericht. Het was de tijd waarin doven en slechthoorenden zich in een zwakke sociaal-maatschappelijke positie bevonden en zich grotendeels moesten behelpen met een luisterhoorn. De activiteiten van de bond groeiden mee met de tijd. De naam veranderde via 'Bond tot Bevordering van Belangen van Slechthoorenden' in wat wij nu kennen als de NVVS: Nederlandse Vereniging voor Slechthoorenden. De afgelopen 100 jaar is veel bereikt. De NVVS is uitgegroeid tot een grote organisatie die zich bezighoudt met belangenbehartiging van mensen die op een of andere manier problemen hebben met het gehoor. In theater Het Spant in Bussum organiseerde de jarige NVVS met Hoorprofs en Stichting Atze Spoor Fonds op 28 oktober 2008 een symposium. Als de zaal zich vult is er veel geroezemoes naast gezwaai en gebaren. 23% van de aanwezigen maakt dan ook gebruik van een hoortoestel of ander hoorhulpmiddel. In verband met goed zicht op de gebarentolk worden zij gevraagd midden voor het podium plaats te nemen. Het thema is: de cliënt centraal!

Transparantie en kwaliteit

Het hele jaar houdt de NVVS feestelijke voorlichtingsbijeenkomsten om het 100-jarig bestaan te onderstrepen. Geert Derks, voorzitter NVVS, is blij met de grote opkomst. Hij stelt dat het noodzaak is om de cliënt in de zorg centraal te stellen. Op verschillende gebieden moet informatievoorziening, transparantie en kwaliteit worden verbeterd en moet de cliënt in staat worden gesteld verantwoorde keuzes te maken. Voorzien van een stemkastje kan het publiek reageren op vragen en stellingen. 17,6% van de aanwezigen komt uit medische hoek. Audiciens, hoortoestelfabrikanten en -leveranciers nemen 31,7% voor hun rekening, leden van de NVVS zijn met slechts 14,7% vertegenwoordigd. 23,5% is afkomstig vanuit andere hoorproblemen gespecialiseerde instanties en de resterende 12,2% is aanwezig in een andere hoedanigheid. Het hoofdthema wordt in vier blokken aan de orde gesteld. Na een inleiding door ter zake kundige sprekers wordt het onderwerp in een stelling weergegeven waarop middels het stemkastje kan worden gereageerd. Daarna volgt een paneldiscussie tussen verschillende partijen. De gehele presentatie wordt ingeleid en kundig aangestuurd door dagvoorzitter Tom van 't Hek die de vaart er lekker in houdt.



foto Michel wijnbergh, fotojournalist

Het cliëntenperspectief komt eraan

De cliënt wordt kritischer, heeft behoefte aan inzicht in de specialisatie van de zorgaanbieder en wil weten welke eisen hij aan de zorgaanbieder mag stellen. Informatie zoekt hij op internetfora en komt 'via via' in vaak anekdotisch getinte ervaringsverhalen. Veranderde wetgeving zorgt voor een verschuiving in de verhoudingen tussen cliënt, verzekeraar en zorgaanbieder. De wet geeft de cliënt onder andere recht op informatie en goed georganiseerde zorg. Ook de invloed van patiëntenbelangenverenigingen en consumentenorganisaties wordt merkbaar. Belangenverenigingen kunnen zelf standaards ontwikkelen waar beleidsvoerders en professionals worden geacht samen te werken en hoe de kwaliteit kan worden gemeten. Daarbij hebben websites met ervaringen en kwaliteitsbeoordeling direct gevolgen voor de zorgaanbieder. Kwaliteit moet zichtbaar zijn. Klantervaringen kunnen hierbij helpen op voorwaarde dat de gegevens betrouwbaar, valide en vergelijkbaar zijn. Gestandaardiseerd meten van klantervaringen is mogelijk met de CQ-index, de algemene meetstandaard voor Consumer Quality. Het programma 'Zichtbare Zorg' van de Inspectie voor de Gezondheidszorg ondersteunt alle sectoren van de gezondheidszorg in het meten van kwaliteit, veiligheid, effectiviteit van zorg en klantgerichtheid. Dit vormt de kern van het nieuwe zorgstelsel. Zonder deze informatie is kiezen op basis van prestaties niet mogelijk. In de discussie wordt uitgelegd hoe een kwaliteitsonderzoek wordt opgezet en gestandaardiseerde vragenlijsten worden ontwikkeld die relevant zijn voor verschillende gebruikers (bijvoorbeeld cliënt, zorgaanbieder en verzekeraar) De vragenlijsten mogen niet te lang zijn: het gaat vooral om kernvragen waarmee kwaliteit en kwaliteitsverschillen zichtbaar worden. In opdracht van de zorgverzekeraars wordt de CQ-index hoorhulpmiddelen ontwikkeld waarmee klantentevredenheid over hoortoestelverstrekking kan worden vastgesteld. Deze moet medio 2009 beschikbaar

zijn, maar het is nog niet gelukt alle partijen om de tafel te krijgen. De vraag is welke uitdagingen en kansen worden geboden voor de zorg bij hoorproblemen als het kwaliteitsoordeel van de cliënt een essentiële rol speelt. Vanuit de zaal wijst Wouter Dreschler, klinisch fysicus-audioloog en o.a. verbonden aan NOAH (Nationaal Overleg Audiologische Hulpmiddelen) op de ontwikkeling vanuit het veld van een professionele standaard om kwaliteit te waarborgen. De Veldnorm is een standaard voor kwalitatief hoge hoortoestelverstrekking en er is het StAr-keurmerk. De opstellers van de CQ-index beloven contact op te nemen met NOAH. Ook verzekeraars willen tegemoet komen aan zorg op maat voor de kritische consument. Het idee dat dit meer afhangt van het prijskaartje dan van kwaliteit wordt door vertegenwoordigers uit die branche niet gedeeld. Alle aanwezige branchevertegenwoordigers zijn van mening dat er meer moet worden samengewerkt waarbij de verschillende partijen elkaar nog beter vinden en in balans komen. Keuzes maken kan alleen op basis van goede informatie. De verwachting is dat het slechte ervaringen voorkomt, maar het effect moet nog blijken. De vraag is of het kennisniveau van de gemiddelde cliënt voldoende is om écht mee te beslissen over het beste hoorhulpmiddel als het gaat om technische specificaties en mogelijkheden. Vertrouwen in de kennis en kunde van de audiciens moet er óók zijn.

De hoortoestelgebruiker aan het woord

NVVS heeft de website Hoorwijzer.nl gelanceerd met onafhankelijke informatie over hoortests, specialisten, hulpmiddelen en vergoedingen. Bezoekers kunnen hier ervaringen van anderen raadplegen en zelf ervaringen toevoegen. De PR-campagne voor Hoorwijzer.nl is pas recent gestart maar de site wordt dagelijks 500–750 keer bezocht. Er zijn momenteel drie modules: audiciens, hoortoestellen en verzekering. Er is uitbreiding mogelijk naar bijvoorbeeld audiologische centra, KNO-artsen, logopedisten, tolken enzovoort. De site wordt actueel gehouden door inbreng van o.a. experts en gebruikerspanels. Alle audiciens en fabrikanten kunnen inloggen om hun gegevens aan te vullen of te wijzigen. Zo worden audiciens met StAr-keurmerk direct aan de site toegevoegd. Via Hoorwijzer.nl kan de cliënt zich registreren op Mijnhoorwijzer.nl en bijvoorbeeld een indicatieve hoortest doen. Ook is er een checklist beschikbaar als voorbereiding voor het intakegesprek met de audicien. Het geregistreerd gedeelte heeft al meer dan 1500 cliënten. Ervaringen met de audicien worden door de achterban van NVVS beoordeeld met ★★★★★, 4,3 sterren! Ze zijn dus heel tevreden. De eigen

audicien wordt vooral geroemd om zijn geduld, aardigheid, vriendelijkheid, aandacht en doorzettingsvermogen: hij gaat door tot het goede advies boven tafel is. Die tevredenheid is van meer naar minder te verdelen over service, communicatie, nazorg, deskundigheid en bereikbaarheid. Opgemerkt wordt dat het soms lijkt alsof mensen dankbaar moeten zijn voor geleverde diensten, alsof zorg een gunst is. Maar juist rust, kennis van de thuissituatie, een goede relatie met de cliënt én vakkennis zijn deel van kwaliteitszorg. Cliënten vinden het zeer wenselijk om ook op zaterdag bij de audicien terecht te kunnen. Belangrijk minpunt in de beoordeling is personeelwisseling: de persoonlijke band met de audicien is ook voor de klant erg belangrijk. Advies op maat betekent een goed intakegesprek dat inzicht geeft, een cliënt die zich begrepen voelt, kan meebeslissen en kan vertrouwen op de deskundigheid van de audicien. Audiciens moeten op dit gebied hun vaardigheden uitbreiden. Een goed geïnformeerde cliënt kan beter kiezen, het advies beter beoordelen en eenmaal bij de audiciens beter zijn problemen en wensen kenbaar maken. NVVS heeft samen met de Consumentenbond verschillende slechthorenden in gezelschap van een ervaren 'mystery shopper' op pad gestuurd om de praktijk en kwaliteit van audiciens m.b.t. een intakegesprek te onderzoeken. Resultaten van dit consumentenonderzoek onder 30 audiciens werden gepresenteerd in het tv-programma Radar van 27 oktober. Het onderzoek is te klein om publiekelijk conclusies aan te verbinden. Er worden dan ook geen namen genoemd in de publicatie van het onderzoek in de Gezondheidsgids. Het gaat om de persoonlijke ervaring van de klant; het is een momentopname, geen wetenschappelijk onderzoek. Uit het mystery shopping-onderzoek bleek dat lang niet altijd wordt doorgevraagd naar de persoonlijke situatie van de klant (oorzaak van de slechthorendheid, muziekbeleving, Ménière enz.). Sommige mystery shoppers voelden zich onvoldoende betrokken bij het afwegen van keuzes. De adviezen van de bezochte audiciens liepen uiteen en er was een wisselend aanbod in aantal en soort toestel om uit te kiezen. Zowel



foto Michel wijnbergh, fotojournalist



Wat is de revolutie op het gebied van open oplossingen?

Siemens Life. Zo verfijnd. Zo discreet. Zo intelligent.

Siemens Life is ontworpen voor mensen met stijl en een hooroplossing die daarbij past. Deze hooroplossing draagt zeer comfortabel door de ultra kleine en stijlvolle behuizing en is uitgerust met zeer geavanceerde technieken. Siemens Life is volautomatisch en daardoor gemakkelijk aan te passen. De drie verschillende prestatieniveaus (700, 500, 300) bieden de slechthorende een ruime keuze. Communiceren via Bluetooth met apparatuur zoals GSM, MP3 speler of televisie is nu ook mogelijk. Siemens Life is geschikt voor Tek; het draadloze communicatie systeem voor hoortoestellen. Siemens Life. Zo vanzelfsprekend. www.siemens.nl/hoortoestellen



Answers for life.

SIEMENS

uit de presentatie over Hoorwijzer.nl als over het consumentenonderzoek blijkt dat er veel goede audiciens zijn. De cliënt moet ze alleen weten te vinden. Een goede hoortoestelaanpassing valt of staat met de kundigheid van de audicien. Je kunt je beter een budgettoestel laten aanmeten door een vakkundig audicien dan een duur hoortoestel door een slechte. Kiezen gebeurt niet op één aspect. De cliënt kan worden betrokken bij een aantal keuzezaken, maar er zijn aspecten die de audicien moet beoordelen. De dokter zegt ook niet: ik heb 100 pillen, welke wilt u? De audicien stuurt en draagt keuzes aan. Hoorwijzer.nl kan de audicien helpen om de cliënt gericht te informeren m.b.t. mogelijkheden en beperkingen. De Consumentenbond is van mening dat er veel te verliezen is als niet gekeken wordt naar ervaringen van de cliënt. Met publicatie van waarderingslijstjes blijken degenen waar nog écht veel kan verbeteren vaak sterkt vooruit te gaan. De oplossing ligt in de spreekkamer van de audicien die zich inleeft in de belevingswereld van de cliënt. De Consumentenbond ziet in de toekomst wel een 'top 10' van audiciens. De audiciens zelf streven liever naar uitsluitend goede, vakkundig opgeleide erkende audiciens en nóg betere. De cliënt heeft dan garantie dat er een zekere mate van kwaliteit wordt geboden.

Vraaggestuurd werken, ontschotten van de hoorzorg

Diagnoses als tinnitus of Ménière worden nog te vaak gesteld zonder dat een adequaat vervolgtraject wordt geboden. Een hoortoestel, aanvullende revalidatie met technische middelen of het leren van vaardigheden of bepaalde psycho-sociale behoeften vragen verwijzing naar het juiste loket. Huisartsen, maar ook KNO-artsen, weten niet altijd de juiste weg te vinden. De vraag is of dit soepeler verloopt als verschillende specialismen onder één dak zitten. Goede doorverwijzing naar ter zake kundige instanties is essentieel.



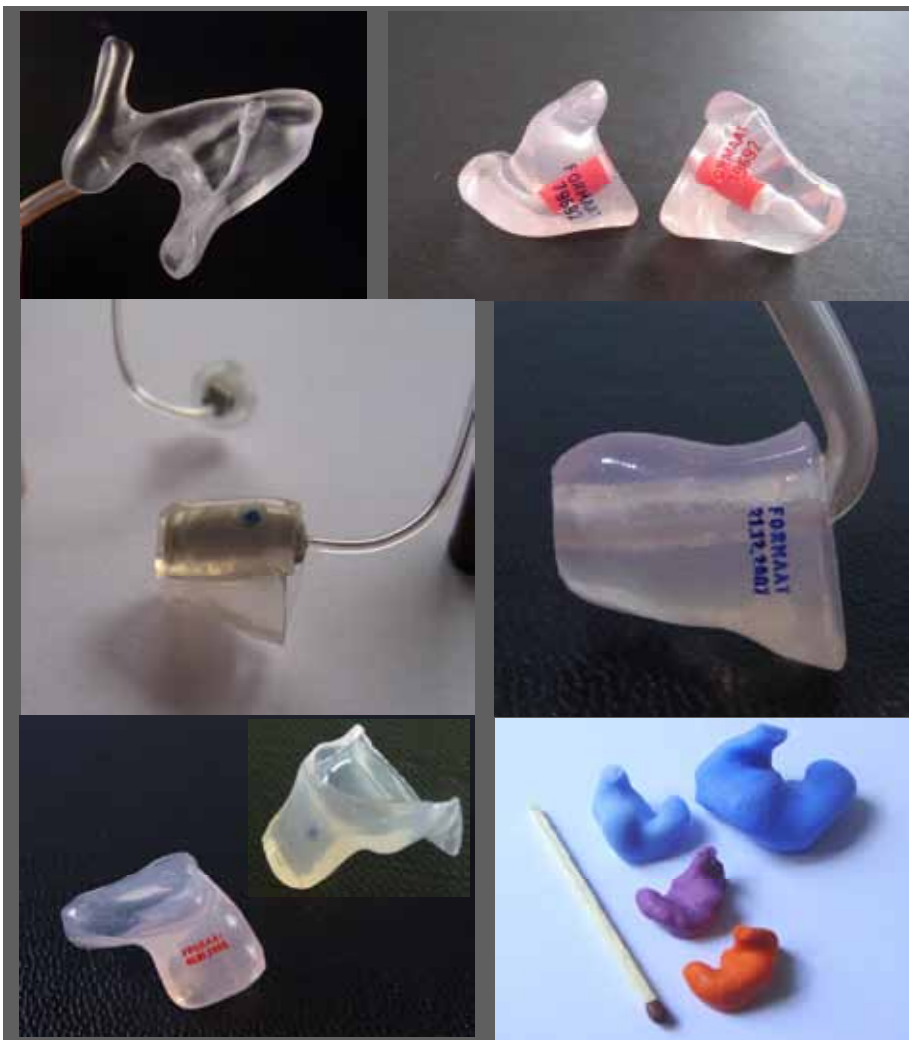
foto Michel wijnbergh, fotojournalist

NVVS en Tinnitusplatform hebben een protocol opgesteld. Het is belangrijk patiënten uit te leggen waarom de hersenen denken dat er geluid is. De meeste patiënten zijn slechthorend of doof, hebben communicatieproblemen en vragen alleen al daarom een speciale aanpak. Het zou direct na het stellen van de diagnose mogelijk moeten zijn om alle gerezen vragen en problemen uitvoerig te bespreken. Om dit te kunnen realiseren wordt gewerkt aan een plan om 'ondersteuners' in de KNO-praktijk en AC's te plaatsen. Soms kan een gesprek al voldoende zijn. Als de patiënt zich realiseert dat hij niet de enige is en het probleem kan duiden, is het al goed. Om die reden worden ook niet alle patiënten die bellen naar het Hoorplatform doorverwezen naar zorginstanties. Een voorbeeld van samenwerking tussen audicien, audioloog en KNO-arts is Van Linschoten Specialisten. Zij werken onder één dak. Er zijn geen barrières om te verwijzen en op een moeilijke cliënt wordt direct vanuit 3 disciplines ingezoomd; vaak door even bij elkaar binnen te lopen voor overleg of tijdens de lunch. De moderne audicien past in een dergelijke keten. Artsen en niet-artsen werken samen op basis van gelijkwaardigheid en respect en dat komt de cliënt ten goede. Toegeven dat je ook niet alles weet is een mooi begin. Als aanvullende zorg of verdere diagnostiek nodig is kan iedere hulpverlener verwijzen of informatie opvragen, maar onder één dak gebeurt het wat informeler. De basis van samenwerking is onderling vertrouwen, communicatie en gelijk niveau. Het is daarvoor belangrijk op je vakgebied goed bij te blijven en dezelfde visie te delen. Kwaliteit is als je weet wat een ander beter kan. Het veld is te breed om het door één professional te laten afdekken.

De cliënt centraal – wat levert u dat op?

Ook in de hoorzorg wordt de cliënt steeds vaker betrokken bij het samenstellen en de organisatie van een passend zorgaanbod. Met de stelling 'Onze organisatie heeft er niets bij te winnen wanneer patiëntenbelangenorganisaties ons zouden visiteren om de kwaliteit van ons werk te monitoren' was 89,8% van het publiek het niet eens. Betrokkenheid wordt dus zeker als winstpunt ervaren. Vroeger had de dokter het gevoel dat iedereen van 'zijn' gebiedje moest afblijven. Door politiek en tijdsgeest is er meer toenadering tot patiëntenorganisaties.

Samenwerking en afstemming met betrekking tot hoortoestellen betreft ook CI met een toenemend aantal gebruikers. De minister van VWS heeft gesteld dat de veldpartijen moeten uitmaken wat de kwaliteitsnorm rondom CI moet zijn, hoe zorg geleverd moet worden in CI-centra aan kinderen en volwassenen. CION (7 samenwerkende CI-centra) en OPCI (Onafhankelijk Platform Cochleaire Implantatie) streven hetzelfde doel na. Het gezamenlijk opstellen van



Onze specialiteiten in 2009

Speciale concha oorstukjes voor anatomisch afwijkende oren

Gehoorbeschermers voor musici van symphonie-orkesten

Micro oorstukjes van siliconen materiaal voor open aanpassingen

Micropower oorstukjes voor sterke toestellen

De holle FORmaatslaapdopjes

Siliconen oorstukjes voor de kleinste klantjes

LABORATORIUM FORMAAT BV

www.labformaat.nl
 info@labformaat.nl
 023-5317473

Gezocht: Productspecialist/audicien binnendienst

ReSound behoort tot de meest toonaangevende hoortoestelfabrikanten ter wereld. In Nederland vormen de ca. 50 medewerkers een informeel team met korte interne communicatielijnen. Wie ideeën wil spuien, problemen wil bespreken of de aandacht wil vestigen op zaken die onze bedrijfsvoering nog beter kunnen laten verlopen, vindt snel en makkelijk gehoor bij het managementteam van ReSound.

Taken/functie inhoud

Ter ondersteuning van onze afdelingen 'Customer Care' en 'Operations' zoeken wij iemand die in staat is alle binnenkomende vragen over onze producten te beantwoorden. Je zult nauw samenwerken met productmanagement en met onze buitendienst om mogelijke technische problemen te signaleren, te rapporteren en op te lossen. Het is duidelijk dat je zeer veel contact zult hebben met onze klanten, de audiciens; veelal telefonisch, maar zeker ook bij de diverse trainingen die wij onze klanten aanbieden.

Profiel/eisen

Wij zoeken een gediplomeerd audicien met minimaal 3 jaar aanpaservaring en in het bezit van rijbewijs B. Je moet oplossingsgericht en accuraat kunnen werken. Verder heb je een klantvriendelijke instelling en werk je graag in teamverband.

Wat bieden wij

De functie betreft een fulltime aanstelling voor 12 maanden, met uitzicht op een vast dienstverband. Het salaris is marktconform. Wij stellen je in staat op de hoogte te blijven van alle relevante product- en marktontwikkelingen.

Contactpersoon

Heb je belangstelling, stuur dan z.s.m. een sollicitatie t.a.v. Mark Bakkum. Voor nadere informatie kun je natuurlijk contact opnemen: tel. 026 – 3195000.

GN ReSound bv - Postbus 85 - 6930 AB Westervoort - mbakkum@gnresound.nl

ReSound

rediscover hearing

de veldnorm viel voor beide partijen 'best mee'. Het traject dat er aan vooraf ging, waarin alle collega's met de neuzen één kant op moesten, was lastiger. Nu, als groep, gaan deuren makkelijker open. Ervaringen van de CI-drager bepalen mede het beleid. De inrichting hiervan is de zorg voor de instanties. Zij moeten zorgen voor goed gekwalificeerd personeel dat ervaring heeft met de doelgroep. Bij onvoldoende ervaring is visitatie een alternatief; zo kan de belangenvereniging een vinger aan de pols houden als CI-aantallen niet worden gehaald. De veldnorm CI is te vinden op de websites van OPCI en de Nederlandse KNO-vereniging.

Stelling

Voorlichting over medische zaken moet door artsen worden gegeven, niet door een patiëntenbelangenorganisatie.

Eens 54% (1e stemming), na discussie: 67%

Oneens 46% (1e stemming), na discussie 32,2%

Deze stelling werd besproken met vertegenwoordigers van de vereniging van patiënten met een Brughoektumor. De patiëntenorganisatie geeft aan geen medische informatie te verstrekken. Wat zij wel doen is belevingsinformatie doorgeven en algemene medische informatie. Individuele voorlichting, specifiek voor de patiënt, is voorbehouden aan de arts. Algemene voorlichting voor een specifieke categorie patiënten kan breder en dieper op de materie ingaan. Naast technische informatie is er vooral ervaringsuitwisseling met lotgenoten. Niet ieder behandelcentrum biedt verschillende behandelmogelijkheden. Een gesprek kan prettiger verlopen als de patiënt al enige basiskennis heeft en is voorbereid. Veel mensen zoeken op internet naar informatie maar verzanden in een veel te groot aantal hits of vinden net het verkeerde artikel. Het zoekwoord 'brughoektumor' geeft 916.000 hits! De arts die de diagnose stelt moet hier rekening mee houden. Als advies voor het zoeken van achtergrondinformatie is het aan te raden een aantal relevante steekwoorden mee te geven op een briefje.

Slotwoord

In zijn slotwoord merkte Geert Derks op hoe gemakkelijk verschillende partijen zich op deze symposiumdag konden vinden. Goed samenwerken is een stap voorwaarts bij ingewikkelde kwesties als het horen. In samenwerkingsverbanden zal de NVVS altijd het belang van de cliënt voorop stellen. Kritisch, als partner én als luis in de pels.

Ter gelegenheid van het 100-jarig bestaan werd het jubileumboek 'Weg met onze schuchterheid' uitgereikt.



foto Michel wijnbergh, fotojournalist

Dit boek beschrijft in woord en beeld de geschiedenis van de NVVS en de ontwikkeling van hoorhulpmiddelen door de eeuwen heen. Daarnaast vertelt een aantal mensen hoe het is om met een hoorprobleem te leven.

Hekensluiter

Als dagvoorzitter zorgde Tom van 't Hek voor een vlotte heldere gang van zaken. Met humor en interactie werden de verschillende onderwerpen aan elkaar gepreut, de sprekers geïntroduceerd en de discussies geleid. Cabaretier Youp van 't Hek ('gehoor is prima, hij kan alleen niet zo goed luisteren', aldus zijn broer) nam de afsluiting van een uitermate informatieve dag voor zijn rekening. Daarbij hulde aan de schrijf- en gebarentolken die niet alleen een hoog spreektempo moesten bijhouden maar waarbij met name de gebarentolk door het beeldend taalgebruik van Youp zeer inventief te werk moest gaan. Zonder haperingen werden 'hooggeblondeerdewaterstofperoxidenicht' en reeksen niet alledaags taalgebruik zeer beeldend getolkt. Dat gaf de korte voorstelling zeker een extra dimensie.

Meer lezen?

Project Transparantie Kwaliteit van Zorg:

www.zekerezorg.nl.

CQ-index: www.nivel.nl/www.centrumklantervaringzorg.nl.

Vergelijking van zorgaanbieders: www.kiesbeter.nl

Weg met onze schuchterheid (ISBN 978-90-805656-8-5) €20,00
bestellingen@nvvs.nl.

Aantoonbaarheid: StAr seminar november 2008

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 opeenvolgende 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)

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 voorkeurstatistieken. 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.



Wim ten Boske

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 scheidt enige duidelijkheid wie de gegevens heeft ingevoerd. Uiteindelijk vallen handelingen van niet gediplomeerde audiciens onder verantwoordelijkheid van de audiciens. 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 levensreële 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 audiciens 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



Leven zonder compromissen



Eindelijk is er een superpower hoortoestel met speciaal ontwikkelde technologie voor ernstig slechthorenden. 360 biedt alle power die vereist is om optimale hoorbaarheid en spraakverstaan te realiseren. De 360 is ontworpen voor een snelle acceptatie door ervaren (analoge) hoortoestel dragers, een berucht probleem bij deze doelgroep.

Duurzaam

De 360 heeft bewezen aan de hoogste eisen van het dagelijks leven te kunnen voldoen, onder andere door de bijzondere duurzaamheid. Transpiratie, fijne stofdeeltjes en zelfs een onverwachte regenbui zijn geen probleem en garanderen een betrouwbare werking, zelfs in de meest extreme situaties.

Gebaseerd op bewezen technologie

De geavanceerde functies zijn gebaseerd op technieken die zich al bij lichtere gehoorverliezen hebben bewezen. Deze innovaties zijn nu geschikt gemaakt voor de groep ernstig slechthorenden, een groep die lange tijd weinig keuze had in digitale superpower hoortoestellen.

Wilt u meer weten?
Kijk op www.360.unitronhearing.com

Power zonder compromis.
Onbezorgd leven.
360 maakt het verschil.



spraakverstaan in lawaai verbeteren, vraag dan waarom. Kómt 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 audiciens

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 ordinare 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 audiciens! 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

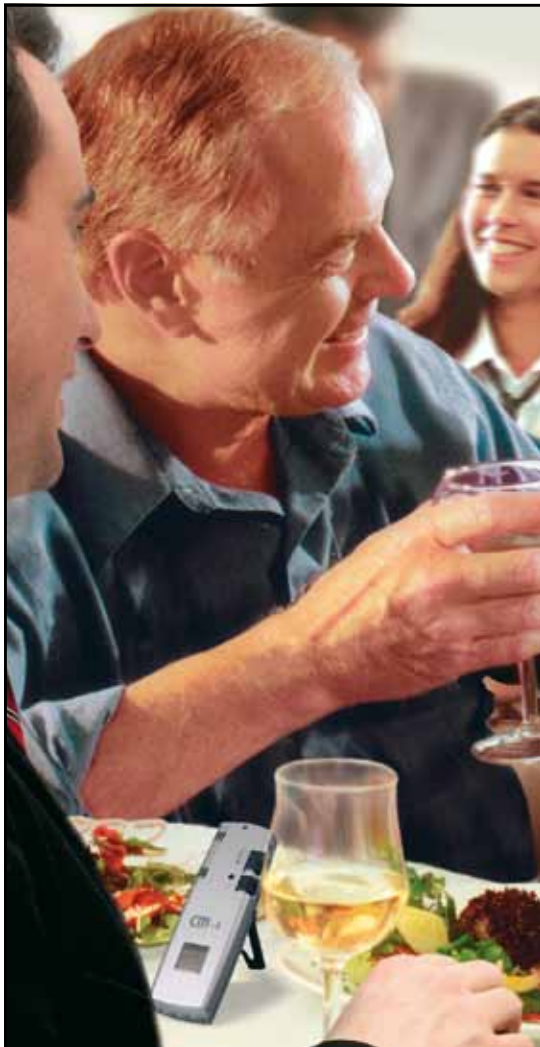
systeem hulpmiddelenbeleid, de politiek, de verzekeraar of omdat het bewuste merk niet in het assortiment zit. 'Maar', zo stelt Paul Valk, 'als we ons oordeel op feiten berusten creëren we een betere wereld'.

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



HOOR
expert

Dé oplossing in rumoerige omgeving!

geschikt voor brede doelgroep:

- zonder hoortoestel
- hoortoestel dragers
- Cochleaire implantaten

CM-1
Aantrekkelijk
geprijsd



T 0345 - 63 23 93

F 0345 - 63 29 19

Kijk voor uw hooroplossing op
www.hoorexpert.nl



emid

Dé partner voor de audicien

Uw Affinity koopt u bij Emid

Ook leverancier van:

Audiometers
Tympanometers
Richtinghoorbogen
Video otoscopen
Automatisering
Opleidingen
Cabines



leading diagnostic solutions
www.interacoustics.com

Affinity

Optimaliseert uw hoortoestelaanpassing

Stel uw eigen Affinity samen uit de volgende componenten:

- Hoortoestel meetmodule HIT440
- Real Ear module REM440
- Visible Speech module VSP440
- Audiometrie module AC 440

EmiD B.V.

- T: 0313 485 588
- F: 0313 485 589
- E: info@emid.nl
- www.emid.nl



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.

Persberichten

100 jaar KNO in Tilburg

Honderd jaar geleden vestigde Jan Weijers zich als eerste keel-, neus- en oorarts in Tilburg. Dit was voor KNO-arts Fits Vijverberg aanleiding om een boek te schrijven met als titel '100 jaar KNO Tilburg: van kasboek naar DBC'. Het boek werd op 30 oktober j.l. in het St. Elisabeth Ziekenhuis Tilburg gepresenteerd. Dankzij bijdragen van familieleden van vroegere KNO-artsen is een 129 pagina's tellend overzicht ontstaan van 100 jaar KNO in Tilburg, gelardeerd met anekdotes, foto's en historische documenten. Het boek is verkrijgbaar via de polikliniek KNO van het St. Elisabeth Ziekenhuis of per e-mail: j.sengers@elisabeth.nl. Kosten € 25,00.



KNO-arts Vijverberg (r.) overhandigt het eerste exemplaar van het boek aan zijn voormalige collega Hans Festen. Foto: Medische Fotografie St. Elisabeth Ziekenhuis

'Wat zegt u?'

Gehoörproblemen komen veel voor en de kans op slechthorendheid neemt toe met het ouder worden. Rond het zestigste levensjaar heeft 1 op de 5 mensen hoorproblemen, na het tachtigste de helft! Als er aan slechthorendheid niets gedaan wordt kunnen de gevolgen ingrijpend zijn. Op tijd erbij zijn is belangrijk. Daarom moeten mensen die veel in contact komen met ouderen (als professional of vrijwilliger in de ouderen- en thuiszorg), slechthorende ouderen en hun partner, kinderen, familieleden en andere betrokkenen de signalen van een beginnende slechthorendheid herkennen. De brochure 'Wat zegt u?' geeft informatie over slechthorendheid, wat eraan gedaan kan worden en wie daarbij kunnen helpen. Het is een uitgave van de Nationale Hoorstichting in samenwerking met de NVVS, FENAC en Vitalis WoonZorg Groep. Bestellen: www.hoorstichting.nl (rubriek producten) à €1,00 per exemplaar.

Oorstukjes op 0.01mm nauwkeurig, met de klik van een muis

Met 7 jaar ervaring als audicien zag Luuk Brouwer de handmatige bewerking van een oorstukje als een beperking. Werkend in een beroep waarin accuraatheid en precisie van groot belang zijn en in het tijdperk van digitalisering en hightech oplossingen, zocht hij voor dit probleem een oplossing in de moderne techniek. Brouwer investeerde in een 3D printer. Een gloednieuwe techniek waarmee met een klik van de muis een oorstukje kan worden vervaardigd tot op 0.01 mm nauwkeurig. Lumatech is snel en accuraat. Met een doorlooptijd van slechts één werkweek en een vakman achter de knoppen bent u er van verzekerd dat in uw oorstukjes het beste uit twee werelden samenkomt: hightech vakmanschap.

widex **mindTM440**
the pleasure of hearing



Ongehoord mooi om te horen

Met de nieuwe Widex mindTM440 wordt luisteren ontspannend

Widex hoortoestellen staan bekend om hun ongeëvenaarde geluidswaardering. Met de mindTM440 krijgt dit geluid er nog een dimensie bij - ontspannen luisteren.

Zen - een revolutionair, rustgevend harmonisch klankprogramma dat kan helpen uzelf te ontspannen - vermindert de stress veroorzaakt door inspannende luistersituaties.

Om de bediening van uw hoortoestel makkelijker te maken, ontwikkelden we het spraakmakende SmartSpeak. Gesproken aanwijzingen, zodat u direct weet met welk programma u luistert of welke functie u hebt gekozen met uw afstandsbediening. Minder gissen - wel zo rustig.

En vanzelfsprekend geeft de mind440 u waar het allemaal om gaat - het ongehoord mooie Widex geluid.

In gesprek met Wouter de Wolf: materiedeskundige en StAr-auditor

Van de redactie

Een keurmerk moet procedureel de lading dekken. Alleen bij uitvoering door een erkende instelling heeft het waarde. Het StAr-register van erkende audiciens wordt bewaakt door een beoordelings-, kwaliteits-, en een scholingscommissie.

Audits worden o.a. uitgevoerd door Wouter de Wolf, sinds 2 jaar onafhankelijk materiedeskundige van StAr en Harrie Verhoeven, werkzaam bij TÜV. TÜV Nederland is één van de grootste certificatie-instellingen in Nederland. TÜV verzorgt de certificatie van diverse systemen (bijv. ISO 9001:2000), is actief op het gebied van productcertificatie en veiligheidskeuringen aan machines en arbeidsmiddelen, beoordeelt de kwaliteitsbeheersing van IT-gerelateerde processen en verzorgt de certificatie van kennis, kunde en vaardigheden van personen met disciplines in veiligheid, gezondheid, techniek, beheer en advisering. TÜV Nederland heeft geen adviestak. Dit onderstreept de onafhankelijkheid als beoordelaar en voorkomt commerciële belangenverstrengeling tussen beoordeling en advies.

StAr-handboek: de norm

Audits en keurmerken hebben alles te maken met kwaliteitszorg rondom de klant. De vraag is hoe daarmee wordt omgegaan, hoe dit wordt vastgelegd. Het StAr-handboek (www.audicienregister.nl/overstar.asp) geeft aan waar de audiciens aan moet voldoen. De auditors werken met duidelijke richtlijnen van het Handboek. Daarnaast zijn er lokale voorschrijvers. Deze moeten voldoen aan de eisen om een goede aanpassing te kunnen doen. Voor filiaalbedrijven is er een ISO-certificering waarmee de processtromen binnen het bedrijf worden

gecontroleerd. Er is een centrale audit bij het hoofdkantoor. Filiaalbedrijven met een eigen kwaliteitsbeleid en regelgeving moeten voldoen aan de gestelde eisen. Het StAr-handboek is de norm waaraan het eigen kwaliteitssysteem minimaal moet voldoen. Het mag méér kwaliteit hebben maar zeker niet minder. Bij een eigen kwaliteitshandboek kijken de auditors of volgens de daarin gestelde normen wordt gewerkt. Ook de daadwerkelijke vakuitoefening wordt beoordeeld. Een filiaalbedrijf is dus niet in het voordeel t.o.v. een zelfstandig audicien.

De bevindingen en het advies van de auditoren worden teruggekoppeld naar de beoordelingscommissie van StAr die de uiteindelijke aanbeveling doet. Certificering is voor een periode van 3 jaar. Er wordt wel jaarlijks gecontroleerd. Soms is een dringend advies afgegeven, soms zijn er enkele verbeterpunten. In het laatste geval geven de auditoren dit ook wel aan tijdens het bezoek. Het bedrijf kan dan aangeven hoe ze het probleem willen/gaan aanpakken om aan de criteria te voldoen. Bij een follow-up wordt dit gecontroleerd.

Niet 100% van de ketenbedrijven wordt bezocht. Er wordt een representatieve steekproef gehouden. Bij herhalingscontroles worden andere filialen bezocht. In de afgelopen 3 jaar zijn de meesten wel aan bod geweest. Er wordt vooral gekeken naar bedrijfsmatige ontwikkelingen, het gehanteerde systeem en het proces van hoortoestelaanpassingen.

Hygiëne

Bij de audits wordt ook gelet op hygiëne. Er is vaak een soort bedrijfsblindheid voor de staat van de winkelruimte. Het verdient aanbeveling eens rond te kijken met de ogen van een klant. Ook de servicehoek vraagt aandacht. De Ultrasonor moet gebruikt worden met gesloten deksel om vervuiling van de omgeving door damp met bacteriën en bacillen te voorkomen.

Er loopt een onderzoek naar de persoonlijke hygiëne per klant door gebruik van speciale inzetbakjes. KNO-arts Hans Themans en audicien Tanja de Liefde hopen op korte termijn de resultaten van dit onderzoek te presenteren.

Boodschap

Een belangrijke boodschap van Wouter de Wolf: leg alles vast! Maak een dossier. Zorg dat duidelijk gedocumenteerd staat wie, wat, wanneer en waar heeft gedaan in het traject met de klant (intake anamnese, metingen, zorgvraag verbeteringswensen, aanpassing, controles/resultaat, evaluatie, nazorg). Dat hoeft geen uitgebreid verhaal te zijn, kernwoorden zijn soms voldoende. Ook de begeleiding van de audiciens in opleiding moet in het dossier worden opgenomen. Het dossier moet waarheidsgetrouw zijn.



Wouter de Wolf

Voor eventuele problemen met of rondom de klant is de audicien verantwoordelijk. Een gemaakte fout of verkeerde toestelkeus komt voor zijn rekening. Standaard opmerkingen als 'in overleg met begeleider' zonder daadwerkelijk contact kunnen de audicien de kop kosten. Alles moet controleerbaar zijn en naar waarheid zijn vastgelegd. Ook als een audicien de gegevens van zijn klanten 'in zijn hoofd heeft' is formele verslaglegging belangrijk. Daarmee wordt zakelijk de zorgvraag, situatie, het verloop enzovoort goed afgetimmerd en kan in nood een andere audicien op basis van het dossier adequate zorg verlenen. Kwaliteit moet op alle fronten zijn gewaarborgd. Vaktechnisch moet de audicien op niveau functioneren om triage te kunnen doen. Triage onderstreept nogmaals het belang van verslaglegging. Dossieropbouw is essentieel voor naspeurbaarheid en kwaliteit.

Kent u ons al?

YourCare information systems b.v.
de enige onafhankelijke leverancier van
software voor audiciens

Kent u YAAPP al?

YAAPP is ons totaalpakket voor de administratieve automatisering bij audiciens.

YAAPP groeit mee met uw audiciensbedrijf, zowel financieel als technisch.

Financieel begin met huren om het aan te schaffen als u overtuigd bent.

Technisch van standalone op één PC via multi-user in uw netwerk naar gekoppelde filialen.



YAAPP is toegankelijk, wij ook!

U kunt ons bellen op 0413 - 378830 of mailen naar info@yourcare.nl

U vindt ons online op www.yourcare.nl

De Scheffelaar 115 5463 HV VEGHEL Tel. 0413 - 378830



Omdat ieder
oor z'n
eigen verhaal
vertelt

Op het gebied van gehoorverbetering (oorstukjes) en gehoorbescherming (otoplastieken) hechten wij groot belang aan een optimale samenwerking. Afgestemd op uw audicienpraktijk, met onder meer innovatieve dienstverlening en kwalitatief hoogwaardige producten die u als audicien en de consument ten goede komen. Kortom: met de grootste zorg vervaardigd voor een eenvoudige nazorg! Kijk voor meer informatie over het grootste gemak van Comfoor: www.comfoor.com of bel 0314 - 36 35 88.



Comfoor. Postbus 816, 7000 AV Doetinchem, tel. 0314-36 35 88, info@comfoor.com, www.comfoor.com

Retailer of zorgverlener?

door Harry Streukens

In de rubriek 'carrière stap', Elsevier van 01-11-2008, stelt de nieuwe directeur van Amplifon Nederland Peter Peters zich voor. Als belangrijkste taak ziet hij het realiseren van een cultuuromslag; van zorgverlener moet Amplifon (lees Beter Horen) retailer worden met een commerciële inslag. Die verandering is nodig, zo luidt het artikel in Elsevier, vanwege de concurrentie en omdat verzekeraars hoortoestellen steeds minder vergoeden.

Als deze ontwikkeling in de hoortoestellenwereld wordt toegelicht, wordt vrijwel direct gewezen naar de optiekbranche. Daar heeft deze ontwikkeling al jaren geleden plaatsgevonden! De opticien met de witte jas is al zeker twintig jaar geleden vervangen door een meer zakelijk type. Eerst is het nog steeds iemand met vakkennis, echter steeds meer verandert deze in een pure monturenverkoper met beperkte vakkennis betreffende optiek maar met des te meer commercieel inzicht. Kortom in de optiek gaat het Heel Anders.

Laat nu in dezelfde week dat in Elsevier de carrière stap van Peter Peters wordt besproken, de Volkskrant een dikke themabijlage bijvoegen over Oogmode & Oogzorg. Het openingsartikel van Oogzorg heeft als titel: van brilverkoper tot zorgverlener. Dit artikel van de hand van Rob Gevers, voorzitter Optometrie Vereniging Nederland, beschrijft het verschijnsel van de prijsvechtende 'niet opticien' (geen vakdiploma) en de dienstverlenende vakman optometrist. In de optiek is een beweging ontstaan die terug wil naar zorgverlening. Wanneer je de passage betreffende de werkzaamheden van optometrist leest en de woorden 'oog' en 'optometrist' vervangt door 'oor' en 'gediplomeerd audicien', dan lees je eigenlijk de toekomstvisie die de NVAB in het kader van deregulering voor de audicienbranche voorstaat. Of kiest de branchevereniging voor een deel voor het één en een ander deel voor het ander?

De audicienbranche lijkt voor een principiële keuze te staan: retailer of zorgverlener? Pure concurrentie, waarbij kwaliteit een ondergeschikt punt is of echte zorg/dienstverlening waarbij professionele standaarden een belangrijke rol spelen? Vragen om een principiële keuze roept emoties op. Het lijkt op kiezen tussen kapitalisme of communisme, rechts of links, voor of tegen. In de praktijk van alledag is een echte honderd procent principiële keuze gelukkig niet mogelijk. Mengvormen bestaan zeer

zeker ook. Maar voor het uitstippelen van een toekomstvisie is starten vanuit een principiële keuze waarschijnlijk de beste optie. Mede of misschien wel vooral met het oog op overleg met zorgverzekeraars, die in een gedereguleerde hoorzorg voor hun verzekerden kwalitatieve zorg willen en in hun regiefunctie daarop hun contracten van zorg zullen moeten afstemmen.

Handelen 'vanwege de concurrentie of omdat de verzekeraar dit wil', zoals Peter Peters het verwoordt, is defensief reageren op andere marktpartijen. Is het niet beter dat de audicienbranche zelf duidelijk bepaalt welke optie de beste is voor enerzijds de audicienbedrijven en de daarin werkzame audiciens en anderzijds voor de eindgebruikers/klanten? Laat de branche liever handelen vanuit haar eigen kracht!

Als de tekenen niet bedriegen heeft de NVAB in zijn algemene ledenvergadering begin december met een statutenwijziging een belangrijke stap gezet in haar visie op de toekomst. Leden van de vereniging zijn audicienbedrijven die garanderen dat cliënten geholpen worden door bevoegde en bekwame medewerkers; dit betekent dat een bevoegde audicien de hoorzorg verleent of dat dit gebeurt onder zijn directe verantwoordelijkheid. Daar komt bij dat die zorg in overeenstemming behoort te zijn met de binnen de bedrijfstak geldende professionele standaarden en opvattingen. Voorwaar een visie waar we de komende jaren op kunnen voortborduren: de theorie is er, vervolgens moet worden geprobeerd hieraan in de praktijk van alle dag verdere vorm te geven. Met een juiste mengvorm tussen zorgverlener en retailer zie ik de toekomst voor audicienbedrijven en audiciens met vertrouwen tegemoet!

ONDERNEMENDE AUDICIENS HOREN BIJ SPECSAVERS

WORD AUDICIEN PARTNER BIJ SPECSAVERS

Wij zoeken voor diverse regio's gediplomeerde top audiciens.

Hierom wordt u partner bij Specsavers:

U krijgt alle voordelen van een ondernemer met de zekerheden van een werknemer. U bent al partner met een zeer lage investering. Daarentegen ontvangt u wel 100% van de winst en een gegarandeerd maand inkomen.

Als partner van Specsavers ontvangt u naast een gedegen training, volledige ondersteuning in product, aankoop, marketing, en financiële administratie.

Bel Reidar Bakker (06-536 48 320) voor een strikt vertrouwelijk gesprek over de mogelijkheden voor een partnership met Specsavers of mail uw sollicitatie en CV naar dianed@uk.specsavers.com



Specsavers[®]
Audiciens

www.specsavers.nl

'Werken in lawaai' Bescherming, communicatie en veiligheid

van de redactie

Op de tweede nascholingsdag arbo-audiologie op 2 oktober 2008 in het AMC Amsterdam werd het hoofdthema 'Werken in Lawaai' besproken met betrekking tot bescherming, communicatie en veiligheid. Prof. dr. ir. Wouter Dreschler stelde in zijn openingswoord dat op dit gebied drie werelden samenkomen: de curatieve wereld (KNO en audiologie), de arbo-wereld (bedrijfsarts, arbeidshygiënist) en de audicien. De onderlinge disciplines kunnen optimale zorg bieden als er goede samenwerking bestaat. Dat is alleen mogelijk met kennis en begrip van elkaars werkveld. Arbeidshygiënische strategieën, regelgeving, dosimetrie, gehoorbescherming en monitoring staan hernieuwd in de belangstelling. Communicatie in lawaai, veiligheid en keuringsnormen verdienen grote aandacht, evenals effecten van recreatief lawaai. Preventie staat hierbij hoog in het vaandel waarbij veel aandacht uitgaat naar de gevaren waaraan de werknemer wordt blootgesteld.

Werken in lawaai

Dr. Bas Sorgdrager, bedrijfsarts en consulent audiologie bij het Expertisecentrum Gehoor en Arbeid in Amsterdam, pleit voor een multidisciplinaire aanpak van het lawaai-probleem. Het ministerie van SZW schat dat circa 1 miljoen werkenden zijn blootgesteld aan lawaai. Slechts 300.000 hiervan beschermen zich consequent. Schrikbarend is de jaarlijkse toename van het aantal jongeren met gehoorproblemen. Het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten registreert jaarlijks 1500 meldingen m.b.t. lawaaischade. Hiervan is 70% afkomstig uit de bouwsector. Deze sector voert een actief beleid om lawaaischade op te sporen en doet veel aan preventie.

Uit cijfers van FENAC blijkt dat jaarlijks ca. 200 slechthorenden een audiologisch centrum bezoeken met een specifieke vraag over hun functioneren op het werk. Functioneringsproblemen zijn te verwachten als er hoge eisen worden gesteld m.b.t. concentratie, communicatie en veiligheid. Akoestische eigenschappen van de werkruimte en wellicht onvoldoende technische revalidatie spelen een rol. Zijn er ook bijkomende problemen op het thuisfront en kan de slechthorende slecht omgaan met het hoorprobleem, dan wordt het functioneren hierdoor beïnvloed. Er moet aandacht zijn voor ondersteuning van slechthorenden in een rumoerige omgeving, waarbij niet mag worden voorbijgegaan aan herkenning en erkenning van vermoeidheid, spanningsklachten en depressiviteit als uiting van slechthorendheid. Het Arbobesluit (Staatsblad



2006, nr 56) stelt duidelijk wat aandachtspunten zijn inzake gehoor en arbeid. Communicatie is op de werkvloer steeds belangrijker. Er is inmiddels erkenning dat lawaai hierbij een probleem kan vormen en er is toenemende aandacht om het geluidsniveau terug te dringen. Hoorhulpmiddelen in combinatie met gehoorbescherming moeten vaker worden aangeboden.

Lawaai als bedreiging

Ir. Erik Kateman, bedrijfsarts bij de Arbo Unie in Zutphen en verbonden aan het Expertisecentrum Geluid en Arbeid, geeft aan dat de opmerking: 'het is wel lawaai maar ik heb er geen last van', voor veel problemen kan zorgen. Niet de aard van het geluid is bepalend voor gehoorschade, maar het geluidsniveau en de -dosis. Naast geluidsbronnen als machines, gereedschappen, motoren, orkesten of luide muziek moet ook aandacht zijn voor overlast in bijvoorbeeld sporthallen, zwembaden en kinderdagverblijven. Dosimetrie toont aan dat 54% van kinderdagverblijven e.d. boven 80 dB uitkomt. Buitenschoolse opvang, gymzalen en zwembaden scores vaak hoger. Discozwemmen heeft uitschieters naar 110 dB; de geluidsinstallatie, vaak bestemd voor veel grotere hallen, zorgt voor onverantwoorde lawaai-blootstelling. Ir. Kateman noteerde een uitspraak van een DJ, mét geluidsset en begeleidende drummer: 'ik ben blij met mijn in-earmonitor want ik word ramgek van die drummer!' Beheersing van bedreigend lawaai kan met de Arboret. Ook al zegt deze wet niks over lawaai, de kern is wel dat iemand veilig en gezond moet kunnen werken. In het Arbobesluit worden actiewaarden geformuleerd: een geluidsniveau ≥ 80 dB is schadelijk, bij ≥ 85 dB zijn dwingend maatregelen vereist en bij een blootstelling aan ≥ 87 dB op de werkplek (waarde op het oor) moet onmiddellijk actie worden ondernomen. Per sector kan worden vastgesteld hoe binnen de bedrijfstak moet worden omgegaan met geluid door werkgever en werknemer. Voor de podiumkunsten is dit arbo-document

gerealiseerd. Het kan door de inspectie worden gebruikt voor handhaving en geeft richtlijnen t.b.v. arbeidshygiënische strategieën:

- Aanpak bij de bron (bouwontwerp, akoestiek, werkproces, plaats in de ruimte)
- Best Practices (ervaringen delen)
- Evidence Based (welke maatregelen nemen we en hebben deze een aantoonbaar effect)

Voor ir. Kateman is het duidelijk: 'als schadelijk geluid de bedreiging is, dan zijn betere arbeidsomstandigheden de kans. En daar worden onze oren blij van.' Om het geluidsniveau van het daarop volgende applaus te demonstreren draagt hij een T-shirt met lawaai-indicatie! (Google op 'equalizer T-shirt').

Bescherming tegen lawaai

Prof. dr. ir. Wouter Dreschler, klinisch-fysicus audioloog in het AMC Amsterdam, bespreekt lawaaischade op de werkvloer. Uit onderzoek in een drukkerij blijkt dat gehoorbescherming volgens de norm verplicht is, maar dat slechts een klein percentage van de medewerkers daadwerkelijk bescherming draagt. Werknemers merken verminderd gehoor niet altijd op. Een audiogram laat vaak een typische verandering zien rond 2-4 kHz; dit geeft problemen met spraakverstaan en dynamiek. Regelgeving op dit vlak is één ding, handhaving een tweede. De wet geeft niveaus aan maar houdt geen rekening met de lawaai-belasting buiten de werksituatie. Motorrijders, schutters, disco- en popconcertbezoekers krijgen net als mp3- en iPod-adepten nog een extra dosis. De tijdsduur van lawaai wordt daarmee fors verlengd. Kans op gehoorschade heeft twee parameters: het lawaainiveau en de tijdsduur. Op het werk heeft bronreductie prioriteit, vervolgens moet de werkgever individuele bescherming bieden bij continu geluid:

- 80 dBA: werkgever is verplicht beschermers aan te bieden
- 85 dBA: draagplicht werknemer
- 87 dBA achter de begrenzing: werkgever moet lawaai begrenzen

Bij impulsgeluid is boven 140 dBA bescherming verplicht. Wat iedereen zou moeten weten is dat een toename van 3 dB een halvering betekent van de veilige expositieduur. Iemand mag 8 uur per dag werken in een geluidsniveau van 80 dB. Bij 83 dB is dit 4 uur, bij 86 dB 2 uur en bij 95 dB moet iemand eigenlijk na een kwartiertje de werkvloer verlaten om de kans op gehoorschade te beperken. Goed nieuws is dat de hoge bezoekersaantallen op oorcheck.nl aangeven dat zelfscreening toeneemt. Nieuw is daarbij de mp3-check. Onderzoek geeft aan dat mp3-spelers in de gehoorgang een geluidsniveau van 113 dB kunnen bereiken. Volgens arbo-richtlijnen is de veilige luisterduur dan nog geen minuut per dag. 18% van de bezoekers van de website heeft de

volumeregelaar van de mp3-speler op 90% en bezoekt vaak ook nog een disco. Duidelijk is dat een aantal nieuwe jonge werknemers niet meer met onbelaste oren aan de loopbaan begint. Periodieke screening op de werkvloer kan dus ook schadeclaims voorkomen. Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) hebben voor- en nadelen. Type lawaai, tijdsduur, spraakcommunicatie, lokalisatie/waarschuwingaspecten en draagcomfort bepalen mede de optimale keus uit verschillende mogelijkheden. Daarbij moet nadruk worden gelegd op voorlichting m.b.t. het gebruik. Als gehoorbescherming 1% van de tijd níet wordt gedragen is het 56% minder effectief. Bij 10% verzuim daalt de effectiviteit met 70%! Advies op maat, maximaal draagcomfort, juiste demping en veiligheid dragen bij tot goed gebruik van PBM. Hiervoor is een goed overzicht nodig van mogelijkheden bij gehoorbeschermers, gedetailleerde dosimetrie bij wisselende blootstelling (soms ook achter de demper), individuele controle van de demping in kritische situaties (MIRE-techniek of via IG-metingen) en inzet van actieve demping waar nodig. Lawaaislechthorendheid is nog steeds een van de meest voorkomende beroepsziekte. De oorzaak is een combinatie van lawaai op het werk én privé én een algehele onderschatting van het probleem. Er wordt té weinig gebruik gemaakt van beschermers en er is gebrekkige evaluatie van individuele demping. Hier is een wereld te winnen, want, zo stelt prof. Dreschler: 'Voorkomen is beter dan revalideren'.

Audiometrische follow-up

Dr. ir. Jan de Laat, klinisch-fysicus audioloog in het Audiologisch Centrum LUMC in Leiden noemt het Arbeidsomstandighedenbesluit en belicht kort het audiometrisch onderzoek binnen de Arboret, het Periodiek Arbeids Geneeskundig Onderzoek (PAGO) en de Multidisciplinaire Richtlijn Preventie Beroeps-slechthorendheid. 5 Beroepsverenigingen geven met de richtlijn een inhoudelijke invulling aan preventie. De richtlijn omvat naast een vragenlijst jaarlijks toonaudiometrie (subjectieve meting) en zo nodig otoakoestische emissie (OAE, objectieve meting). Aan het afnemen van de tests zijn voorwaarden verbonden. Cijfers wijzen uit dat met ouder worden het gehoor afneemt. Op 70-jarige leeftijd is het verlies gemiddeld 35 dB, een indicatie voor een hoortoestel. Toch doet maar 10% van deze groep iets aan revalidatie. Onder het motto 'meten is de kracht!' bespreekt dr. de Laat een aantal data die vooral zijn verkregen uit case-studies waarbij OAE als middel voor vroege detectie van gehoorverlies wordt aangemerkt en een meetinstrument voor sensorisch verlies. Er zijn buitenlandse studies bij musici voorhanden

en in Nederland bestaat voor de podiumkunsten een afspraak voor metingen met Hearing Coach Hearing Conservation Program waarbij OAE wordt ingezet. Voor de verpakkingindustrie Papier, Karton en Golfkarton is gestandaardiseerd audiometrisch onderzoek volop in ontwikkeling. Het is belangrijk dat ook de bedrijfsarts weet hoe hij met de verkregen informatie omgaat. Een hoge beschadigingsgraad betekent niet automatisch stoppen met de werkzaamheden. Met de nodige maatregelen is wellicht een werkbare situatie te creëren. Bij een belasting van 80-90 dB(A) wordt eens per vier jaar een audiometrische follow-up geadviseerd. Bij een belasting van 90-95 dB(A) eens per twee jaar en bij een belasting > 95 dB(A) ten minste eens per jaar. Het toonaudiogram is hierbij de standaard, met OAE wordt aanvullende data verzameld. Daarnaast is er een vragenlijst naar een aantal gehoorklachten en situaties. Met een bezoek aan de site www.bedrijfsoorcheck.nl worden werknemers meer bewust van gehoorproblemen.

Communicatie in lawaai

Communiceren in rumoer is lastig voor iedereen en slechthorenden in het bijzonder. Waarom dit zo is, wat we hieraan kunnen doen en hoe we hiermee omgaan is de insteek van prof. dr. ir. Joost Festen, klinisch-fysicus audioloog bij het Audiologisch Centrum VU in Amsterdam. Hij zet het spraakverstaan van goed- en slechthorenden onder verschillende omstandigheden tegen elkaar af en verbindt daar een aantal conclusies aan. Het audiogram en de verwerkingscapaciteit van het oor bepalen het spraakverstaan. Ruis en nagalm verstoren het verstaan van spraak door aantasting van de spraakmodules. Op de werkplek moet de akoestiek en het gehoor van de werknemer matchen. Vaak kunnen werknemers in een lawaaiige omgeving prima werken met gehoorbescherming als spraakverstaan niet nodig is. 'Als we willen praten gaan we wel naar de kantine.' Berekening van de Speech Intelligibility Index (SII, maat voor het beschikbare signaal) geeft onderscheid aan tussen normale en verstoorde auditieve perceptie in stationaire ruis als er na correctie van het audiogram nog verhoogde drempels bestaan. Modulaties in het stoorgeluid worden door goedgehoorden gecompenseerd, zij horen als het ware door het akoestisch hekwerk heen. Bij slechthorenden ontstaan problemen met de selectiviteit van het gehoor en wordt het spraakverstaan minder. Speech Transmission Index (STI), geeft de kwaliteit van de spraakoverdracht aan op een werkplek. Hierin zijn optredende storende factoren verwerkt zoals stoornis, lawaai, galm en echo. STI kan ter plekke met een speciaal testsignaal worden gemeten of worden berekend uit galmtijd en lawaainiveau.

Het is waardevol voor het inschatten van het effect van akoestische maatregelen en het opstellen van suggesties voor verbetering. Maatregelen bestaan uit technische revalidatie (hoortoestel, hulpmiddelen als solo-apparatuur, gehoorbescherming), werkplekonderzoek (akoestiek) en psychosociale en communicatieve revalidatie. Bij dit laatste wordt individueel of in groepsverband geleerd hoe om te gaan met slechthorendheid en wat de mogelijkheden zijn om er zelf wat aan te veranderen. Een niet onbelangrijk aspect is hierbij de match tussen werkplek en werknemer. Functiekenmerken, auditieve taken en omstandigheden op de werkplek moeten zijn afgestemd op het auditief functioneren en de persoonskenmerken van de werknemer.

Veiligheid in keuringsnormen

In een praktijkvoorbeeld van machinisten bij NS leggen dr. ir. Rolph Houben (fysicus) en ir. Hiske Helleman (klinisch-fysicus audioloog i.o.) uit waar keuringseisen voor deze specifieke beroepsgroep aan moeten voldoen. De treinmachinist werkt al naargelang het materieel in meer of minder lawaai. De auditieve waarschuwingssignalen en de communicatie met de hoofdconductor zijn belangrijke criteria voor het functioneren. In de huidige keuringsnorm bestaat voor het gehoor een somverlies. Er wordt geen rekening gehouden met bijvoorbeeld een goed oor en een slecht oor. Audiometrisch zeer verschillende verliezen kunnen hetzelfde somverlies geven. Voor de wetgeving is echter het somverlies bepalend voor goedkeuring, nadere beoordeling of afkeuring. Er wordt geen rekening gehouden met de vorm van het audiogram, asymmetrie of spraakverstaan in rumoer. Na geluidmetingen in verschillend materieel met verschillende akoestische signalen, zijn modellen opgesteld die een schatting geven van het achtergrondniveau in de cabine van de machinist en het signaalniveau. Eventuele detectieproblemen van akoestische signalen zijn afhankelijk van treintype, snelheid, exemplaar en gehoorverlies. De signaal/ruisverhouding





ir. Erik Kateman met equaliser T-shirt

is een belangrijk gegeven. Deze metingen geven nieuwe inzichten. Keuringseisen moeten worden gekoppeld aan daadwerkelijk gebruikte waarschuwingssignalen. In specifieke gevallen is extra informatie nuttig zoals de vorm van het audiogram, asymetrie en spraakverstaan in rumoer. Het expertiseonderzoek omvat beoordeling van het spectrale model, functietesten (detectiedrempel) en spraak-in-ruis testen. Er wordt gewerkt aan een normaanpassing van de huidige keuringseisen.

Workshops

In de workshop 'Evaluatie van het gehoor' door ir. H. Helleman (klinisch-fysicus audioloog i.o.) en drs. M. Leensen (gezondheidswetenschapper) werd nader ingegaan op de waarde van OAE-metingen in relatie tot het audiogram bij vroegtijdige opsporing van lawaaislechthorendheid. Kenmerken van lawaaischade zijn naast klachten over verminderd spraakverstaan in ruis, tinnitus en/of gevoeligheid voor harde geluiden, ook een audiometriedip op 4 kHz. Dit gaat gepaard met een beschadiging die begint bij de buitenste haarcellen. Diagnostische middelen en mogelijkheden werden besproken. Spraak-in-ruistesten kunnen gebruikt worden voor screening, ook op afstand zoals via internet. Met betrekking tot vroege detectie blijft nog altijd het audiogram de gouden standaard, maar er is onderzoek naar verbetering van andere mogelijkheden zoals OAE.

Dat eisen voor communicatie soms slecht corresponderen met de eisen voor lawaai-bescherming werd met enkele praktijkvoorbeelden geïllustreerd in de workshop 'Veilig communiceren in lawaai'. Dr. ir. A. Houben (fysicus), ir. M. Bierman (klinisch-fysicus audioloog i.o.) en ir. M. van Beurden (klinisch-fysicus audioloog) noemden een voorbeeld van brandweermannen die doof worden van hun eigen sirene. Na gehoorschade bij een ambulancechauffeur werden oordopjes verplicht gesteld voor het ambulancepersoneel met

communicatieproblemen in contact met de meldkamer tot gevolg. Helaas hebben wettelijke bepalingen als primair doel het beperken van gehoorschade, niet het maximaliseren van de communicatie. Een geluidsniveau van 87 dB met gehoorbescherming is toegestaan. Met computermodellen kan worden vastgesteld hoe goed (waarschuwing)signalen in achtergrondgeluid worden gehoord. Bij een signaal/ruis verhouding van +10 dB is een signaal detecteerbaar. Het model kan aangeven of een proefpersoon die gehoorbescherming draagt het signaal hoort. Dit wordt vervolgens in de praktijk getest. Voor spraakverstaan in het algemeen bestaat geen harde norm. Zaken als zinscore, woordscore, invloed van galm en akoestiek zijn wel meetbaar. Bij een SNR van -5 is de SII 0.3 en is spraak niet verstaanbaar. Is de SNR 0 met een SII van 0.5, dan is spraak verstaanbaar. SNR +5 en SII 0.65 geeft een duidelijk hoorbare ruis. Een (kunstmatig) fluctuerende ruis geeft bij SNR -10 en SII 0.4 wegvallende tekstdelen. Spraak is alleen verstaanbaar als je wéét wat er wordt gezegd. SNR 0 en SII 0.65 geeft goed spraakverstaan. De SII geeft dit al aan en kan als indicator worden gebruikt. Het doel van gehoorbescherming is het omgevingsgeluid te reduceren tot een veilig niveau. Ideaal is een vlakke frequentie karakteristiek omdat er dan geen negatief effect ontstaat op de waarneming. De praktijk is echter niet ideaal, dempers dempen vooral in het spraakgebied en de eigen stem klinkt door afsluiting van de gehoorgang hol en 'verkouden'. Het geeft ook verlies van richting horen. In het horizontale vlak gaat dit redelijk, maar het intensiteit/tijdverschil voor en achter of in het verticale vlak is lastiger. Dit kan het gevoel van veiligheid negatief beïnvloeden. Dempers, doppen of oorkappen met elektronica zijn niet allemaal voldoende effectief en voldoen niet altijd aan de dempingswaarden die de fabrikant opgeeft. Gelet moet worden op:

- Goede pasvorm voor effectieve demping
- Goede instructie voor gebruik
- Controle van de behaalde demping (moeilijk)
- Voldoende demping, te veel geeft hinder
- Eventueel niet-lineaire demping.

Hobby's met veel lawaai, muziekconsumptie via mp3 en het uitgaansleven komen bij het lawaai op de werkvloer. Hierdoor vallen herstelmomenten weg, met alle gevolgen van dien. Deze gevaren van recreatief lawaai demonstreerde dr. ir. Jan de Laat (klinisch-fysicus audioloog) met aansprekende geluidsvoorbeelden. Lange termijn studies naar gehoorschade stemmen niet vrolijk. Al na 4 jaar zijn er verontrustende cijfers m.b.t. jongeren met een lichte vorm van tinnitus/hyperacusis of een lawaaidip in het audiogram tussen 5 en 6 kHz. Lawaainiveaus in de

recreatieve sfeer kunnen oplopen tot 120 dB of hoger. Dit geldt ook voor schoolfeestjes en wordt zelfs gehaald met mp3-speler of iPod. Door ZonMW (AMC, TNO en LUMC) is een meetinstrument ontwikkeld en een vragenlijst naar luistergedrag. Met de mp3-check kan iedereen zien dat het venijn van de volumeregelaar in de staart zit. Het geluid ietsje harder, zo'n 79/80 dB en je kunt maar 1 dag per week gedurende 2 uur luisteren om gehoorschade te voorkomen. Om jongeren te bereiken en bewust te maken van hun luistergedrag is een nieuwe campagne gestart: www.sound-effects.nl/plugin/vragen.php. Ze kunnen hun favoriete muziek kiezen, een vragenlijst invullen en de check uitvoeren. Vervolgens kunnen ze hun favoriete muziek beluisteren zoals deze in de toekomst zal klinken als ze hun luistergedrag niet aanpassen.

Als werknemers op het werk zijn blootgesteld aan te hoge lawaainiveaus loopt het gehoor gevaar en kan auditieve communicatie een probleem opleveren. Deze werknemers behoeven voorlichting en counseling. Als problemen eenmaal zijn opgetreden heeft counseling weinig effect en wordt gezocht naar passende arbeid. 'Lawaai en behoud van werk' zou de titel moeten zijn van de workshop waarin psychologe dr. S. Kramer en bedrijfsarts dr. D. Bruinvels de parate kennis van de deelnemers testen met op de praktijk gerichte quizvragen. Bijvoorbeeld: als je op het werk voor 90% van de tijd je PBM draagt en 10% van de tijd niet, hoe groot is dan de kans op gehoorschade? In de 5 gevormde groepjes blijkt enige discussie nodig om tot een antwoord te komen. Daarbij zijn de antwoorden niet altijd volledig of juist, wat maar weer duidelijk het belang van na- en bijscholing aangeeft voor alle betrokken beroepsgroepen!

Tot slot

Als u niet bent geweest, dan heeft u niet alleen 40 accreditatiepunten laten liggen, maar óók een zeer leerzame en informatieve dag gemist. Er is een overzicht gegeven van nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van dosimetrie, regelgeving, effectieve gehoorbescherming en evaluatiemethoden naast auditieve communicatie en veiligheid. Informatie met betrekking tot het bovenstaande vindt u op www.gehoorearbeid.nl. Daarnaast is aanvullende informatie beschikbaar op www.arbeidshygiene.nl, www.keep-it-cool.nl, www.hse.gov.uk/noise/goodpractice, www.phon.ucl.ac.uk/resource/hearloss, <http://osha.europa.eu/en/campaigns/ew2005/> en www.arbopodium.nl. Leerlingen van de Design Academy Eindhoven hebben in het kader van het project 'Sound of Music' een aantal filmpjes gemaakt die laten

zien wát geluid met oren doet. Deze zijn te vinden via www.makelovenothearingloss.blogspot.com, Kijk vooral eens naar episode 5.

Persbericht

Oorsuizen: psychologische behandeling en neurostimulatie hoopgevend

Hilke Bartels promoveerde 26 november jl. op haar proefschrift: 'Tinnitus, new insights into pathophysiology, diagnosis and treatment. Geschat 10 tot 30% van de Nederlanders heeft tinnitus en 4 tot 5% voelt zich hierdoor ernstig beperkt. Het treft vooral mensen tussen de 40 en 60 jaar bij wie het gehoor ook niet meer zo goed is. Opmerkelijk veel tinnituspatiënten hebben angstgevoelens en zijn depressief. Doordat ze deze gevoelens niet met anderen durven te delen ervaren zij weinig sociale steun. Dit leidt tot terugtrekkingsgedrag. Dit wordt omschreven als 'type D persoonlijkheid'. Maar liefst 94 van de 265 onderzochte tinnituspatiënten hadden een dergelijke persoonlijkheid en ervoeren significant meer psychisch ongemak. Angst en depressiviteit blijken het effect van tinnitus te versterken. Met name bij mensen met een type D persoonlijkheid moet de behandeling daarom gericht zijn op het verminderen van angst en depressiviteit. De oorzaak van tinnitus werd gezocht in het gehoororgaan, inmiddels is duidelijk dat de hersenen verantwoordelijk zijn: overactieve hersendelen in het gehoorgebied geven continu signalen af die het fantoomgeluid veroorzaken. Die overactiviteit ontstaat meestal na gehoorverlies, maar ook na langdurig lawaai, een ontsteking in of operatie aan het gehoororgaan en bij kaak- of nekproblemen. M.b.v. de beeldvormende technieken PET en fMRI werd de overactiviteit van de betrokken hersendelen in kaart gebracht. Hiermee bevestigt Bartels bestaande theorievorming over de aandoening. Naast psychologische behandeling lijkt neurostimulatie een zeer hoopgevende therapie. Experimentele behandeling waarbij de betrokken hersendelen met behulp van een pulsgenerator continu werden gestimuleerd vond plaats in UMC Groningen tussen 2001 en 2003. Uit een evaluatie blijkt dat deze behandeling bij 4 van de 6 behandelde patiënten op de lange termijn zeer gunstig uitpakte. De behandeling werd beoordeeld met een ruime zeven. Ook neurostimulatie met een magneet buiten de schedel lijkt een interessante behandeloptie. Bij 5 van de 24 patiënten bij wie deze experimentele behandeling werd toegepast, kon tinnitus tijdelijk worden onderdrukt. Tot op heden is er geen behandeling die voor de grote groep tinnituspatiënten effectief is. Huidige behandelopties hebben een medische, audiologische of psychologische basis. Een multidisciplinaire aanpak is essentieel. Ook pleit Bartels voor het gebruik van gevalideerde vragenlijsten om het karakter en de impact van tinnitus in kaart te brengen.

IN THE MOOD...



Met de nieuwe Audio Service Mood.

Hoogstaande performance in een uiterst kleine en comfortabele behuizing.

Mood is oplaadbaar, kan uitgerust worden met een revolutionair mobiliteitspakket en is te gebruiken in combinatie met mobiele telefoon, bluetooth, mp3 speler, televisie en radio.

 **Audio Service**
horen · verstaan · communiceren

Postbus 66, 5280 AB Boxtel, Tel 0411 - 68 44 00
www.audioservice.com

De mogelijkheden van het CIBS-systeem:  Bluetooth *Meervoudige communicatie*

Enkelvoudige communicatie

MP3-SPELER:

Draadloze muziekoverdracht



ALLEGRO:

Draadloze microfoon



ALARMSYSTEEM:

Automatische signalering van rookalarm, deurbel, babymonitor, enz.



LIBERTO:

Gecombineerde tafel- en directionele microfoon met zoomfunctie



TV:

Draadloze ontvangst van tv-geluid via de audiostreamer naar de Maestro



RADIO/HiFi:

Draadloos ontvangen van HiFi en radiogeluid via de audiostreamer



COMPUTER:

Draadloze ontvangst van PC-geluid zoals van spelletjes, muziek, online radio, Skype en VoIP



MOBIELE TELEFOON:

Draadloos voeren van een telefoongesprek en luisteren naar muziek



VASTE TELEFOON:

Draadloze ontvangst van geluid via de vaste telefoon of via de Tango Bluetooth (Tango VII)



MAESTRO-NEKLUS:

Gebruik van de Maestro-neklus, door meerdere slechthorenden tegelijkertijd, maakt de onderlinge communicatie eenvoudiger

CIBS DRAADLOZE COMMUNICATIE

ALLES WAT U NODIG HEBT VOOR VERSTERKT GELUID IN HET DAGELIJKSE LEVEN!

CIBS - COMMidt Intelligent Bluetooth System

PROGRESS HEARING

www.progresshearing.nl

COMMidt[®]

www.commidt.com

Van harte gefeliciteerd!

**Op 30 september 2008 werd in Amersfoort het diploma audiciens uitgereikt aan 56 nieuwe collega's
De Audiciens' wenst**

Frenk van den Aardweg

Joris van den Broek

Maureen Cleophas

Thomas Dassen

Esther van Driel

Mieke van Eijk

Siebe Gerritsma

Thomas Henstra

Bartel Joostema

Roel Käller

Diana van der Kruijk

Leon van der Meer

Kees Rentenaar

Mariëlle Rovers

Jouke Severs

Ralph Tanke

Ymke Venema

Jacqueline de Weerd-Klijn

Rianne van Zetten

Doritha Bacas-Bukkems

Tim Brugman

Jochem Coppes

Brigitte van Dijke-Meulendijks

Rob Duijf

Jeannine Fluyt-de Jonge

Kim 't Hart

Tjarda Huismans-Hoven

Cennet Joostema-Malcoç

Sandra Klokkemeijer

Arnout van Laarhoven

Marieke Poll

Susan Roeleven

Tjerk Scheepstra

Gert-Jan van der Sluijs

Jeroen Telleman

José de Vries-van der Straten

Jeroen Westerhuis

Marjolein Zwiers

Robert Bessems

Annemarie Capel-de Wolff

Chantal Crins

Harry Dijkstra

Mirjam Duijzer

Josita Geertsen

Piet van Hees

Wilko Janssen

Remco Jonker

Anja Kool

Richard de Ligt

Cora Rekker-de Vries

Andrea Roosjen

Rieks Schuring

Suzanne Stam

Erwin Veenma

Fenny van Waas-van Bochove

Anne van der Wulp

een glanzende carrière toe.



Achtergronden van de Veldnorm;

een gesprek met prof. dr. ir. W. A. Dreschler

Van de redactie

Wouter Dreschler is hoogleraar audiologie en als klinisch-fysicus audioloog verbonden aan het AMC Amsterdam. Daar is hij hoofd van de onderzoeksgroep Klinische & Experimentele Audiologie en coördinator van het Expertisecentrum Gehoor en Arbeid. Hij bekleedt een aantal bestuurlijke functies en is (o.a.) voorzitter Nationaal Overleg Audiologische Hulpmiddelen (NOAH), vice-voorzitter Nationale Hoor Stichting (NHS), voorzitter van de Wetenschappelijke Raad van de NHS, voorzitter Stichting PACT (Platform for Audiological Clinical Testing), bestuurslid Stichting Beroepsopleiding Audiologie (SBA) en bestuurslid van de Stichting Audiciensregister (StAr).

Zelfs mét interne routebeschrijving is het even zoeken in het AMC naar de werkkamer van prof. dr. ir. Wouter A. Dreschler, medeauteur van de Veldnorm die op 11 december 2008 officieel werd gepresenteerd. 'De Audiciens' was benieuwd wat de aanleiding is geweest deze norm te ontwikkelen, hoe het is gesteld met controle en handhaving en wat het voordeel is voor alle betrokken partijen. In een openhartig gesprek met dr. Dreschler werden onze vragen beantwoord. Daarnaast is de tekst van de Veldnorm opgenomen als uitneembaar katern in deze uitgave.

Deregulering

Sinds de deregulering (2002) mogen zorgverzekeraars bepalen of een voorschrift noodzakelijk is en wie het hoortoestel mag voorschrijven. Het Nationaal Overleg Audiologische Hulpmiddelen (NOAH), eerder voortgekomen uit een bundeling van krachten van alle veldpartijen tegen voorgenomen bezuinigingen van de overheid in de overgang van een aanbodgestuurde naar een vraaggestuurde zorgsector, nam het voortouw m.b.t. kwaliteitsborging als de triage en het voorschrift primair de taak worden van de audicien. Vanuit de centrale vraag 'hoe ga je om met kwaliteit op de verschillende vakgebieden?' werd een zorgmodel voor slechthorenden ontwikkeld. Hierin heeft de audicien een belangrijke rol in het bepalen of de slechthorende al dan niet medische of audiologische zorg nodig heeft. Deze triage kan alleen worden uitgevoerd als wordt voldaan aan door NOAH opgestelde criteria die nu zijn vastgelegd in de Veldnorm. Om dit model te evalueren werd destijds door het College van Zorgverzekeringen het AZOS project opgezet.

AZOS

De hoofddoelstelling van het project 'Aangepast

foto Michel Wijnbergh, fotojournalist



prof. dr. ir. W. A. Dreschler

Zorgmodel 'Slechthorenden' was het implementeren van een doelmatig en toegankelijk zorgmodel voor volwassen slechthorenden met ten minste het behoud van de huidige kwaliteit. Door het verschuiven van consumenten/patiëntenstromen worden huisarts, KNO-arts en Audiologische Centra ontlast dan wel ondersteund (www.azos.org). Dit vraagt om goed opgeleide deskundige audiciens die zelfstandig triage, aanpassing en begeleiding kunnen uitvoeren. Hiaten en onvoldoende kwaliteit bij zorgverleners moeten worden voorkomen. Dr. Dreschler: 'als van de cliënten die eerst naar de audicien gaan vervolgens 80% alsnog wordt doorgestuurd naar het AC of de KNO-arts is de maatregel zinloos'. In maart 2006 werden de resultaten van het AZOS onderzoek gepresenteerd. Op basis van de nieuwe verantwoordelijkheden bleken hiaten en achterstanden te bestaan in de vereiste kennis en vaardigheden van audiciens. Met onder andere gereguleerde na- en bijscholing werd de eerste stap gezet naar kwaliteitsverbetering om de gestelde doelen te bereiken.

NOAH

Samenwerking van verschillende branches binnen NOAH heeft geleid tot een verbetering van de onderlinge relaties. Ondanks uiteenlopende belangen van de verschillende partijen werden over diverse zaken overeenstemming bereikt en dit heeft geleid tot onderling vertrouwen. Een aantal vertegenwoordigers binnen NOAH participeert ook in het later opgerichte Stichting Audiciens Register (StAr). Naast sturing in de deregulering en het opstellen

van de Veldnorm heeft NOAH normalisering van de onderlinge verhoudingen, samenwerking en vertrouwen tot stand gebracht. Dit is een groot goed in tijden waarin de dreiging bestaat dat de belangen van betrokken partijen tegen elkaar worden uitgespeeld. Terugkijkend ziet dr. Dreschler de deregulering als een te snel genomen en eigenlijk onverantwoorde stap. Maar hij zegt ook: 'met het opstellen van de Veldnorm is een ongunstige ontwikkeling in ons voordeel bijgebogen. Door alle maatregelen kunnen we straks op een modernere volwassen manier met elkaar samenwerken en is er meer borging van kwaliteit'. Werd vroeger nog al eens 'op gevoel' gewerkt, nu is alles meetbaar en traceerbaar. Kernwoorden van de Veldnorm zijn borging, informatie en samenwerking.

Effecten

De Veldnorm is bedoeld om goede zorg te waarborgen, dat de juiste mensen terecht komen bij de KNO-arts of AC en dat de audiciens aan de kwaliteitsnormen voldoet. Bij toepassing van de Veldnorm blijft de voorschrijver buiten het traject. De kwaliteit en de controle daarop zijn apart gewaarborgd. De onafhankelijkheid mag niet in het geding komen, ook al is het cliëntencontact deels commercieel. Volgens het woordenboek Van Dale is commercie niet meer dan handel, handelsverkeer. Van Dale voegt toe dat het vaak met een bepaalde (ironische) gevoelsnuance wordt gebruikt: handel die uitsluitend op winst uit is. Er staat ook een aardige uitspraak bij: 'het is interessant na te denken over de vraag of de wereld zich ontwikkelt via de techniek of via de commercie (Krol)'. In de huidige ontwikkelingen vervagen op velerlei gebied de grenzen tussen dienstverlening en handel; óók op medisch gebied. Dat hoeft geen afbreuk te doen aan de integriteit van de beroepsbeoefenaars. Maar volgens dr. Dreschler is het wel een punt van aandacht en soms zelfs van zorg.

Na de deregulering hebben zorgverzekeraars een grotere macht gekregen vanwege de regiefunctie die hen door de overheid is toebedeeld. Bij de oprichting van NOAH wilde deze partij niet mee doen. Na een periode van radiostilte zoekt een aantal zorgverzekeraars toenadering tot NOAH en StAr. Dr. Dreschler ziet dit als een ontwikkeling die zeker op lange termijn positief zal zijn. 'Omdat we te maken hebben met gemotiveerde mensen die kwaliteit willen leveren krijgen de zorgverzekeraars met de Veldnorm een cadeautje. Zij hebben de opdracht efficiënt om te gaan met geld en kwaliteit en krijgen nu zomaar een kwaliteitssysteem en –garantie in de schoot geworpen.' Voor de audioloog betekent de Veldnorm een intensivering van contacten in de regio en een meer gerichte

doorverwijzing van patiënten als alleen dié mensen op het AC komen die AC-zorg behoeven. Sinds de deregulering was het onduidelijk en ondoorzichtig wie wat hoe en waar terecht kon, nu is er structuur en bestaan er duidelijke procedures. De audicien wordt door de Veldnorm gestimuleerd te participeren in het lokale netwerk. Hij opereert zelfstandig en draagt een zwaardere verantwoordelijkheid dan voorheen. De norm is een leidraad waardoor niet steeds opnieuw het wiel hoeft te worden uitgevonden. Afhankelijk van de regionale situatie kan er nader vorm aan worden gegeven. Cliënten profiteren doordat er garantie bestaat op verantwoorde zorgverlening. Er is gecontroleerde kwaliteitszorg en een duidelijk protocol.

Verschillende normen

ISO-9000, StAr-norm, Veldnorm en NEN zijn verschillend maar vullen elkaar wel aan. De afgelopen 10 jaar zijn zaken in de audicienpraktijk in kaart gebracht, de verschillende stappen in het proces hebben geleid tot het vaststellen van kwaliteitsnormen door StAr. De ISO-9000 zegt iets over bedrijfsvoering, de StAr-norm stijgt daar m.b.t. de audiologische kwaliteit bovenuit. Normen binnen een bedrijf moeten primair in overeenstemming zijn met het StAr-keurmerk. De StAr loopt in de pas met de Veldnorm die wéér breder is omdat deze meerdere disciplines omvat. De StAr-norm wordt geleidelijk verder ingevuld, mede naar aanleiding van de bevindingen van audits. Het einddoel is dat alle vestigingen en alle individuele audiciens voldoen aan de norm. De eerste stappen om te komen tot een NEN-norm (De Audiciens nummer 4 jaargang 2, oktober 2008: Europese normen en titelbescherming voor de audiciens) zijn genomen. Daar moeten straks alle andere normen minimaal aan voldoen. Deze norm is dus niet verschillend, hooguit aanvullend en vraagt wellicht een verdere aanscherping van de al bestaande normen.

Controle

Het AZOS onderzoek leidde tot een eerste opzet van de door NOAH opgestelde criteria waarbij gekeken werd naar levensvatbaarheid en implementeerbaarheid. Met name Paul Valk (Wissenraet Van Spaendonck Management van Samenwerking, i.o. NVAB) heeft gezorgd dat de uitkomsten van het AZOS-project goed samenvallen met de uitgangspunten van StAr. Dit betreft ook de eisen van bijscholing en triage. Voor antwoord op vragen als: wat is er nog niet en wat kan er nog niet, is het noodzakelijk dat de achterban op één lijn zit. Zeker met het oog op een toekomstige EU-norm moet eensgezind worden bepaald hoe je daar vorm aan geeft. Naast kwaliteit en vakkennis gaat het ook over verantwoordde keuzes m.b.t. de inrichting en bedrijfsvoering van de audicienpraktijk.

In de StAr-audits worden de verschillende onderdelen van

de Veldnorm getoetst. Voor Audiologische Centra zijn kwaliteitsontwikkelingen in ontwikkeling bij de FENAC (zie www.fenac.nl) en zullen er in de toekomst audits volgen. Ook dáár is dan controle op naleving van de Veldnorm. De Veldnorm is ondertekend door de partners binnen NOAH. Er is een achterban die bestuurlijk verantwoordelijk is. Het is geen vrijblijvend stuk en zeker meer dan een erecode. Alle partijen zijn gebonden aan de norm en verantwoordelijk voor correcte uitvoering hiervan. Het meest effectief zou zijn als zorgverzekeraars de veldnorm opnemen in de contracten. Ze moeten vervolgens de audiciens niet zozeer controleren op meetgegevens van een cliënt maar op kwalitatieve onderdelen.

Het is een begin

Na invoering van de Veldnorm is er een overgangperiode. Eén en ander moet nog 'handen en voeten' krijgen door invulling in de verschillende regio's. Het is geen statisch gebeuren. Over 2 of 3 jaar zijn de regionale contacten gerijpt en zijn er resultaten waarop de norm zo nodig kan worden bijgesteld. Kwaliteit op álle terreinen van het zorgtraject m.b.t. hoortoestelaanpassing moet zijn gewaarborgd. Landelijk zijn er al verschillende constructies waar drempels vervagen en verschillende disciplines elkaar aanvullen in één

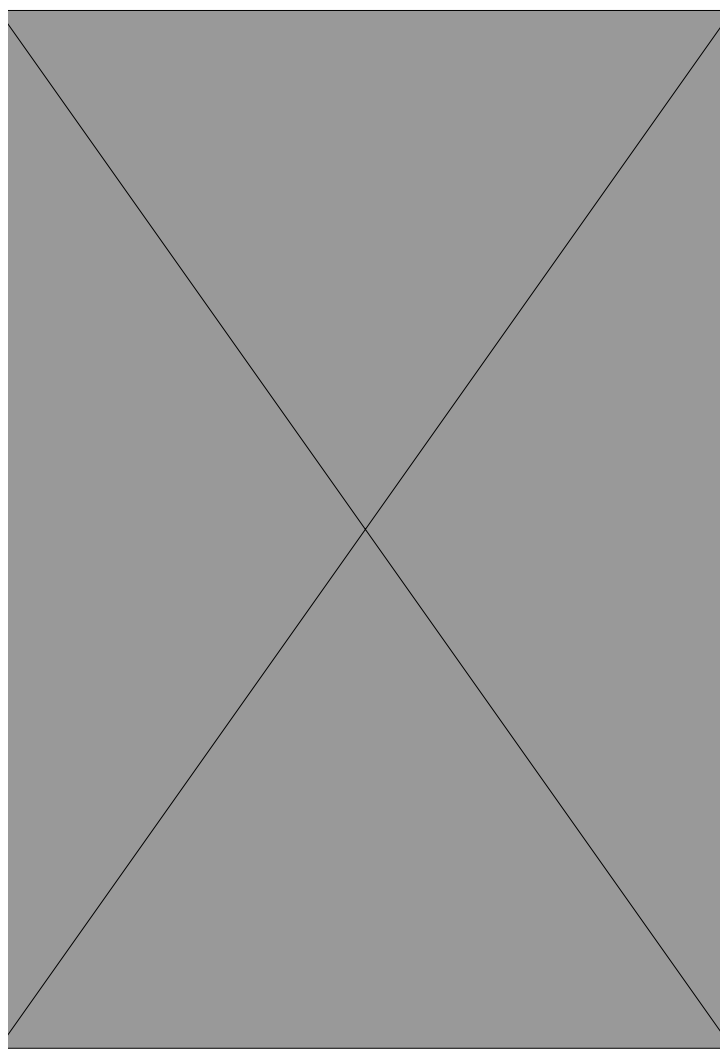
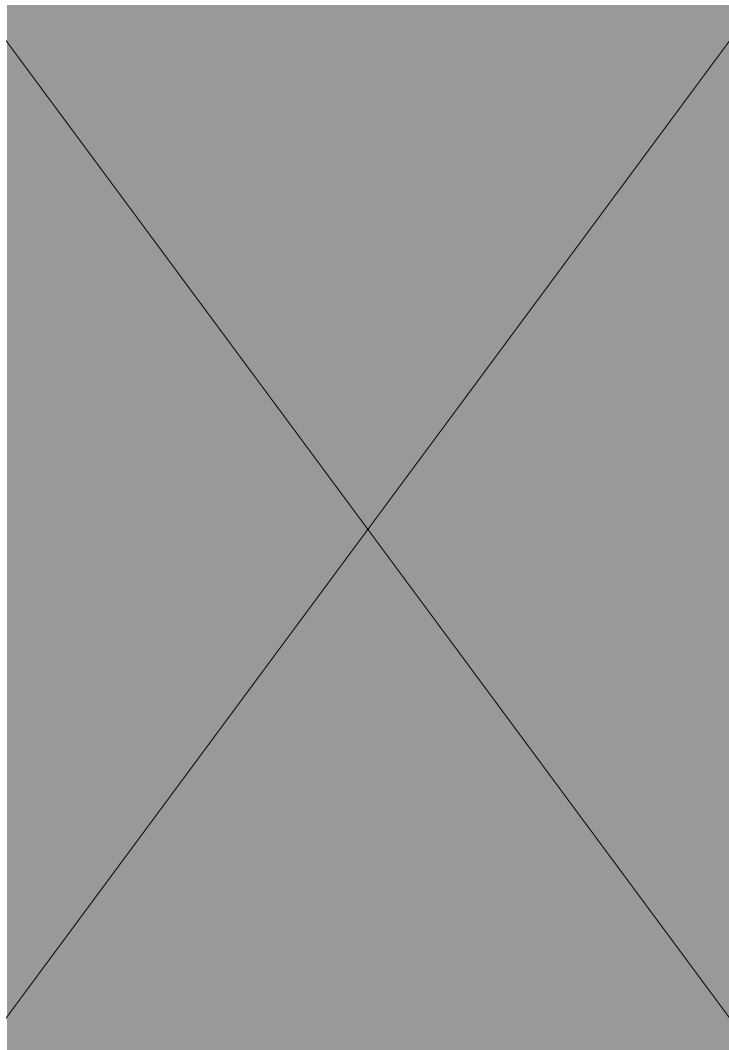
zorgketen. Naarmate je elkaar beter leert kennen gaat dit gemakkelijker. De Veldnorm zet hiertoe aan.

Persbericht

Progress Hearing introduceert de Conversor Pro

Als opvolger van de Conversor heeft de Pro een geheel vernieuwd ergonomisch design en is eenvoudig in gebruik. De Pro is op een neklus gebaseerd en werkt met FM. De Pro werkt via de ringleiding in het hoortoestel. De microfoon/zender is voorzien van een omni- en directionele microfoon, die de gebruiker in staat stelt om hinderlijke achtergrondgeluiden te elimineren. Een grote toegevoegde waarde is het eenvoudig instellen voor meerdere gebruikers tegelijk, ideaal op scholen, bij rondleidingen en andere groepssituaties. De Pro heeft een sterk verbeterde helderheid en volume en is voorzien van squelch.

Voor meer informatie: Progress Hearing B.V., 010-5121039 of info@progresshearing.nl



Praktijkopleidersavond

van de redactie

De opleiding tot audiciens aan het ROC ASA in Nieuwegein heeft 165 leerlingen die door 120 praktijkopleiders worden bijgestaan om de fijne kneepjes van het vak te leren. Voor praktijkopleiders en direct betrokkenen bij de begeleiding en beoordeling van leerlingen in opleiding tot audiciens, werd op 7 oktober en 27 november in samenwerking met de SVGB een startbijeenkomst voor praktijkopleiders georganiseerd. Met de overgang naar het competentiegericht onderwijs worden nu ook aan de praktijkopleiders andere eisen gesteld. 'De Audiciens' was present op de bijeenkomst van 7 oktober. Niet druk bezocht, maar wel zeer interactief en informatief.

Kwalificatiedossier

Om opleiding en praktijk goed op elkaar te laten aansluiten én tegemoet te komen aan de directe behoefte uit de branche is het uitwisselen van informatie van groot belang. Daarnaast moeten de leerlingen voldoende kennis en vaardigheden meekrijgen om de steeds verder gaande ontwikkelingen op het vakgebied te kunnen volgen en implementeren. De organisatie van opleiding en onderwijs gaat uit van wat een audicien moet kennen en kunnen. Dit wordt bepaald door het beroeps(competentie)profiel. Elke betrokken branchevereniging heeft vertegenwoordigers in een sectorcommissie die hierover overleg voert met het kenniscentrum SVGB en de onderwijsinstelling. Vorig jaar is een kwalificatiedossier (www.svgb.nl) vastgesteld. Hierin staan de kerntaken beschreven, die vervolgens zijn uitgesplitst in werkprocessen en een opleidingsplan. Kennis en vaardigheden van de leerling worden getoetst met examens, praktijkopdrachten (BPV) en een proeve van bekwaamheid. Ook hierin komen de kerntaken en werkprocessen terug. In de praktijk is gebleken dat soms een werkproces wordt aangegeven dat niet door de leerling kan worden uitgevoerd en dus niet kan worden getoetst. Aan de praktijkopleiders wordt gevraagd van dit soort zaken melding te maken bij de school. Daarmee is het probleem niet opgelost: als het in het dossier is opgenomen móet de taak worden uitgevoerd. Dit vraagt enige creativiteit maar geeft ook het grote belang aan van tijdige aanpassing en actualisering van het dossier.

Oud en nieuw

Na een inleiding door Lize van den Hoogenband, opleidingsmanager, behandelt Peter Fokker de 'oude' opleidingsstructuur waarbij de beroepspraktijkvorming

in het bedrijf centraal stond. Daarnaast voorzag de school in basiskennis. Het nieuwe onderwijs is gebaseerd op competentiegericht leren. Dit is nieuw voor zowel leerlingen als docenten en praktijkopleiders. Het doel blijft hetzelfde: leerlingen die werkzaam zijn in het audicienbedrijf zodanig opleiden dat ze alle werkzaamheden zelfstandig kunnen verrichten. De nieuwe structuur voor eerstejaars leerlingen wordt uitgelegd door René Groen. Het nieuwe competentiemodel heeft andere uitgangspunten dan het traditioneel onderwijs. Aanbodgericht docentgestuurd toetsing zijn vervangen door vraaggestuurd lesinhoud met meer zelfreflectie en zelftoetsing. Er wordt meer interdisciplinair gewerkt en algemene vaardigheden worden geïntegreerd in studietaken. Competentiegericht onderwijs gaat uit van een combinatie van kennis, vaardigheden, attitude en persoonlijkheidskenmerken in één en hetzelfde traject: gebaseerd op werkprocessen in bedrijven, processen in de samenleving en opleidingsprocessen in vervolgonderwijs;

- waar de leerling leert handelen in levensreële situaties;
- waar kennis, vaardigheden en houding met elkaar worden verbonden;
- waar leerling, docent en praktijkopleider samen invulling geven aan de lesstof;
- waar rekening wordt gehouden met verschillen tussen de leerlingen m.b.t. tempo en leervermogen.

Vakken worden in hoge mate geïntegreerd en er wordt een takenboek ingevoerd. Dit takenboek bevat, anders dan in andere technische opleidingen, voornamelijk theoretische componenten. Verdeeld over drie leerjaren staat de ontwikkeling tot volleerd audicien beschreven. De taken staan gegroepeerd per lesperiode naast onderliggende vakken die gedurende de hele opleiding worden gedoceerd zoals akoestiek, signaalbewerking, anatomie, natuurkunde en communicatie. Het lesplan hiervoor is inmiddels uitgewerkt. De leerlingen moeten daarnaast zelf actief op zoek gaan naar kennis, bijvoorbeeld op internet. Les krijgen is in de nieuwe opleidingsstructuur een actief proces met veel zelfwerkzaamheid. Toetsing vindt zowel schriftelijk als mondeling plaats. Daarnaast zijn er toetsing in de praktijk, BPV-opdrachten en tussentijdse proeven van bekwaamheid. Een beoordeling is daarmee niet meer alleen de uitslag van tentamens, maar is ook afhankelijk van een door de leerling aangelegd portfolio.

De SVGB en training voor praktijkopleiders

Bedrijven kunnen opleiden als zij erkend zijn door de SVGB aan de hand van de erkenningscriteria. Deze

criteria zijn gericht op een aantal algemene maatstaven zoals opleidingskwaliteit, vakinhoudelijke bekwaamheden en faciliteiten. Binnen het leerbedrijf krijgt de leerling de juiste kneepjes van het vak onder de knie en wordt begeleid door een erkende praktijkopleider. Deze praktijkopleider vervult een belangrijke rol in het begeleidingsproces. Hij geeft vorm aan het leren in de praktijk en beschikt over vakinhoudelijke kennis, communicatieve, organisatorische en didactische vaardigheden. Tevens is hij in staat om op zijn handelen te kunnen reflecteren. De opleidingsadviseur van de SVGB ondersteunt de praktijkopleider in de vormgeving van zijn rol en biedt hem een begeleiding op maat aan. Deze begeleiding kan individueel plaats vinden en de praktijkopleider kan ook een 2 daagse praktijkopleiderstraining volgen. Verder stelt de SVGB een aantal middelen beschikbaar, onder andere in de vorm van tipkaarten en modules om de praktijkopleider te kunnen ondersteunen. Informatie hierover is te verkrijgen bij de opleidingsadviseur van de SVGB.

Carla Janssen is opleidingsadviseur en trainer bij de SVGB. Zij geeft de aanwezige praktijkopleiders een mini-workshop over het onderwerp gespreksvoering. Gebaseerd op het leerlijnenboekje de 'Kracht van overdracht' dat de SVGB heeft samengesteld. De eerste vraag is: wat is een goede praktijkopleider? Is dat de coach die op afstand aanwijzingen geeft of de instructeur die precies aangeeft hoe het moet? De aanwezige praktijkopleiders leren vooral te kijken hoe ze zelf functioneren en wat ze kunnen doen om dit te verbeteren. In het eerste introductiegesprek tussen praktijkopleider en leerling moet al duidelijk worden wat er

van de leerling wordt verwacht en wat de leerling kan verwachten van de praktijkopleider en het leerbedrijf. Een praktijkopleider moet minimaal beschikken over vijf competenties: vakdeskundigheid, didactisch vermogen, communicatievaardigheid, organisatie- en reflectievermogen. Deze competenties zijn in het vernieuwde boekje de 'Kracht van Overdracht' opgesplitst in 10 leerlijnen over houding en gedrag. Hiermee kan de opleider zelf via stellingen vaststellen in welke mate hij of zij competent scoort op dat specifieke onderdeel. Er worden ook handvatten geboden om verbeteringen aan te brengen in instructie, begeleiding, beoordeling en organisatie. Het boekje is bedoeld voor de opleider, maar kan ook samen met de leerling worden doorgenomen en besproken. Je krijgt dan een 'second opinion' om je zelfkennis te toetsen én inzicht hoe de leerling jou als opleider ziet.

Competenties en leerlijnen

Vragen en antwoorden zijn een belangrijk onderdeel. Communicatie is een aspect dat in alle onderdelen terugkomt. Het gedrag, de houding van de opleider kan veel invloed hebben op het functioneren van de leerling. Gezichtsuitdrukkingen lichaamstaal kunnen een duidelijke boodschap geven. Ook bij spreken bestaat communicatie voor 55% uit lichaamstaal en gelaatsuitdrukking. Intonatie en stem nemen 38% voor hun rekening, woorden slechts 7%. Toch kan interpretatie van gedrag een valkuil zijn. Een afstandelijke, weinig actieve houding hoeft niet te

Competentie	leerlijn
Vakdeskundigheid	<ul style="list-style-type: none"> • brengt passie voor het vak over op de leerling(werknemer) • houdt actuele ontwikkelingen bij en onderhoudt externe contacten
Communicatief vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • voert structureel gesprekken • creëert een veilige leeromgeving voor de leerling(werknemer)
Didactisch vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • geeft instructies • formuleert opdrachten • begeleidt leerling(werknemer) • beoordeelt leerling(werknemer)
Organisatorisch vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • geeft structuur aan de BPV en benut expertise van anderen
Reflectief vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • reflecteert op eigen handelen

betekenen dat een leerling er helemaal geen zin in heeft, het kan ook onzekerheid betekenen. Dat weet je pas als je er gericht naar vraagt.

Gesprekstechniek

Carla Janssen wijst op het belang van goede vragen stellen omdat de communicatie tussen leerling en praktijkopleider mede de kwaliteit van het onderwijs op de werkplek bepaalt. Het stellen van de juiste vragen is een onderdeel van de gesprekstechniek. Men kan de volgende soorten vragen stellen: open of gesloten vragen, keuzevragen, onderzoekende vragen, controlevragen en boemerangvragen. Aan de orde komen verder de verschillende gesprekstechnieken. Bijvoorbeeld LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen. Of uitgebreider: Luisteren, Vragen, Doorvragen, Samenvatten, Confronteren/Concluderen. De STAR(T)-methodiek is een goede manier om meer informatie te krijgen hoe een leerling ergens mee bezig is geweest. Het staat voor Situatie, Taak, Actie, Resultaat en (Terugblik). Zeker voor het bespreken van serieuze zaken is het goed om een gesprek voor te bereiden. Daarbij kan het gespreksdoel reden zijn een bepaalde gespreksvorm te kiezen. Een introductiegesprek is anders dan een begeleidings- of voortgangsgesprek of een beoordelingsgesprek. Al deze gesprekken hebben een voorbereiding, opbouw en uitwerking nodig. Ook is het van belang dat er naar de mening van de leerling wordt gevraagd. Verder is overtuiging altijd op basis van argumenten en het gesprek is bij voorkeur gericht op wat goed gaat en beter kan. Daarbij moet de praktijkbegeleider niet bang zijn ook hand in eigen boezem te steken.

Op de werkvloer

Ferry Roquas, audicien : ´de praktijkopleidersavond leek in eerste instantie wat vrijblijvend, maar ik ben blij met de serieuze ondertoon. Er zijn meer organisaties die zich ermee bemoeien, er is een weldoordachte richtlijn, een werkboek, een nieuwe kijk op de hele zaak. Het straalt meer professionaliteit uit. Vooral de vraag: "hoe functioneer ik zelf op dat gebied en wat kan ik er aan doen?" is reden geweest anders aan de slag te gaan. Doorgaans ben ik erg oplossingsgericht. In het antwoord op vragen van de leerling in een vroeg stadium gaf ik direct al richting aan of een hele oplossing. Na de informatieavond stuur ik mijn leerling op weg naar het goede antwoord. Ik laat meer zelf uitzoeken en stuur bij als dit nodig is.

Paul Knuvers, de leerling in kwestie, is nog maar net met zijn opleiding begonnen maar het bevalt hem prima. Hij is erg te spreken over de begeleiding. ´Ferry

is bereid om dingen rustig en meerdere keren uit te leggen. In het begin kwam dit wat chaotisch over omdat hij voor hem vanzelfsprekende stappen oversloeg. Nu is er meer wisselwerking. Alle stappen worden in alle rust behandeld. Ik moet nog veel leren maar het is erg interessant en ik zie hierin zeker mijn toekomst´. Wellicht vraagt coaching meer tijd en aandacht dan instructie. Bij het laatste hoeft je alleen maar te controleren of de taak naar behoren is uitgevoerd. Een coach moet de vinger aan de pols houden om zo nodig bij te kunnen sturen, evalueren en vertrouwen hebben in de kwaliteiten van de leerling. Daar wordt door zowel opleiding als erkend leerbedrijf hard aan gewerkt.

Persbericht

DJ's roepen luisteraars op om massaal eigen gehoor te testen op [oorcheck.nl](http://www.oorcheck.nl)

Medewerkers van de Nationale Hoorstichting en het LUMC hebben afgelopen november het gehoor getest van de dagelijkse vaste 3FM-dj's: Giel Beelen, Gerard Ekdom, Paul Rabbering, Michiel Veenstra, Coen Swijnenberg en Sander Lantinga. Twee hebben een forse gehoorbeschadiging, twee een redelijke gehoorbeschadiging en twee een lichte gehoorbeschadiging. De uitslag werd bekendgemaakt in een uitzending van Giel Beelen op 3FM. In navolging van de DJ's werd door de Nationale Hoorstichting het gehoor van de 3FM-luisteraars gemeten op de geheel vernieuwde Oorcheck-site. De Nationale Hoorstichting hoopt dat de spontane actie van de dj's een stimulans is voor jongeren om hun eigen gehoor te beschermen. Op de www.oorcheck.nl valt te lezen wat ze allemaal kunnen doen.

Dit is géén hoorapparaat!



Dit is een openbaring voor uw oren én ogen!

Dit is *be* by ReSound, een hooroplossing zoals u nog nooit gezien heeft, *be* is namelijk minuscule klein. U draagt *be* dan ook onzichtbaar in het oor. En dankzij *be* hoort u écht veel beter.

"Het open gevoel in de oren is erg prettig. Ik heb het diverse mensen in mijn omgeving aanbevolen"

*"Ik droeg nog geen hoortoestel maar het dragen van *be* by ReSound is mij 100% meegevallen"*

"Je weet niet wat je mist als je het niet hebt geprobeerd"

"Ik heb mijn vrouw niets verteld. Ze had niets in de gaten. Ze zei wel twee keer in gezelschap, nou hoor je het wel!"

"Het is bijna onzichtbaar en gemakkelijk in gebruik. Een ideaal toestel, maar helaas heb ik meer versterking nodig"

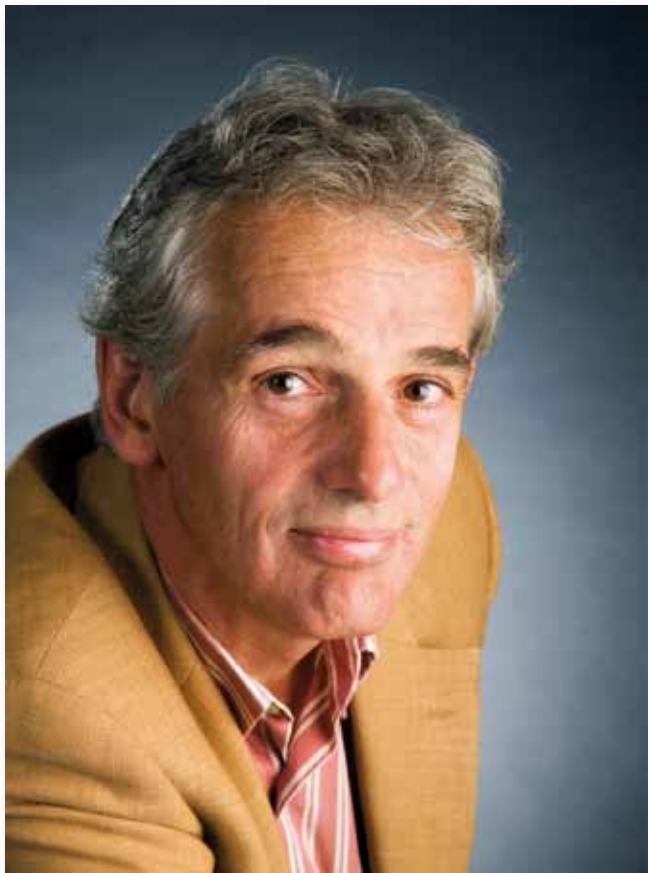


The Danish Design Prize
2008/09

www.bebyresound.nl www.probeerbe.nl

be BY RESOUND™

Hans van Pagée, voorzitter van GAIN



Veranderingen zijn er in alle soorten en maten. Soms gaan zij vanzelf en andere komen vaak moeizaam tot stand. Vaak zijn zij strijdig met de natuur van de meeste mensen die aan veranderingen soms een broertje dood hebben. Ook al beweren zij het tegendeel. Een uitzondering vormen politici die het juist van veranderingen moeten hebben. Politici die alleen maar op de winkel passen gaan de geschiedenisboeken in als saai en initiatiefloos.

Veranderingen kunnen soms allerlei vervelende gevolgen hebben voor de positie van mensen. Zo zal het niet leuk zijn je functie te verliezen omdat er nieuwe eisen gelden waaraan je niet kunt voldoen. Ook omstandigheden doen zich voor waarop je nauwelijks invloed hebt, maar die je wel tot aanpassen dwingen. Omdat er nu eenmaal veel verandert in ons tijdgewricht, is alertheid op zijn plaats.

Veranderingen verlopen vooral stroef als er een professionaliseringslag moet worden gemaakt. Deze slag doet zich voor in de auditieve sector en kent, zoals vaak het geval is, ook kansen. Om hiervan te profiteren is verbetering van de dienstverlening aan de klant een absolute noodzaak. De klant is in dit geval natuurlijk

de gebruiker van de hoortoestellen. Maar omdat met zorgverzekeraars contracten worden gesloten om de klant van dienst te kunnen zijn, is de zorgverzekeraar ook klant. Leuk of niet, maar de zorgverzekeraar doet steeds meer van zich spreken.

Zo ziet het er naar uit dat die zorgverzekeraar binnen niet al te lange tijd alleen nog maar contracten zal sluiten met audiciens die het bewijs kunnen leveren dat zij naar behoren hun werk doen en de klant, die ook klant is van de zorgverzekeraar, tevreden kunnen stellen. Naar mag worden aangenomen zullen zorgverzekeraars van alle auditieve zorgverleners verlangen dat zij aan de veldnorm voldoen. Voor audiciens betekent dit dat zij StAr gecertificeerd moeten zijn.

Een van de eisen die zorgverzekeraars stellen is de vakbekwaamheid van de audiciens. Vakbekwaamheid kun je aantonen aan de hand van diploma's en ervaring. Het eerste is gemakkelijker dan het tweede. Mensen kunnen vaardigheden hebben opgedaan in de praktijk zonder daartoe ooit formeel opgeleid te zijn. Zij moeten, gedwongen door de professionaliseringslag, ineens bewijzen dat zij in staat zijn hun werk naar behoren te verrichten.

Om praktijkervaring te erkennen is er de EVC-procedure. EVC staat voor Erkenning Verworven Competenties. Deze procedure beoogt mensen die al jaren een vak uitoefenen en over de benodigde competentie, maar niet over het bijbehorende diploma beschikken, te erkennen. De overheid stimuleert het gebruik en kent een fiscale regeling.

Het zou een slechte zaak zijn, ja misschien wel asociaal, als audiciens hun vak niet meer mogen uitoefenen omdat zij op jonge leeftijd niet het juiste papiertje hebben gehaald, maar nu wel competent zijn en hun vak in de praktijk hebben bijgehouden.

De EVC-procedure, overigens juist bedoeld om mensen in bedrijven aan het leren te krijgen, moet serieus worden genomen. Ze meet de bestaande ervaring en competenties en vergelijkt deze met de afgesproken standaard. Aan de erkenning de consequenties verbinden om de schoolbanken weer eens op te zoeken kan absoluut geen kwaad.

De dingen die een verschil maken in het leven

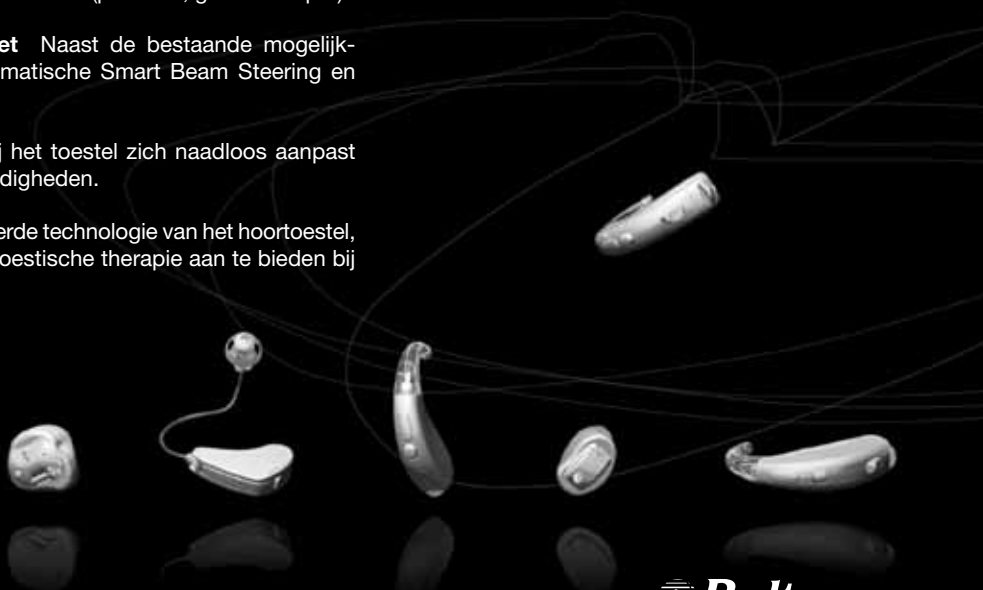
Nieuwe complete productlijn Nieuw klein ergonomisch design, waarbij geen concessie wordt gedaan aan performance (prestatie, gain en output).

Zeer uitgebreid directionaliteitspakket Naast de bestaande mogelijkheden, wordt het uitgebreid met automatische Smart Beam Steering en Monitored Directionaliteit.

Veel automatische functies Waarbij het toestel zich naadloos aanpast aan veranderende akoestische omstandigheden.

Tinnitus Breaker Naast de geavanceerde technologie van het hoortoestel, wordt de mogelijkheid geboden om akoestische therapie aan te bieden bij tinnitus patiënten.

Beltone
reach™
a distinctive touch



Beltone™

Beltone Netherlands B.V. | Het Hazeland 5-7 | 6931 KA Westervoort | Postbus 18 | 6930 AA Westervoort | T 026 - 319 56 00 | F 026 - 319 56 01 | www.beltone.nl

LUMATECH MAAKT HET VERSCHIL

Oorstukjes op 0,01 mm nauwkeurig passend?

Ja, u hoort het goed. Lumatech is de nieuwe naam in (micro) oorstukjes en garandeert een pasvorm op de 0,01 mm nauwkeurig! Met uiterst geavanceerde 3D techniek, bouwt Lumatech elke gewenste pasvorm op. Met een doorlooptijd van een week, is Lumatech snel, efficiënt en uiterst precies. Daar heeft ruim 7 jaar praktijkervaring als audicien zeker aan bijgedragen. Lumatech spreekt uw taal en maakt daardoor het verschil!



Lumatech
shape to fit

Rozengaard 67 | Postbus 397 | 5280 AJ Boxtel | T. 0411 - 688 708 | F. 0411 - 688 718 | E. info@lumatech.nl

www.lumatech.nl

Van het NVAB bestuur

door mr. J.F.H. (Koos) Voogt, voorzitter NVAB

In de afgelopen maanden zijn weer interessante onderwerpen de revue gepasseerd. Enkele daarvan wil ik aan het begin van dit nieuwe jaar nog even aanstippen.

Wijziging statuten

De algemene ledenvergadering van onze vereniging is op 2 december jl. akkoord gegaan met een statutenwijziging. Hier is een lang traject van voorbereiding aan voorafgegaan. Naar bekend was een wijziging van de statuten eerder al aangenomen, maar ging het notarieel verlijden van de statuten niet door. De toetredingsbepalingen bleken op gespannen voet met de regels van mededinging. Daarna zijn er indringende gesprekken geweest in het bestuur en met insiders daarbuiten. Dit heeft tot een compromis geleid dat uiteindelijk iedereen aanvaardbaar vindt. Het lidmaatschap is nu mogelijk voor audicienbedrijven die zich toeleggen op het revalideren van mensen met een hoorhandicap en als dat nodig is het aanmeten van hoorhulpmiddelen. Vastgelegd is o.a. dat iedere winkelvestiging de beschikking heeft over een adequate inrichting en toerusting. Ook moet er een waarborg zijn dat cliënten worden geholpen door bevoegde en bekwame medewerkers. Een bevoegde audicien verleent de auditieve zorg of dit gebeurt onder zijn directe verantwoordelijkheid. Een en ander gebeurt in overeenstemming met de binnen de bedrijfstak geldende professionele standaarden en opvattingen. Dit is een soepele bepaling, omdat veranderingen in de uitoefening van het vak van audicien rechtstreeks de leden aangaan. Denk daarbij niet alleen aan de gestelde eisen aan de vakopleiding en nascholing, maar ook aan de kwaliteitsnormen van StAr en aanvaarde veldnormen.

Ondertekening Veldnorm en Protocol NOAH

Op 11 december jl. zijn in een eindejaarsbijeenkomst van de Hoorstichting in Amersfoort de Veldnorm hoortoestelverstrekking en het Protocol Hoortoestel-aanpassing ondertekend. Naast de NVVS, KNO-vereniging, FENAC, GAIN en Hoorstichting heeft ook de NVAB deze documenten getekend. De Veldnorm bevat 4 deelgebieden: probleemsignalering, opstellen van een zorgplan, keuze van een hoortoestel en de levering met begeleiding. Bij het opstellen ervan heeft de Procesbeschrijving Hulpmiddelenzorg van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) centraal gestaan. De norm kan een wezenlijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van

zorg. Het Protocol beoogt in het proces van deregulerende orde te scheppen. In de keten van hoorzorg behoort bekend te zijn wie waar en door wie behandeld moet worden. De verschillende trajecten in het aanpassen van hoortoestellen komen aan bod en de criteria, die de keuze van het traject bepalen. Duidelijke afspraken, samenwerking en onderling overleg zijn voorwaarden voor de kwaliteit van zorg, verleend aan cliënt. De NVAB is direct bij de totstandkoming van deze documenten betrokken geweest.

Symposium NVVS

Op 28 oktober jl. was ik bij het symposium ter gelegenheid van het 100 jaar bestaan van de NVVS. Het symposium was goed georganiseerd met tal van interessante voordrachten. In het bijzonder ging mijn aandacht uit naar de presentatie van de resultaten van het onderzoek van de NVVS met de Consumentenbond. Via een zogenoemde Mystery Guest was bij een aantal audicienbedrijven de graad van dienstverlening nagegaan. Uit reacties van leden, ik kreeg ook een paar persoonlijke reacties als voorzitter, had ik de indruk dat het onderzoek hier en daar zorgvuldiger had kunnen plaatsvinden. Tijdens het symposium werden de resultaten van de steekproef gematigd gepresenteerd. Het belang van een gedegen intake van cliënten stond in de schijnwerpers. Dat is ook een prima invalshoek: veldnorm en protocol besteden daar veel aandacht aan.

StAr seminar

Op 8 november stond het StAr-seminar in het teken van de aantoonbaarheid van adequate zorg. Ook hier heb ik genoten van de inleidingen. Het was interessant te horen hoe audiciens aan hun vakkennis komen. Hoewel lang niet iedereen de gelegenheid heeft zich te verdiepen in wetenschappelijke tijdschriften, is oriëntering op nieuwe verworvenheden in kennis van belang voor de praktijkuitoefening. Parool was om niet blindelings op teksten van fabrikanten af te gaan. Eigen ervaringen en die van vakgenoten blijven daarbij essentieel. Uit auditresultaten van StAr kwamen ook een paar suggesties voor het succesvoller aanpassen naar voren. In deze dag van nascholing werd aan de massaal aanwezige audiciens ook de aanbeveling gedaan soms 'in de spiegel te kijken'; evidence based denken leidt naar een professioneel oordeel, verantwoorde keuzes en tot een grootst mogelijke kans voor oplossing van hoorproblemen. Zelf zo ook weer het nodige bijgeleerd!

Congressen, seminars en wetenswaardigheden

Bijscholingscursus Counselling en Speech Mapping met Otosuite

Voor StAr-geregistreerde audiciens, (klinisch-fysisch) audiologen, bachelors of audiology, assistent audiologen, KNO-artsen, akoepedisten en logopedisten.

Datum: voorjaar 2009, nadere aankondiging volgt.

Kosten: nog onbekend

Accreditatie StAr: 30 punten

Otosuite is een programma dat is ontwikkeld door Otometrics, een gespecialiseerd onderdeel van Great Nordic (GN). Speech Mapping speelt hierin een significante rol. Otosuite is een instrument voor professionals om een optimale aanpassing te realiseren waarbij het accent ligt op het visualiseren van de werkzaamheden naar de cliënt, KNO-artsen en Audiologische centra toe. Otosuite leidt tot vereenvoudiging van de handelswijze en tot objectiviteit voor alle betrokken partijen. Het platform van Otosuite bestaat uit een aantal factoren. Deze factoren zijn een audiogram, inzicht in het gehoorverlies, een hoortoestelsimulator en Speech Mapping. Dit zijn de ingrediënten voor een hoogwaardige counseling die leidt tot een optimale aanpassing.

Doelstellingen:

- Informeren en trainen van professionals in moderne technologieën
- Uniformiteit in counselingmethodieken
- Visualisatie van counselingmethodieken
- Mogelijkheden tot het simuleren van gehoorverlies
- Mogelijkheden tot het simuleren van een hoortoestel (lineaire versterking)
- Leren output IG-metingen en toepassen in de praktijk
- Leren interpreteren van output gerelateerde IG-metingen

- Beheersing van de Otosuite methode moet leiden tot
- uniformiteit in communicatie tussen de verschillende
- audiologische disciplines.

De bijscholing onder leiding van door GN Otometrics aangewezen docenten bestaat uit:

- Theorie met ruimte voor eigen inbrengen en reflectie van de behandelde stof
- Audiometrie; hoorverliessimulator, hoortoestelsimulator; IG-meting
- Praktijkbenadering van een casus
- Casus; counseling; IG-meting

Zwaartepunt van de instructie ligt op het toepassen van IG-metingen.

30 januari 2009

NVA Wintervergadering 2009

www.ned-ver-audiologie.nl

1-4 april 2009

American Academy of Audiology

Convention Dallas, Texas

www.audiologynow.org

23 april 2009

NVA Voorjaarsvergadering 2009

www.ned-ver-audiologie.nl

Voor StAr accreditatiepunten zie de

website: www.audicienregister.nl

Colofon

Opmaak

Richard Groenevelt
Printservice Goes
www.printservicegoes.nl

Redactie

Ginette van Wijngaarden- Waar
Erik van Wijngaarden
Christianne Nijzink- van Grinsven
audiciens@yabeau.nl

Uitgever

Jacco van Boven

Yabeau
STUDIO

Weststraat 25
4484 AA KORTGENE
www.yabeau.nl

De uitgever en het productieteam stellen zich niet verantwoordelijk voor de inhoud van advertenties

Uw leven in beweging

Geniet van de veelzijdigheid van geluid



Versáta

De CORE collectie wordt uitgebreid met Versáta, de meest complete en veelzijdige productlijn in het middensegment. Naast de geavanceerde audiologische eigenschappen is ook het gebruik van de draadloze accessoires iCom en myPilot mogelijk. Wenst uw cliënt een hooroplossing met veel flexibiliteit? Versáta is verkrijgbaar van CIC tot Power AHO, inclusief de micro-AHO!

PHONAK

life is on

Subliem geluid zag er nog nooit zo stijlvol uit

Design van buiten
Innovatie van binnen

De ultieme combinatie van design en ongeëvenaarde technologie

- Een design waarvan bewezen is dat het bijna tweemaal zoveel nieuwe gebruikers aantrekt dan andere toestellen op de markt
- Superieure geluidskwaliteit met Spatial Sound en volledig draadloze verbinding met Streamer
- De perfecte oplossing om nieuwe en ervaren gebruikers te benaderen

