

Audicien register

keurmerk voor hoorzorg



Symposium Audicienregister

Buitenplaats Amerongen, 15 juni 2016

Voorwoord

Geachte lezer,

Deze set bevat alle informatie die gedurende ons Symposium in Amerongen op 15 juni 2016 is gepresenteerd. We hopen dat we u zo niet overdonderen met deze behoorlijk omvangrijke hoeveelheid informatie, maar dat u het ook thuis nog eens op uw gemak kunt bekijken. Alle kwaliteitsfunctionarissen van aangesloten organisaties zullen deze informatie toegestuurd krijgen en de set is in pdf beschikbaar op onze site. Hiermee gaat tevens de inspraakperiode zoals is vastgesteld in ons handboek van start. Gedurende die periode van 30 dagen is feedback schriftelijk welkom bij het Audicienregister, waarna het bestuur de gelegenheid heeft de reacties te beoordelen en zich te beraden hoe die input zo goed mogelijk kan worden gebruikt.

Gedurende de komende tijd zullen we de genomen besluiten uitvoeren en zo zal onze strategie tot concreet beleid uitgroeien. Natuurlijk zijn we gedurende dit proces steeds benieuwd naar uw mening over hoe we ons ontwikkelen. Uiteindelijk zullen wij als kwaliteitsinstituut op basis van de meningen uit de hoorzorgmarkt steeds weer het midden tussen alle belangen van de sector moeten vinden. Dat wil zeggen dat als we onze taak goed uitvoeren er altijd een kritische noot te horen blijft. We zijn ons daarvan bewust en nodigen u daarom hiertoe uit.

Hopelijk hebben we u naast een professionele en inspirerende sessie rondom ons mooie vakgebied ook een aangename dag kunnen geven.

Hoogachtend, maar vooral met vriendelijke groet,



Frank Peusen
directeur

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Welkomstwoord door Guus van Montfort, voorzitter	4
Consumentengaranties: Onze belofte aan de consument	6
Programma van projecten: Hoe gaan we die belofte waarmaken?	8
Besluiten over geluideisen en uitkomstmaten	10
<i>Bijlage: Presentatie Symposium</i>	

© Audicienregister Juni 2016

Alle in deze informatieset opgenomen informatie is eigendom van het Audicienregister. Drukfouten voorbehouden. Aan de inhoud van deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend. Het Audicienregister behoudt zich het recht voor wijzigingen in volgende versies toe te passen. De besluiten zijn een publicatie van een concept kwaliteitseis zoals is bedoeld in het Reglement Kwaliteitseisen, artikel 3, lid 4.

Openingswoord

Dames en heren,

Ik heet u allen, als voorzitter van het bestuur van het Audicienregister van harte welkom op ons symposium op deze prachtige buitenplaats. Een mooie plek om samen te kijken naar het Audicienregister en de route naar de toekomst. Een speciaal welkom aan Paul Valk en zijn echtgenote Jolande. Dit symposium staat natuurlijk ook in het teken van het afscheid van Paul. We gaan nog uitvoerig terugkomen op het afscheid van Paul en zijn vele verdienste voor de hoorzorgwereld in de afgelopen vele, vele jaren. Maar we willen daarvoor allereerst ingaan op waar we als StAr voor staan en wat ons beleid is naar de toekomst. Oftewel, welke “StAr” laat Paul achter?

Een veranderende wereld en een veranderende hoorzorgwereld vragen om nieuwe vormen van toezicht. Er is concurrentie in de zorgsector nodig om tot een markt te komen die zo efficiënt mogelijk met de beschikbare middelen omgaat. Dat betekent ook dat het keurmerk betaalbaar moet blijven. Maar tegelijkertijd moet de kwaliteit van de hoorzorg gehandhaafd worden, liefst zelfs omhoog en willen we dat het keurmerk exact meet en heel zorgvuldig beproeft of er conform afspraken en normen wordt gewerkt. Dat is een mooie uitdaging. Méér doen met minder middelen.

Natuurlijk kijken we mee naar nieuwe ontwikkelingen. Zoals de vraag hoe we van “toezicht-op-het-proces” op een betrouwbare wijze kunnen groeien naar “toezicht-op-het-toezicht-op-het-proces”. Want daar zit de kwaliteitsverbetering die gekoppeld is aan kostenbeheersing. Niet alleen doordat je organisaties verplicht zelf te denken over hoe je correct kwaliteit handhaaft en daardoor een nog grotere betrokkenheid schept, maar ook doordat er dan meer geëxperimenteerd wordt. Maar die pluriformiteit is nog erg avant garde: Hoe het precies moet gaan werken, daar durft nog niemand het definitieve model over neer te leggen. En zolang past ons als keurmerk een bescheiden maar wel vasthoudende rol.

Een vasthoudende rol: Want een keurmerk is er niet om de toon van de sector te zetten. Ons doel is even eenvoudig als belangrijk: Wij bepalen de drempelnorm van de kwaliteit van de sector. We moeten dat doen zonder conservatief te zijn, want dan belemmeren we ondernemers nieuwe vormen te proberen. Bekijken of bepaalde innovaties nog binnen onze normen passen vraagt dus ook om pluriformiteit in toezicht. In ongelijke gevallen, moeten we een gelijkwaardig oordeel vellen.

Waar staan we nu? Want terwijl we alle nieuwe verschijnselen serieus bestuderen en in de gaten houden wanneer ze voldoende rijp zijn om toegepast te worden, hebben we ook wel eens het verwijt gekregen dat we te traag zijn. Ik weet het niet zeker. Misschien heeft het keurmerk de afgelopen periode wel een beetje te lang op zich laten wachten wat betreft het updaten van het beleid. Daar waren, hoezeer ik de kritiek ook begrijp, goede redenen voor. Veranderende verhoudingen in de sector en verschillende visies over de richting die we moeten gaan maakten het noodzakelijk even een pas op de plaats te maken en te kijken welke koers de juiste is. Ik denk dat we die nu gevonden hebben. En ik denk dat we de kritiek de komende periode zullen overstemmen door het uitvoeren van ons beleid.

We presenteren u vandaag onze nieuwe strategie. De belangrijkste keuze is onze gerichtheid op de belangen van de consument. Natuurlijk, elk zorginstituut in Nederland zegt in elke brochure of notulen dat “de patiënt centraal staat”. Net zoals vrijwel elk bedrijf zich haast te zeggen dat “de klant koning is”. Maar vooral nu is het belangrijk om niet alleen een mooie pitch te scanderen, maar om beleid neer te zetten. We gaan van visionair naar uitermate praktisch. We vertellen u achtereenvolgens welke belofte we de consument doen, op welke wijze we die belofte tot beleid zullen smeden en – helemaal in detail – welke besluiten we reeds genomen hebben en die we morgenvroeg aan alle kwaliteitsfunctionarissen mededelen als nieuw in te voeren normen.

Ik wens u allen een goed en leerzaam symposium.

Inleiding uitgesproken door Guus van Montfort , voorzitter StAr-bestuur, op het symposium d.d. 15-06-2016 te Amerongen.

Consumentengaranties

De 10 consumentengaranties van de Nederlandse hoorzorg.

Iedereen die een hoortoestel wenst, kan rekenen op het Audicienregister. Dat is het keurmerk voor hoorzorg in Nederland. Het audicienregister beschermt de rechten van de consument en zorgt ervoor dat de bedrijven zich aan hun afspraken houden.

Dat is erg belangrijk, want die afspraken zorgen er bijvoorbeeld voor dat de juiste patiënten op de juiste plek terechtkomen: sommigen moeten naar de KNO-arts, weer anderen naar een Audiologisch centrum, en de meeste klanten kunnen geholpen worden door een audicien. Onze regels zorgen ervoor dat de juiste zorgvraag bij de juiste zorgverlener komt: de dokter, audioloog of audicien. En dat de hoorzorg de juiste kwaliteit heeft.

Al die regels staan in het handboek van het Audicienregister en dat staat natuurlijk gewoon op onze site, audicienregister.nl.

Maar er zijn 10 uitgangspunten die onze basis vormen: 10 garanties voor consumenten, beloftes die vanzelfsprekend zijn en waar al het andere op gebaseerd is. Die zetten we als kernwaarde van ons keurmerk neer, zodat u weet waar u op kunt rekenen.

1. De garantie van deskundige hulp

Natuurlijk mag u er op rekenen dat u geholpen wordt door bevoegd personeel dat bekwaam is en de juiste opleiding heeft genoten.

2. De garantie van volledige productinformatie

Iedereen wil graag vooraf en compleet geïnformeerd worden over de beschikbare producten en diensten.

3. De garantie van volledige prijs informatie

U heeft er recht op vooraf te weten wat aangeboden producten en diensten kosten.

4. De garantie van een proefperiode

U heeft het recht om gedurende een afgesproken periode uit te proberen of een bepaald hoortoestel bij u past.

5. De garantie op een ander toestel gedurende de proefperiode

Als u gedurende de proefperiode een ander toestel wil proberen dan mag dat geen enkel probleem zijn.

6. De garantie van een second opinion

Als u na aankoop van uw hoortoestel het advies van uw eerste audicien wilt toetsen, dan mag u een collega vragen om de zaak opnieuw te beoordelen. En als dat niet tot voldoende tevredenheid leidt wordt u verwezen naar een audiologisch centrum.

7. Gegarandeerde nazorg

Gedurende een afgesproken periode na aanschaf mag U er op vertrouwen dat u deskundige nazorg geboden wordt.

8. De garantie van een vervangend hoortoestel

U mag rekenen op duidelijkheid over de leverings- en reparatie termijn, terwijl u gebruik kunt maken van een vervangend hoortoestel.

9. Een gegarandeerd landelijk klanttevredenheidsonderzoek

We gaan landelijk de klanttevredenheid meten en u heeft het recht uw oordeel te vellen over de u geboden producten en diensten.

10. Een gegarandeerde geschillenregeling

Komt u er samen niet uit, dan heeft u recht op een snelle en betaalbaar buitengerechtelijke geschilbeslechting.

Dit zijn de garanties die het Nederlandse keurmerk voor hoorzorg garandeert aan de consument. U herkent deze bedrijven aan het logo van het Audicienregister.

Een programma van vijf projecten

De consumentengaranties vormen de belofte van de sector aan de consument. Ze vormen de vertaling van een duidelijke keuze van het Audicienregister richting de consument. De consument bepaalt waar kwaliteit om draait. Het Audicienregister moet die belofte waarmaken, door te zorgen dat de afspraken worden nageleefd door de bedrijven en hun audiciens. De organisatie gaat dit doen door midden van een programma van vijf projecten.

Een nieuwe fase.

Het eerste project komt het laatst aan bod, omdat het niet een visie is op hoe we de strategie willen uitvoeren, maar een concrete reeks besluiten over normen, betreffende geluideisen en uitkomstmaten. In deze informatieset staat dit genoteerd in de volgende paragraaf. Die paragraaf is dan ook bedoeld als concept kwaliteitseis, zoals in het handboek staat in het “Reglement kwaliteitseisen”. Het betreft onderwerpen waar de sector al enige tijd de juiste lijn zoekt tussen kwalitatief correct normeren en de hardheid van toezien op naleving enerzijds en economische haalbaarheid anderzijds. Die besluiten zijn nu in goede orde genomen.

Communicatie

Hoe moeten we samenwerken aan communicatie? De vereenvoudiging van het logo, dat zowel als keurmerklogo als organisatielogo identiek moet zijn, moet bijdragen aan een duidelijker beeld. We heten het Audicienregister, want dat verteld wat we zijn. Het onderschrift “keurmerk voor hoorzorg” mag onze missie verder verduidelijken. De afkorting StAr zullen we richting de consument niet meer gebruiken, want de associaties van het acroniem zijn niet optimaal. Binnen de sector is het een begrip en gelden die associaties niet, dus zullen we de afkorting intern blijven gebruiken. Tegen de consument willen we duidelijke en eenvoudige taal gebruiken. Daarom hebben we de zekerheden ook geformuleerd tot tien consumentengaranties, die iedereen makkelijk kan begrijpen. Het is de basis van vertrouwen en over deze onderwerpen hoeft de consument geen moment te twijfelen. Het Audicienregister wil middels een toolbox afspraken maken over hoe alle deelnemende organisaties samen blijk geven van het feit dat ze door ons erkend zijn. Er is een communicatiecommissie geïnstalleerd die optimaal ambassadeur wil zijn voor de sector en zo doelbewust free publicity wil genereren. Communiceren moet in het geheel moderniseren, we beraden ons over de wijze waarop middelen zoals social media, webinars en youtube videos kunnen bijdragen aan onze bekendheid.

Financieel

We willen onderzoeken hoe we de kosten voor kwaliteit moeten koppelen aan de consumentengaranties en als losstaande premie bij een nieuw toestel kunnen heffen. Zo isoleren we de kosten voor het Audicienregister van de dienstverlening.

CRM Excellence

Hoe kunnen we door het aanpassen van onze processen en het moderniseren van audit en bureau makkelijker werken en tot een efficiënter gebruik van middelen komen? Eigenlijk is dat de essentie van het project CRM Excellence. Daarbij horen ook de juiste keuze in strategische partners.

Hoortoestelregister

Bewegen richting de consument betekent dat er een landelijk klantentevredenheidsonderzoek moet komen. Ook een buitengerechtelijke geschilbeslechting die de toenemende complexiteit van klachten beter kan beantwoorden zal worden ingericht. En als laatste ambitie wil het Audicienregister een hoortoestelregister ontwikkelen, een app met voldoende meerwaarde, waardoor alle gebruikers opgenomen worden bij ons register en het meten van tevredenheid en het uitdragen van onze boodschap aan de doelgroep en het toezien op kwaliteit veel directer kan worden aangepakt. Want de klant kan een goede auditeur zijn.

Geluidseisen en Uitkomstmaten

1. De mogelijkheid om triageaudiometrie te verrichten met behulp van de SAG-test en in een ruimte die voldoet aan de geluidseisen voor basisaudiometrie vervalt per 1-7-2018

Al bij de introductie is aangegeven dat de SAG-test tijdelijk zou kunnen worden toegepast om te triëren binnen een ruimte die voldoet aan de geluidseisen voor basisaudiometrie (L_{max}-eis conform 8253-1+30 dB). StAr wil audiciens duidelijkheid verschaffen over de tijdelijkheid en tegelijkertijd de bedrijven voldoende tijd geven de eventueel noodzakelijke maatregelen te treffen om zonder SAG-test triageaudiometrie te kunnen verrichten.

2. Triageaudiometrie is per 1-7-2018 enkel mogelijk binnen een ruimte die voldoet aan de geluidseisen voor triageaudiometrie

Met het vervallen van de SAG-test vervalt ook de tijdelijke workaround om triageaudiometrie te mogen verrichten in een ruimte die voldoet aan de geluidseisen voor triageaudiometrie en zal triageaudiometrie moeten worden verricht in een ruimte die voldoet aan de reeds bestaande StAr-vereisten voor triageaudiometrie (L_{max}-eis conform 8253-1+15 dB). StAr verschaft hiermee duidelijkheid, maar wil bedrijven tegelijkertijd voldoende tijd geven de eventueel noodzakelijke maatregelen te kunnen treffen.

3. De geluidseis voor de aanpasruimte van hoortoestellen wordt aangescherpt

Om de uitkomsten van de hoortoestelaanpassing betrouwbaar te kunnen meten, dient de geluidseis te worden aangescherpt van Leq = 40 dB(A) naar Leq = 35 dB(A). StAr concretiseert hiermee de al in 2014 in het Handboek opgenomen ambitie om de geluidseis aan te scherpen, maar wil bedrijven voldoende tijd geven de eventueel noodzakelijke maatregelen te kunnen treffen.

4. Real Ear Measurement (REM)-verificatie is verplicht op 3 intensiteiten per 1-1-2019

Real Ear Measurements zijn een “evidence-based” meetmethode om sneller een succesvolle hoortoestelaanpassing te realiseren. Meer klanttevredenheid tegen minder kosten. De audicien krijgt objectieve informatie over de gerealiseerde versterking in het oor van de klant, kan mede op basis hiervan fijnafstellen en de klant meenemen in het aanpasproces. StAr scherpt hiermee de al bestaande verificatie-eis aan van mogelijkheid naar verplichting. Omdat nog niet alle audiciens beschikken over de benodigde kennis en apparatuur wil StAr voldoende tijd geven de vereiste investeringen in scholing en middelen te realiseren.

5. Maximum Power Output (MPO)-validatie is verplicht, aanscherping per 1-1-2019

Klanten die met het hoortoestel last hebben van te harde geluiden zullen onvoldoende functionele verbetering bereiken; het hoortoestel wordt niet, te weinig of op een te zacht volume gedragen. Spraak wordt onvoldoende versterkt. Het is van belang expliciet na te vragen of de klant last heeft van harde geluiden en welke dit zijn zodat de instelling passend kan worden gewijzigd. StAr expliciteert de eis tot navragen en zal aangeven hoe met behulp van REM de instelling kan worden verbeterd en

geverifieerd. Omdat nog niet alle audiciens over de benodigde kennis en apparatuur beschikken wil StAr voldoende tijd geven de vereiste investeringen in scholing en middelen te realiseren.

6. Verificatie van het spraakverstaan met het hoortoestel in stilte is verplicht op 3 intensiteiten per oor en zonodig binauraal, aanscherping per 1-7-2017

Eén van de belangrijkste uitkomstmaten bij een hoortoestelaanpassing is de gerealiseerde verbetering in spraakverstaan. Door middel van spraakaudiometrie via de hoofdtelefoon wordt het haalbare resultaat per oor in kaart gebracht. Per oor wordt er gestreefd naar een zo goed mogelijk spraakverstaan bij zachte, normale en luide spraak. Het resultaat met twee hoortoestellen mag als uitgangspunt niet slechter zijn dan met één, wanneer bij één van de twee geen volledig spraakverstaan kan worden bereikt. Door de juiste metingen te verrichten kan de audicien een relatie leggen tussen het haalbare en bereikte spraakverstaan. StAr vindt het van belang dat die relatie wordt gelegd en een zo goed mogelijk spraakverstaan wordt bereikt met respect voor de balans tussen optimaal spraakverstaan en luistercomfort. StAr veronderstelt de vereiste kennis en apparatuur hiervoor aanwezig, maar realiseert zich dat voor het betrouwbaar meten van het spraakverstaan van zachte spraak een $Leq = 35$ dB (A) vereist is terwijl de aanpasruimte mogelijk (nog) niet aan die geluidseis voldoet.

7. Client Oriented Scale of Improvement (COSI) is verplicht per 1-1-2018

De COSI is een internationaal gestandaardiseerde vragenlijst om de door de klant gewenste verbeterdoelen te inventariseren en te evalueren. De vragenlijst behoort met de IOI-HA tot de "evidence based" PROM's (patient reported outcome measurements). StAr acht het voor het functioneel verstrekken van hoorhulpmiddelen van groot belang dat daarbij verplicht gebruik gemaakt wordt van de COSI en optioneel aanvullend de IOI-HA. StAr realiseert zich dat wellicht nog niet alle audiciens hiervan gebruik maken en dat tijd nodig is voor aanvullende scholing..

8. StAr gaat onderzoeken met welke methode, hoe en wanneer we tot één uniform klanttevredenheidsonderzoek kunnen komen met als doeldatum 1-7-2017

Patiëntenorganisaties pleiten voor de introductie van PREM's (patient reported experience measurements) als middel om de klantervaringen te meten. StAr ondersteunt dit en ziet dit als een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te evalueren en verbeteren. StAr acht het, ook in belang van StAr, wenselijk dat alle StAr-geregistreerde audiciens dezelfde PREM gebruiken.