



Sykehuset Buskerud

Services Offered by Hearing Aid Professionals

CEN TC 380

Gøril Haukøy

Avd.leder/Audiograf ved hørselssentralen

Tittel på standarden:

*"Services Offered by
Hearing Aid Professionals"*

Forslag til norsk tittel:

*"Tjenester som tilbys av profesjonelle
høreapparatformidlere "*



Utgangspunkt for standarden

- European Association of Hearing Aids Specialists har i mange år jobbet med å få frem et kvalitetsystem
- Den franske organisasjonen ba AFNOR (Det franske standardiserings organet) om å vurdere muligheten for en europeisk standard innen feltet
- AFNOR sine undersøkelser viste stor interesse for dette og jobbet frem det første forslaget



Norske representanter i CEN / TC 380

- Einar Laukli deltok på første møtet i Paris, høsten 07
- Via foreningene i Norsk Audiologisk Samarbeidsutvalg (NASU) ble jeg og Georg Træland, Sykehuset Sørlandet avd. Arendal, spurt om å delta
 - 4 møter i løpet av 2008 og 2009
- Utnevnt av Standard Norge
- Akustikk utvalget i Standard Norge har det offisielle ansvar for det norske bidraget



Land representert



| | |
|-----------|-----------------|
| Belgia | Danmark |
| Finland | Frankrike |
| Irland | Italia |
| Nederland | Norge |
| Spania | Sveits |
| Sverige | Tyskland |
| Østerrike | (Storbritannia) |

ANEC (Europeisk brukerorganisasjon for hørselshemmede)

Tidsramme

| | |
|---|------------|
| Start på arbeidet | 30-11-2007 |
| Teknisk komité (12 mnd). | 30-11-2008 |
| Oversettelser i CEN (2 ½ mnd). | 15-02-2009 |
| Nasjonal høring (5 mnd) | 15-07-2009 |
| Teknisk Komité - arb. m/kommentarer (8 mnd) | 15-03-2010 |
| Oversettelser i CEN (3 ½ mnd). | 30-06-2010 |
| Formell votering (2 mnd) | 30-08-2010 |
| Klargjøring av standard (3 mnd) | 30-11-2010 |

Utfordringer i prosessen



- Målet er å komme til enighet
- Dokumentet som var utgangspunktet hadde en del svakheter
- En utydelig ordfører
- Store forskjeller rundt i Europa
- Språklige misforståelser
- Noen land/grupper ønsker ikke en slik standard
- Store forskjeller på hvor godt forberedt deltakerne møter på samlingene
- Flere ad hoc grupper i løpet av prosessen



Innholdet i standarden



Standardens omfang

- gjelder for de tjenester som tilbys av høreapparat profesjonelle (audiografer) i deres arbeid med å bistå sine brukere
- spesifiserer hele prosessen ved høreapparat tilpasning, fra første kundekontakt til langsiktig oppfølging.
- definerer krav til utdanning, lokaler, utstyr og etikk. Et kvalitetssystem for å sikre kundetilfredshet er også en del av standarden
- fokuserer på tjenester som tilbys til de fleste klienter med hørselsskader. Visse grupper av hørselshemmede for eksempel barn, personer med andre handikap eller personer med implantater kan kreve tjenester utover det som er omtalt i denne standarden.



Grunnleggende retningslinjer

- Krav til kompetanse den profesjonelle høreapparatformidleren
 - Utdanningsnivå jmf EU direktiv
 - Annex A: Krav til kompetanse
 - Etterutdanning
- Krav til lokaler
 - Resepsjon og venterom (Enkel tilgang)
 - Arealer for samtale
 - Audiometri og tilpasningsrom
 - Service / Reparasjon



Grunnleggende retningslinjer (forts.)

- Krav til utstyr
 - Audiometri utstyr
 - Utstyr til otoskopi og avstøp
 - Utstyr for programmering av høreapparat
 - Real Ear Measurements (REM) og høreapparatmålinger
 - Utstyr til proppemodulering og reparasjoner
 - Demonstrasjonsutstyr
- Henviser til relevante standarder for typer utstyr



Etikk

- Relasjon til brukere
 - Relasjon til leger
 - Relasjon til kollegaer
 - Reklame
-
- Mange og lange diskusjoner på emnet. Stor avstand mellom den tyske siden og Frankrike. Begge parter måtte inngå kompromisser.



Proessen med høreapparat utlevering

- Kontaktetablering og registrering
- Hørselsprofil
 - Type, størrelse og historie til hørselshemmingen
 - Sosiale konsekvenser
 - Leveforhold, forventninger
 - Finmotorikk
 - Tinnitus, svimmelhet og hyperacusis
 - Tidligere erfaringer med høreapparat



Proessen med høreapparat utlevering

(forts.)

- Audiologisk utredning
 - Otoskopi
 - Rentone
 - Tale
 - Andre tester
 - Henvisning til videre utredninger
- Valg og tilpasning av høreapparat
 - Bakgrunn for valg
 - Forberedelser før første tilpasning
 - Tilpasning og finjustering
 - Verifisering av tilpasningen
 - Instruksjoner / opplæring



Proessen med høreapparat utlevering

(forts.)

- Etterkontroller og videre service
 - Lyttetrening / kommunikasjon
 - Etterkontroller
 - Service / Reparasjon
 - Andre serviceoppgaver



Kvalitetssystemer

- Dokumentasjon
 - Sikkerhet rundt lagring av personalia
 - Høreapparater
 - Antall avtaler og type behandling
 - Resultater
- Klagebehandling
- Brukerevalueringer
- Oppfølging av tilbakemeldinger



Vedlegg til standarden

- Annex A
 - Vedlegg som beskriver krav til kompetanse
 - Normativt
 - Avgjørende for å få standarden vedtatt i Spania
- Annex B
 - Eksempel på utdanningsforløp
 - Informativt
 - Tar utgangspunkt i module III til EURAUDIO prosjektet
 - Koordinert av AEA (Association of European Hearing Aid Acousticians) i samarbeid med EHIMA (European Hearing Instruments Manufacturers Association) og flere europeiske utdanningsinstitusjoner



Betydning for Norge

- Vil få konkrete krav til arbeidet som utføres av audiografene
 - Brukerne vil kunne vite hva de kan forvente seg
- Standarden er frivillig å følge, men vil være et kvalitetsstempel
 - Noe som brukerne kan etterspørre
 - Spesielt viktig for små foretak
- Sette fokus på kvaliteten i høreapparat tildeling



Norske tilbakemeldinger

- Åpen høring, høringsuttalelser ble satt i system av Standard Norge
- Møte 11. August 2009 i regi av Standard Norge
 - Repr. fra organisasjonene innen det audiologiske miljøet (unntatt audiopedagogene)
 - HIST
 - HLF
 - Standard Norge
 - Akustikk utvalget
- Nytt møte i komiteen i oktober. (Gj.gang av alle kommentarene fra alle land.)



Representanter på møtet i Dublin



Takk til mine kollegaer i Drammen!



Og en stor takk til Georg!

