

Klinik / Institut / Zentrum: **Hörzentrum Düsseldorf (HZD)**
Geltungsbereiche: HZD/ Klinik für Hals-Nasen-Ohrenheilkunde (HNO)
Oberste Leitung: Prof. Dr. med. Thomas Klenzner
Zeitraum der Bewertung: 01.01.2021 bis 31.12.2021

Beteiligte

Bereiche: HZD/ HNO
Erstellende: Prof. Dr. med. Thomas Klenzner/ Wiebke van Treeck / Susann Thyson

EINFÜHRUNG

Für eine erfüllende Teilhabe am Leben in unserer Gesellschaft ist für viele Menschen ein guter Hörsinn eine sehr wichtige Voraussetzung. Das Hörzentrum der Klinik für Hals-Nasen-Ohrenheilkunde wurde 2007 gegründet, um eine individuelle Betreuung von Menschen mit Hörstörungen gewährleisten zu können. Das Angebot richtet sich hauptsächlich an hochgradig schwerhörige Personen aller Altersgruppen, die von einer operativen hörprothetischen Versorgung (z.B. Cochlea-Implantate (CI), aktive Mittelohrimplantate, knochenverankerte Hörsysteme, ABI) profitieren können. Ein Schwerpunkt der Tätigkeit im Hörzentrum Düsseldorf liegt in der Betreuung von Patient_innen mit Cochlea-Implantaten.

„Die Versorgung von hochgradig schwerhörigen oder gehörlosen Patienten mit einer elektronischen Innenohrprothese (Cochlea-Implantat, CI) stellt einen enormen Fortschritt in der Behandlung betroffener Menschen dar. Durch diese Maßnahme wird vielen Betroffenen die Möglichkeit zu einer umfassenden Hör- und Sprachrehabilitation bzw. Kindern der Spracherwerb (Habilitation) ermöglicht. Für eine CI-Versorgung kommen Menschen infrage, bei denen mit einem CI absehbar ein besseres Hören und Sprachverstehen als mit Hörgeräten, Knochenleitungshörgeräten oder implantierbaren Hörgeräten zu erreichen ist. Die Versorgung von Patienten mit einer hochgradigen Schwerhörigkeit ist ein komplexer Prozess, der die interdisziplinäre Zusammenarbeit erfordert. Da eine kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Therapie stattfindet, ist der Erwerb der fortlaufend aktualisierten Kenntnisse der an diesem Prozess beteiligten Personen notwendig. Die Behandlung betroffener Menschen stellt damit einen komplexen Prozess unter Mitwirkung audiologischer, pädagogischer, technischer und medizinischer Expertise innerhalb einer CI-versorgenden Einrichtung dar. Hierunter versteht sich die implantierende Klinik, die die Verantwortung für den gesamten Versorgungsprozess des Patienten innehat. Dieser Versorgungsprozess erstreckt sich von der präoperativen Diagnostik und Beratung über die Implantation bis hin zur postoperativen Basis- und Folgetherapie und endet in der lebenslangen Nachsorge.“ (Vorwort; Weißbuch Cochlea-Implantat(CI)-Versorgung (Überarbeitete 2. Auflage, 2021 Erstellt durch das Präsidium der DGHNO-KHC)

Dem Hörzentrum wurde eine Offsite-Fachzertifizierung durch ClarCert als CIVE (Cochlea-Implantat versorgende Einrichtung) erteilt. Das erste Begehungsaudit findet Ende November 2022 statt, die Vorbereitungen dazu laufen und werden von Mitarbeitenden der Abteilung Qualitätsmanagement des UKD begleitend betreut.

Die Vergütung der zu erbringenden und notwendigen Leistungen innerhalb des CI-Versorgungsprozesses, wird derzeit durch bestehende Verträge mit den Krankenkassen als zuständige Kostenträger gewährleistet.

1. Darstellung des Hörzentrums und der Netzwerkpartner_innen

Das Hörzentrum des Universitätsklinikums Düsseldorf (UKD) ist fester Bestandteil der Klinik für Hals-Nasen-Ohrenheilkunde und eingebettet in das gesamte Leistungsspektrum der Universitätsmedizin.

Das Angebot richtet sich an Kinder und Erwachsene jeglicher Altersgruppen, die hochgradig schwerhörig oder ertaubt sind. Das Hörzentrum bietet eine Behandlung und Betreuung zu allen gängigen Hörimplantaten an. Der Schwerpunkt im Bereich der Hörprothesen liegt auf der Versorgung mit Cochlea-Implantaten. Die Begleitung reicht vom ersten Informationsgespräch, über die Diagnostik und Hörtherapie sowie der audiologischen Versorgung bis zur lebenslangen Nachsorge.

Die Arbeit mit den Patient_innen beruht auf den Prinzipien der Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF). Die Sichtweise im Sinne der ICF ermöglicht es, die Situation der Patient_innen ganzheitlich, ressourcenorientiert und umfassend wahrzunehmen. Die deutschsprachige Version der ICF kann auf der Seite des Deutschen Instituts für Medizinische Dokumentation und Information (DIMDI) bzw. dem Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte kostenlos heruntergeladen werden.

Die Nachsorge der mit einem CI versorgten Patient_innen richtet sich im Hörzentrum Düsseldorf nach neuesten Erkenntnissen und Vorgaben der Leitlinie „Cochlea-Implantat Versorgung“ der AWMF (Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften Register-Nr. 017/071 und Weißbuch Cochlea-Implantat(CI)-Versorgung (Überarbeitete 2. Auflage, 2021 Erstellt durch das Präsidium der DGHNO-KHC).

Da das Hörzentrum Teil des UKD ist, existieren intern vielfältige Vernetzungen mit anderen Kliniken, Instituten und administrativen Einrichtungen, wie bspw. der Abteilung für Phoniatrie/ Pädaudiologie, der Radiologie, der Kinderklinik, des SPZs, der Anästhesie, des Patientenmanagements, der Abteilung für Qualitätsmanagement sowie der Krankenkostenabteilung, u.a..

In den letzten Jahren hat sich ein interdisziplinäres Netzwerk aller im Hörzentrum tätigen Fachrichtungen entwickelt, welches aktiv gelebt wird. In den Bereichen der Medizin sind dies enge Kontakte zu niedergelassenen HNO-Ärzt_innen und anderen implantierenden Kliniken deutschlandweit sowie international. Die Ärzt_innen am Hörzentrum sind regelmäßig an nationalen und internationalen Fortbildungen beteiligt. Im Bereich der Sprachtherapie/ Pädagogik beziehen sich die bestehenden Netzwerke auf Schulen für Hören und Kommunikation, Frühförderstellen, niedergelassene Logopäd_innen und lokalen Netzwerktreffen mit Partner_innen aus der Arbeit mit schwerhörigen und gehörlosen Menschen (z.B. Caritas, Gehörlosenbund, IFD etc.). Das Hörzentrum ist Mitglied in der Arbeitsgemeinschaft für Cochlea-Implantat Rehabilitation e.V.

(ACIR). Im Bereich der Audiologie bestehen Kooperationen mit Hörgeräteakustikerfilialen und deren Mitarbeitenden sowie mit den Herstellerfirmen der Cochlea-Implantate.

2. Kernprozesse und Art und Anzahl der pro Jahr erbrachten besonderen Aufgaben

Hinsichtlich der zu dokumentierenden Fallzahlen erbrachter medizinischer, technisch-audiologischer und sprachtherapeutisch-pädagogischer Leistungen im Rahmen der CI Versorgung können folgende Kennzahlen aufgeführt werden:

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 90 Cochlea-Implantate implantiert. 11 Patient_innen wurden bilateral und 68 Patient_innen unilateral versorgt, davon waren 18% Kinder und 82% Erwachsene. Es wurden Systeme der Firmen Cochlear, MED-EL und Advanced Bionics eingesetzt. Zum Zeitpunkt der CI-Implantation war die jüngste Patientin 10 Monate und die älteste Patientin 92 Jahre alt. 49% der implantierten Personen waren weiblich und 51% männlich.

Nur bei 3 Patienten kam es zu einer stationären Wiederaufnahme aufgrund von Komplikationen. Gründe hierfür waren eine Wiederaufnahme bei Schwindelsymptomatik, eine vorübergehend zweizeitig aufgetretene Schwäche des N. facialis mit kompletter Erholung im weiteren Verlauf sowie eine sekundär aufgetretene schwere Entzündung des Implantatlagers.

Schwere spezielle Komplikationen wie Meningitiden, Blutungen, dauerhafte Gesichtsnervenlähmungen, unmittelbare schwere Entzündungen des Operationsgebiets oder zerebrale Komplikationen traten nicht auf. In dem Fall der zweizeitig aufgetretenen Infektion am Implantatlager erfolgte eine Explantation des CI.

Bei 20 Kindern wurde stationär oder teilstationär in Narkose in Kooperation mit der Kinderklinik des UKD eine Voruntersuchung zur CI-Implantation durchgeführt; dies umfasste die Bildgebung mittels CT Felsenbein (hochauflösend) und MRT des Kopf/KHBW, eine frequenzspezifische BERA, Erhebung des HNO Status mit Nasen-Rachenraum-Inspektion (ggf. Adentomie und Anlage von Paukenröhrchen) in einem OP-Termin sowie ambulanten Konsultationen mit CI Erstinfogespräch, Systemberatung, Befundbesprechung, Hörgerätekontrolle und Spielaudiometrie.

Gerechnet ab Implantationsdatum 2019 befanden sich zum Zeitpunkt 2021 somit 203 Patient_innen in der Folgetherapie im HZD (exklusive sämtlicher Patient_innen in den Jahreskontrollen mit Implantationsdatum ab 2007).

Insgesamt begleitet das Hörzentrum aktuell im Rahmen der ambulanten Cochlea-Implantat Nachsorge 793 ambulante Patienten im Jahr 2021.

Alle Patient_innen durchlaufen den Nachsorgealltag auf Grundlage der AWMF Leitlinien zur Cochlea-Implantat Versorgung. Das bedeutet, dass jeder/e Patient_in entsprechend seines/ ihres Alters und seiner/ ihrer Eigenressourcen an einem Nachsorgetag einen Hörtest, eine Systemanpassung, eine Hörtherapie und ggf. eine HNO-ärztliche Intervention in einem Zeitrahmen von ca. 3 Std. durchläuft.

3. Anzahl/Beschreibung der durchgeführten Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen

Eine aktive Teilnahme von Mitarbeitenden mittels eigenständiger Beiträge erfolgte u.a. an folgenden Fort- und Weiterbildungen sowie Fachkongressen im Jahr 2021: Jahresversammlung der DGHNO, Friedberger Cochlea-Implantat und Hörsystem-Symposium, HNO-net und Düsseldorfer Forum.

Alle Mitarbeitenden nehmen regelmäßig an internen Fort- und Weiterbildungsangeboten teil. Neben audiologisch-technischen Schulungen sind medizinische und sprachtherapeutisch-pädagogische Unterweisungen wichtiger Bestandteil der internen Fort- und Weiterbildungskultur. Ebenso wurden von allen Mitarbeitenden Pflichtfortbildungen absolviert (hierzu zählen UKD-spezifische interne Fortbildungen sowie von den Ärztekammern vorgegebene Verpflichtungen).

Von Mitarbeiter_innen des Hörzentrums oder unter deren Beteiligung wurden folgende Veranstaltungen ausgerichtet: Teilnahme am Ausbildungsprogramm des UKD für die Ausbildung interner medizinisch-technischer Assistentinnen – Funktionsdiagnostik (MTA-Fs), angebotene Praktika für Hörgeräteakustiker_innen, die sich zum/ zur CI-Akustiker_in ausbilden lassen, Aufnahme von studentischen Praktikant_innen aus den Bereichen Klinische Linguistik, Sprachtherapie, Sprachheilpädagogik sowie Lehramt für Hören und Kommunikation. Es konnte zudem ein MED-EL Elterntraining für Eltern CI versorgter Kinder, innerhalb der Räumlichkeiten des Hörzentrums, durchgeführt werden.

Mitarbeitende des Hörzentrums leisten einen kontinuierlichen Beitrag zur Weiterentwicklung des Hörzentrums sowie der Verbesserung der Qualitätsstandards in der Patient_innenversorgung. Dies wird durch Teilnahmen an Kongressen sowie Fort- und Weiterbildungen unterstützt. Im Jahr 2021 konnten trotz der COVID-Pandemie vielzählige Online-Schulungen und Kongresse wahrgenommen werden, die es ermöglichen neuen Input in die Patient_innenversorgung einfließen zu lassen und den Versorgungsstandard zu festigen und auszubauen.

4. Darstellung der Maßnahmen zum strukturierten Austausch über Therapieempfehlungen und Behandlungserfolge intern und extern mit anderen Zentren

Um einen strukturierten Austausch über Therapieempfehlungen und Behandlungserfolge intern und extern mit anderen Zentren zu gewährleisten, sind u.a. folgende Maßnahmen implementiert worden: tägliche interdisziplinäre Teamsitzung, wöchentlich regelmäßige Audiologen- und Therapieteamsitzungen, alle 2 Wochen internes HZD Team mit Fallbesprechungen und Schulungen.

Außerdem findet ein Austausch mit anderen CI Zentren unter den teilnehmenden Zentren der ACIR statt. Teilnehmende der einzelnen Zentren sind die jeweiligen therapeutisch-pädagogischen Leitungen. 1x jährlich finden Fallbesprechungen mit der Schule und Frühförderung der Schulen für Hören und Kommunikation in Düsseldorf und Krefeld statt.

Ferner sind folgende Maßnahmen in Planung: regelmäßige Netzwerktreffen mit Hörgeräteakustiker_innen zu Fallbesprechungen, regelmäßiger Runder-Tisch mit niedergelassenen Sprachtherapeut_innen sowie monatliche, erweiterte interdisziplinäre Teamsitzungen aus Pädiatrie, Pädaudiologie, Pädagogik und HNO.

5. Nennung der Leitlinien und Konsensuspapiere, an denen das Zentrum mitarbeitet

AWMF Leitlinien Cochlea-Implantat Versorgung Registernummer 017 – 071

6. Nennung der Studien/Projekten, an denen das Zentrum teilnimmt

Als infrastrukturelle Maßnahme wird an der Weiterführung des Qualitätsmanagements gearbeitet, dessen Implementierung und kontinuierliche Erweiterung fester Bestandteil der Projektplanung des Hörzentrums ist.

Studien, die aus dem Hörzentrum heraus oder als Partner initiiert oder mitgestaltet wurden:

ProWear: Cochlea (TraiCI)

Das Projekt beschäftigte sich mit der Entwicklung eines neuartigen Trainingssystems für Cochlea-Implantat Träger_innen, das ihnen gestattet selbständig und ortsunabhängig Hörübungen durchzuführen. Die Hörübungen basieren auf einem Kompetenzmodell, sodass Spielende Übungen angeboten bekommen, die den Fähigkeiten in den jeweiligen sprachlichen Bereichen entsprechen. Eine Health-Gaming-Erweiterung soll die Compliance verbessern, um CI-Träger_innen neue und innovative Möglichkeiten zu bieten das Hören wieder zu erlernen.

Förderung: BMWI gefördertes interdisziplinäres Forschungsprojekt/ ZIM Zentrales Innovationsprogramm Mittelstand, Förderkennzeichen: 16KN069229

Kooperationspartner: Universitätsklinik Düsseldorf Poliklinik und Funktionsbereich für Rheumatologie, Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Berlin, Experimental Game AG, Serrala Cloud Solutions GmbH

Evaluation der ersten robotisch-unterstützten Cochleaimplantationen mit HEARO™ in Deutschland (RoCI)

In diesem Projekt befassten wir uns als erste Klinik in Deutschland mit der Evaluation des klinischen Einsatzes des OP-Roboters HEARO für die minimal-invasive Cochlea-Implantat-OP in Deutschland. Das System besteht aus einer Planungssoftware (OTOPLAN) und dem OP-Roboter HEARO und dient dazu das Cochlea-Implantat mittels eines einzigen, knapp 2 mm durchmessenden Bohrkanals in die Hörschnecke einzuführen. Hierzu wird vor der OP auf Grundlage der im Vorfeld gewonnen CT-Daten der optimale Bohrkanal berechnet, welcher sowohl im sicheren Abstand zu den Nerven verläuft, als auch gewährleistet, dass die Elektrode im optimalsten Winkel und damit möglichst schonend in die Hörschnecke eingeführt werden kann. In dieses Projekt können Patientinnen und Patienten über 18 Jahren eingeschlossen werden, bei denen ein Cochlea-Implantat eingelegt werden soll und bei denen in der Computertomographie die benötigten anatomischen Voraussetzungen erfüllt sind (u.a. ein ausreichender Abstand zwischen Gesichts- und Geschmacksnerv).

Kooperationspartner: MED-EL

Messtechnische Absicherung eines Bohrprozesses bei bildgestützten minimalinvasiven Eingriffen am Beispiel der Otobasis (MAMBO II)

Die Schädelbasischirurgie ist ein wichtiger klinischer und wissenschaftlicher Schwerpunkt unserer Klinik. Bei diesem Kooperationsprojekt mit der RWTH Aachen Universität handelt es um die zweite Phase der DFG Förderung für die Entwicklung eines innovativen Bohrsystems für Operationen an der Schädelbasis mit an der Bohrspitze integrierter Temperatursensoren. Hiermit werden minimal-invasive Bohrkanäle in der Nähe von temperatursensiblen Strukturen, wie z.B. Nerven, möglich.

Förderung: Deutsche Forschungsgemeinschaft (DFG SCHM 1856/67-3)

Kooperationspartner: RWTH Aachen Universität, Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement

Forschungsprojekt mit Angebot einer Doktorarbeit:

Retrospektive Analyse der Komplikationen sowie Infektionen im Zusammenhang mit perioperativer Antibiotikaprophylaxe bei Cochlea Implantationen

Bei der Studie handelt es sich um eine retrospektive Qualitätsanalyse, welche den Stellenwert der perioperativen/ postoperativen Antibiotikaprophylaxe im Zusammenhang mit postoperativen Wundkomplikationen/ Wundinfektionen nach Implantation eines Cochlea-Implantates untersuchen soll.

Forschungsprojekt mit Angebot einer Bachelorarbeit:

Entwicklung einer prototypischen Benutzeroberfläche zur Darstellung und Dokumentation von Prozessschritten und –zeiten im Operationssaal

Aufbauend auf der Erzeugung dynamischer Checklisten aus BPMN (business process modelling notation) Modellen zur Darstellung von Prozessschritten während einer Operation, sollte bei diesem Projekt eine prototypische Benutzeroberfläche entwickelt werden, welche eine Erweiterung um Funktionen wie dem Hochladen von Fotos und Dateien, manuelle Nutzereingaben, dem Abfangen von vorhersehbaren Abweichungen vom normalen Operationsverlauf und der automatischen Erstellung von OP-Dokumentationen erlaubt. Diese soll den Operateuren durch die Darstellung der Checklisten als Gedächtnisstütze dienen und die Speicherung der Zeiten, zu denen diese abgehakt wurden, ermöglichen. Außerdem soll die automatisierte Erstellung von OP-Dokumentationen unterstützen werden.

Kooperationspartner: Hochschule Reutlingen, Fakultät für Informatik

Der Freiburger Sprachverständlichkeitstest aus linguistischer Perspektive

Ziel der Arbeit war es, für das bestehende Testmaterial eine umfassende Analyse zu erstellen, mit der die Items des Freiburger Einsilbertests aus linguistischer Sicht normiert werden können. Die zentrale Fragestellung war dabei stets, ob die Items in Bezug auf die linguistischen Variablen im listenweisen Vergleich gleichmäßig verteilt sind. Phonetische, phonologische und semantische Merkmale der Items wurden herausgearbeitet, analysiert und diskutiert. Auf Grundlage des vorliegenden Testmaterials sollte so eine Zusammenstellung linguistischer Kriterien entstehen, die die Analyse, aber auch die Entwicklung von neuen Sprachverständlichkeitstests im audiologischen Bereich bereichern und der Qualitätssicherung in der medizinischen Diagnostik dienen kann.

Kooperationspartner: Heinrich-Heine Universität Düsseldorf, Institut für Sprache und Information

OLSAgramm - Studie zur Verständlichkeit von grammatischen und ungrammatischen Sätzen am Beispiel des Oldenburger Satztests

Ziel der Arbeit war es, die Hörleistung von Patient_innen mit CI-Versorgung im Oldenburger Satztest (OLSA) aus linguistischer Perspektive zu untersuchen und zu hinterfragen, ob sich die Fehlerquote bei Patient_innen mit CI bei der Wiedergabe ungrammatischer Sätze im OLSA erhöht.

Kooperationspartner: Heinrich-Heine Universität Düsseldorf, Institut für Sprache und Information

Selbstwert von postlingual ertaubten Erwachsenen mit Cochlea-Implantat: Ein systematischer Überblick

Ziel der Arbeit war es, einen Überblick über die Evidenz des letzten Jahrzehnts im Hinblick auf die Erhebung und Beachtung des Selbstwerts bei CI-Versorgung zu ermitteln. Eine systematische Literaturrecherche konnte Antworten auf die Frage liefern, ob das Konstrukt Selbstwert in die Untersuchung der Patient_innen mit CI miteinbezogen wird und wenn ja, in welcher Weise? Zudem konnten Informationen zu möglichen Instrumenten, die für die Erhebung des Selbstwertes genutzt werden erhoben werden.

Kooperationspartner: Universität zu Köln, Lehrstuhl für Pädagogik und Therapie bei Sprach- und Sprechstörungen

7. Nennung der wissenschaftlichen Publikationen des Zentrums

An folgenden in 2021 veröffentlichten Publikationen waren Mitarbeitende des Hörzentrums u.a. beteiligt:

- Marzi C, Prinzen T, Haag J, Klenzner T, Mathis-Ullrich F. Continuous Feature- Based Tracking of the Inner Ear for Robot-Assisted Microsurgery. Front Surg. 2021 Nov 19;8:742160. doi: 10.3389/fsurg.2021.742160. PMID: 34869554; PMCID: PMC8639496.
- Plettenberg C, Geipel K, Stenin I, Klenzner T, Wagenmann M, Schipper J, Scheckenbach K. Tröpfchenexposition bei Tracheotomie : Fallanalyse und Konsequenzen in Bezug auf COVID-19-Patienten [Droplet exposure during

- tracheotomy : Case analysis and consequences with respect to COVID-19 patients]. HNO. 2021 Aug;69(8):650-657. German. doi: 10.1007/s00106-021-01050-z. Epub 2021 Apr 14. PMID: 33852060; PMCID: PMC8044664.
- Schneider D, Hermann J, Mueller F, Braga GOB, Anschuetz L, Caversaccio M, Nolte L, Weber S, Klenzner T. Evolution and Stagnation of Image Guidance for Surgery in the Lateral Skull: A Systematic Review 1989-2020. Front Surg. 2021 Jan 11;7:604362. doi: 10.3389/fsurg.2020.604362. PMID: 33505986; PMCID: PMC7831154.
 - Piedade GS, Vesper J, Hoyer R, Klenzner T, Slotty PJ. Accuracy of Electrode Position in Sphenopalatine Ganglion Stimulation in Correlation With Clinical Efficacy. Neuromodulation. 2021 Dec;24(8):1429-1438. doi: 10.1111/ner.13261. Epub 2020 Sep 8. PMID: 32896965.
 - Schipper J, Schaumann K, Gerlach R, Reinert S, Schramm A, Schwager K. Accreditation and certification of Skull Base Centres in Germany by the Society for Skull Base Surgery (Gesellschaft für Schädelbasischirurgie, GSB). HNO. 2021 Jan;69(Suppl 1):20-23. English. doi: 10.1007/s00106-020-00921-1. PMID: 33180144.
 - Schipper J, Schaumann K, Gerlach R, Reinert S, Schramm A, Schwager K. Akkreditieren und Zertifizieren von Schädelbasiszentren in Deutschland durch die Gesellschaft für Schädelbasischirurgie (GSB) [Accreditation and certification of skull base centres in Germany by the German Society for Skull Base Surgery (Gesellschaft für Schädelbasischirurgie, GSB). German version]. HNO. 2021 Jan;69(1):26-30. German. doi: 10.1007/s00106-020-00920-2. PMID: 32997151.

8. Zugangswege und Voraussetzungen zur Kontaktaufnahme mit dem Zentrum

Über die Internetplattform des UKD, im Speziellen der HZD-eigenen Website, können Patient_innen sowie niedergelassene Ärzt_innen, Heilmittelerbringende, Frühförder_innen, Beratungsstellen für Hörgeschädigte oder andere CI-versorgende Kliniken Kontakt zum Hörzentrum aufnehmen und ihr Anliegen über das Kontaktformular schildern. Das Hörzentrum bekommt diese Anfrage per Mail. Die Kontaktaufnahme erfolgt über das Sekretariat des Hörzentrums. Patient_innen werden i.d.R. per Mail kontaktiert und gebeten, vorab einen möglichst aktuellen Überblick zu seinem/ ihrem Anliegen (z.B. aktuelle Hörtest, Befunde) per Mail zurückzusenden. Dies dient der frühzeitigen Falleingliederung. Ggf. werden die Patient_innen auch an andere Bereiche der HNO Klinik verwiesen.

Ebenso können Interessierte telefonisch oder per Mail Kontakt zum Hörzentrum aufnehmen. Auch hier wird die Anfrage durch Mitarbeitende der Sachbearbeitung entgegengenommen und bearbeitet. Die Mitarbeitenden melden sich mit Terminoptionen zurück, sobald der Bedarf der Interessierten erfasst wurde.

Ferner können interne Meldungen und Konsile durch ärztliches Personal der HNO-Klinik, der Pädaudiologie, der Kinderklinik (o.a.) per Telefon, Mail oder persönlichen Direktkontakt Patient_innen in der Sprechstunde des Hörzentrums vorstellen.