

# NACHKONTROLLEN IN DER KONTAKTLINSENANPASSUNG

Mittwoch, 4. Juli 2018

<b>Die Nachkontrolle – Schlüssel zum erfolgreichen Kontaktlinsentragen</b>	2
Svenja Hennschen, AO-Meisterin, Dozentin der Fielmann Akademie Schloss Plön	
<b>Linsenträger auf die Couch! – Kommunikation in der Nachkontrolle</b>	6
Markus Leonhard, M.Sc. Dipl.-Ing. (FH) Augenoptik, Augenoptik Leonhard, Schwäbisch Gmünd	
<b>Nachkontrolle bei Tauschlinsen – Die Chance nutzen!</b>	12
Samantha Samuel, Staatl. geprüfte AO und AO-Meisterin, Professional Service Cooper Vision	
<b>Nachkontrollen bei individuellen Kontaktlinsen – Das Potenzial ausschöpfen!</b>	14
Mario Rehnert, Dipl.-Ing. (FH), M.Sc. Anwendungstechnik, Hecht Contactlinsen GmbH	

# DIE NACHKONTROLLE – SCHLÜSSEL ZUM ERFOLGREICHEN KONTAKTLINSENTRAGEN

*Svenja Hennschen, AO-Meisterin, Dozentin der Fielmann Akademie Schloss Plön*

## **Drop Out**

Die Anzahl der Kontaktlinsesträger in Deutschland verändert sich kaum. Es gibt also etwa ebenso viele Neueinsteiger wie Aussteiger. Alle Anpasser kämpfen in der heutigen Zeit gegen den Drop Out. Für junge Kontaktlinsesträger sind trockene Augen und schlechter Sitz die häufigsten Beweggründe, um aus dem Linsentragen auszusteigen. In der Generation Ü-40 wird zumeist „schlechtes Sehen“ als Hauptgrund angegeben.

Der Nachkontrolltermin ist eines der wichtigsten Instrumente in der erfolgreichen Kontaktlinsenanpassung und des Kundenkontakts. Er macht es möglich Unzufriedenheit im Entstehungsprozess zu erkennen und gemeinsam mit dem Kunden Lösungsansätze zu erarbeiten.

Es ist erschreckend, dass etwa 30-40 Prozent aller Kunden aus dem Kontaktlinsentragen aussteigen, ohne von ihrem Anpasser eine optimierte Kontaktlinse zu bekommen und zu testen. Enger Kundenkontakt und strukturierte Nachsorge stellen einen Ansatz dar, die Drop Out-Rate zu reduzieren. Es hat sich bewährt einen Folgetermin sofort im Anschluss an einen Termin zu vereinbaren.

## **Drop Out Vermeidung**

Die Kontaktlinsenindustrie hat das Problem des Drop Outs ebenfalls erkannt und stellt den Augenoptikern regelmäßig neue Werkzeuge zur Verfügung, die die Kundenbindung erleichtern sollen. Als Kommunikationswerkzeuge setzen die Hersteller zunehmend auf Smartphones und Tablets. Einige Kontaktlinsenhersteller haben bereits Apps entwickelt, die den Kunden via

Smartphone über einen anstehenden Nachkontrolltermin oder den Wechsel seiner Linsen informieren. Auf diesem Weg können viele Kontaktlinsesträger erreicht werden, da die Nutzung des Smartphones und der mindestens tägliche Blick darauf aus dem gesellschaftlichen Leben nicht mehr wegzu-denken sind.

Nicht nur die Innovationen der Kontaktlinsenhersteller, sondern auch ein strukturierter und individueller Ablauf der Beratung, der Anpassung und der Nachkontrolle sind wichtige Punkte zur Vermeidung von Drop Outs.

Wenn wir als Anpasser dem Kunden das Gefühl geben, einzigartig zu sein, egal ob er eine standardisierte oder eine individuelle Kontaktlinse bekommt, schaffen wir es, den Kunden an uns zu binden.

## **Wie sollte eine Nachkontrolle ablaufen?**

Der Nachkontrolltermin ist eines der wichtigsten Instrumente in der erfolgreichen Kontaktlinsenanpassung. Er wird nicht nur genutzt, um die langfristige physiologische Verträglichkeit der Kontaktlinsen festzustellen, sondern auch, um von dem Kunden zu erfahren, wie zufrieden er mit seinen Kontaktlinsen ist.

Eine Nachkontrolle sollte immer nach einem festen Schema erfolgen. Dieses sollte für jeden Kunden als auch für jeden Termin gleich ablaufen. Die Kunden sollten unbedingt mit aufgesetzten Kontaktlinsen zum Nachkontrolltermin kommen. Zu Beginn empfiehlt es sich, die subjektiven Eindrücke des Kunden zu erheben. Dies kann beispielsweise mit einem Nachkontrollbogen in

schriftlicher Form oder via App in digitaler Form erfolgen. Das Gespräch sollte in einer vertrauensvollen Atmosphäre stattfinden. Nur so berichten die Kunden von ihren tatsächlichen Tragegewohnheiten oder Tragezeiten und davon, ob sie die Linsen nicht doch das ein oder andere Mal über Nacht tragen.

Im nächsten Schritt erfolgt die objektive Beurteilung der aufgesetzten Kontaktlinsen. Dazu gehören die Überprüfung des Linsensitzes, sowie die Ermittlung der Restrefraktion (Visus vorher, Visus hinterher). Anschließend sollte der Kunde seine Kontaktlinsen selbst absetzen. Dies bietet dem Anpasser die Möglichkeit, sich einen Blick vom Handling der Kontaktlinsen zu machen. Auch die anschließende Reinigung der Kontaktlinsen sollte durch den Kunden selbst erfolgen. Dies ist nicht nur bei der Versorgung von Neukunden wichtig. Insbesondere bei langjährigen Kontaktlinsenträgern schleichen sich Routinen ein, die hin und wieder korrigiert werden sollten.

Im nächsten Schritt sollte eine Topographie gemacht werden. Schlecht angepasste formstabile oder weiche Kontaktlinsen können die Form der Kornea verändern. Dies führt dazu, dass beim Wechsel von Kontaktlinse auf Brille der Visus sinkt (spectacle blur). Um sicher keine Veränderungen am vorderen Augenabschnitt zu übersehen sollte nun eine Inspektion des vorderen Augenabschnittes erfolgen. Diese sollte ausnahmslos mit der Gabe von Fluoreszein enden. Insbesondere die exakte Klassifizierung von Stippen ist ohne Fluoreszein kaum möglich. Alle erhobenen subjektiven und objektiven Befunde sollten abschließend noch einmal für den Kunden zusammengefasst werden. Das weitere Vorgehen, zum Beispiel Änderungen hinsichtlich Linsenparameter oder Umstellung der Pflege sollte dem Kunden erklärt werden und ein Termin für die nächste Nachkontrolle vereinbart werden.

## Welche Herausforderung gibt es aus Sicht des Anpassers?

Während des Kontaktlinsentragens können einige Komplikationen auftreten. Die häufigsten Komplikationen sind:

- CLARE (Contact lens associated red eye)
- Hornhautinfiltrate
- SEAL (Superior epithelial arcuate lesion)
- LWE (Lid Wiper Epitheliopathie)
- Bindehautabdrücke

Ein viel diskutiertes Thema in der physiologischen Verträglichkeit von Kontaktlinsen sind die Hornhautinfiltrate. Efron et al. haben in ihrer Studie „Multicenter Case-Control Study of the Role of Lens Materials and Care Products on the Development of Corneal Infiltrates“ [1] die Häufigkeit von unterschiedlichen Schweregraden der Hornhautinfiltrate in Abhängigkeit von verschiedenen Kontaktlinsenmaterialien und Tragedauern untersucht. Die

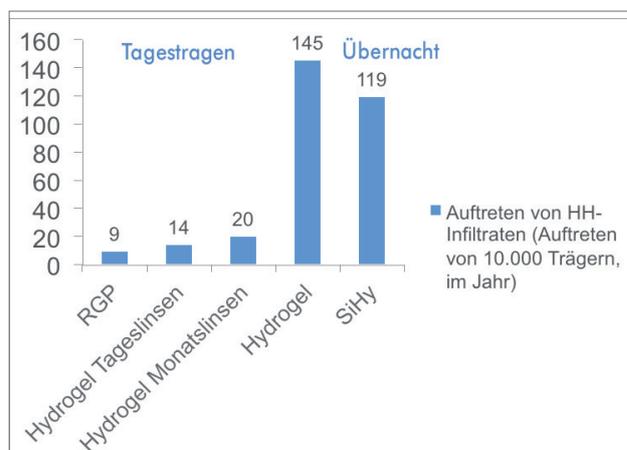


Abb. 1: Häufigkeiten von Hornhautinfiltraten [2]

Studie hat gezeigt, dass die Probanden mit Tageslinsen ein zwölfmal geringeres Risiko für die Entwicklung eines Hornhautinfiltrats hatten im Vergleich zu denen mit wiederverwendbaren Weichlinsen.

Die Studie zeigte außerdem, dass Silikon Hydrogel Kontaktlinsen ein fünfmal geringeres Risiko im Vergleich zu Hydrogel Linsen besitzen, ein Hornhautinfiltrat zu verursachen.

Abbildung 1 zeigt den Vergleich zwischen Tagestragen und Übernachtsragen. Es wird deutlich, dass das Risiko für ein Hornhautinfiltrat größer ist, wenn die Kontaktlinsen über Nacht getragen werden.

Durch die regelmäßige Nachsorge, wie oben beschrieben, können Hornhautinfiltrate frühzeitig erkannt und Gegenmaßnahmen ergriffen werden. Eine für den Anpasser weniger gut beeinflussbare Herausforderung stellt die Compliance des Kunden dar. Compliance bedeutet, dass der Kunde die Verhaltensweise, die Handhabung und die Pflege nicht nur versteht, sondern auch verinnerlicht und in seinem Alltag umsetzt. Wenn der Kunde eben genau das nicht tut, dann besteht eine schlechte Compliance. Um dieses Thema gemeinsam mit dem Kunden zu bearbeiten ist ein enges Vertrauensverhältnis zwischen dem Anpasser und dem Kunden erforderlich.

### Wie häufig sollten Nachkontrollen durchgeführt werden?

Die Auswahl der geeigneten Kontaktlinse ist ebenso individuell wie die Anforderungen, die der Kunde an die Kontaktlinse stellt. Hinsichtlich Material und Tragezeit können Komplikationen unterschiedlich häufig beobachtet werden. Daher sind auch die Nachsorgetermine individuell zu vereinbaren. Abbildung 2 zeigt eine gute Richtlinie über einen sinnvollen Kontrollrhythmus.

Bei allen Linsentypen sollte die erste Nachkontrolle nach einer Woche durchgeführt werden. Dieser erste Termin dient dazu, letzte Fragen des Kunden zu beantworten. Der Anpasser gewinnt einen Einblick, wie gut sich die angepassten Linsen im Alltag handhaben lassen. Zudem erfolgt eine objektive Einschätzung darüber, wie gut die Linsen auch nach einer Woche noch physiologisch verträglich sind. Nicht selten zeigt sich nach der ersten Woche Optimierungsbedarf, sei es weil die Linsen doch fester sitzen, als es im Verlauf der Erstanpassung zu sehen war, oder weil der Kunde die Tragezeiten falsch eingeschätzt hat. Weitere Nachkontrolltermine sollten in Anhängigkeit des gewählten Linsenmaterials bzw. der gewünschten Tragedauer erfolgen. Kontaktlinsen die über Nacht getragen werden, haben generell ein höheres Risiko für Komplikationen durch die erhöhte Tragedauer. Deshalb ist es bei diesen Linsen wichtig alle sechs Monate eine Nachkontrolle durchzuführen.

Kunden mit weichen Monatslinsen oder formstabilen Kontaktlinsen sollten alle zwölf Monate gesehen werden. Veränderte Tragebedingungen oder Lebensgewohnheiten können dazu führen, dass die angepassten Kontaktlinsen einer Optimierung bedürfen. Außerdem sollten Kunden etwa einmal jährlich über die Risiken, die unsachgemäße Pflege oder Übertragen der Kontaktlinsen

Kontaktlinsen	Nach 1 Woche	Alle 6 Monate	Alle 12 Monate	Alle 24 Monate	Warum?
Weiche Linsen die über Nacht getragen werden	✓	✓			Höheres Risiko für Komplikationen
Weiche Monatslinsen	✓		✓		Pflege / Compliance-Kontrolle
Formstabile Linsen	✓		✓		HH-Stufe / Ptosis / 3-9 Uhr Stippen / Pflege / Compliance-Kontrolle
Weiche Tageslinsen	✓			✓	Geringeres Risiko für Komplikationen

Abb. 2: Nachkontrollintervalle bei verschiedenen Linsensystemen [2]

mit sich bringen aufgeklärt werden. Tageslinsen müssen nur alle 24 Monate nachkontrolliert werden, da aufgrund der verkürzten Tragdauer und der entfallenden Pflege ein wesentlich geringeres Risiko für Komplikationen und schlechte Compliance besteht.

### **Schlüssel zum erfolgreichen Kontaktlinsentragen**

Der Erfolg einer Kontaktlinsenanpassung wird erreicht durch den ganz persönlichen Service für den Kunden. Der ganz persönliche Service sollte unabhängig von der Art der Anpassung mit der individuellen Beratung starten. Der Kunde bekommt von uns eine besondere Aufmerksamkeit und hat nicht das Gefühl nur einer unter vielen zu sein.

Diese Fähigkeit auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse des Kunden einzugehen, gehört zu unseren persönlichen Stärken. Dies kann kein Online-Shop und kein Kontaktlinsenautomat leisten. Wir als Anpasser schnüren jedem Kunden sein indivi-



Abb. 3: Schlüssel zum erfolgreichen Kontaktlinsentragen (\*NK... Nachkontrolle)

duelles Paket aus Kontaktlinsen, Pflegemittel und individueller Nachkontrolle. Und ganz nebenbei sollten wir in der Kommunikation mit unseren Kunden den Begriff „Nachkontrolle“ einmal mehr überdenken und in eine nettere Formulierung ändern, z. B. Nachbetreuung. Denn seien wir mal ehrlich, wer wird denn schon gerne kontrolliert?

Wenn wir diesen Service bei jedem Kunden anwenden, werden wir die Drop Out Zahlen verringern und die Kundenzufriedenheit steigern.

### **Literatur**

[1] Chalmers RL et al., Multicenter case-control study of the role of lens materials and care products on the development of corneal infiltrates, *Optom Vis Sci.* 2012 Mar;89:316-325

[2] Efron et al., Rethinking contact lens associated keratitis, *Clin Exp Optom.* 2006 Sep;89:280-298.

# LINSE TRÄGER AUF DIE COUCH! – KOMMUNIKATION IN DER NACHKONTROLLE

Markus Leonhard, M.Sc. Dipl.-Ing. (FH) Augenoptik, Augenoptik Leonhard

## Einleitung

Die Kontaktlinsenanpassung ist ein fortwährender Prozess, der nie zu Ende geht. Eine wesentliche Rolle in diesem Prozess kommt der Kontaktlinsennachkontrolle zu, die angenommen die eigentliche Kontaktlinsenanpassung darstellt. Das gilt besonders für weiche Austauschlinsen, die den Markt dominieren. Moderne Austauschlinsen sind mit wenigen Ausnahmen, nur in jeweils einer Basiskurve, einem Durchmesser und einem Material erhältlich. Sie können nicht für den Kunden individuell angepasst, bzw. ausgewählt werden. Selbstverständlich ist durch verschiedene Austauschlinsen eine gewisse Auswahl möglich, es ist jedoch nicht möglich, einem bestimmten Auge eine bestimmte, optimal angepasste Kontaktlinse eines Herstellers zuzuordnen.

Viele Auffälligkeiten, die sich durch eine suboptimale Auswahl ergeben, zeigen sich dann erst nach längerem Tragen bei der Nachkontrolle. Ein Wechsel des Systems oder sogar die Umstellung auf eine Individuallinse können die Konsequenz sein. Selbstverständlich sollten auch individuelle Spezial- und Sonderlinsen einem regelmäßigen Nachkontrollzyklus unterliegen. Sie stellen den Kontaktlinsenanpasser in der Nachkontrolle jedoch vor weniger hohe Herausforderungen, weil in deren Anpassung tatsächlich eine individuelle Auswahl von vielen verschiedenen Parametern unabhängig erforderlich und realisierbar ist.

In jedem Fall muss dauerhaft überwacht werden, wie gut der Kontaktlinsenträger mit seinen Kontaktlinsen zurechtkommt. Daran haben weder moderne Tauschsysteme, noch hochsauerstoffdurchlässige Silikon-Hydrogele etwas geändert. Die Kontakt-

linsen-Statistik spricht hier eine eindeutige Sprache. Deutschland ist nach wie vor auf den letzten Rängen der Industrieländer was die Kontaktlinsenpenetration betrifft, mischt aber ganz vorne mit, wenn es um die Quote der Kontaktlinsen-Aussteiger (Drop Out) geht [1]. Es ist offensichtlich nicht leicht, Kontaktlinsenträger dauerhaft bei der Stan-ge zu halten. Dabei wurde in zahlreichen Studien gezeigt, dass Ausstiege verhindert werden können, wenn nur in einer gründlichen Kontaktlinsennachkontrolle auf die subjektiven Probleme des Kontaktlinsenträgers und seine Wünsche und Bedürfnisse eingegangen wird. Mit Kontaktlinsen, die noch nie so gut waren wie heute, lassen sich viele Herausforderungen meistern – einen Schlüssel dazu liefert die Kommunikation in der Nachkontrolle. Eine wichtige Frage in der Nachkontrolle könnte also lauten: Wie „kitzelt“ man die wesentlichen Informationen aus dem Kunden heraus?

## Nachkontrolle: Status Quo

- **Nachkontrollintervall.** Mehr als 50 Prozent aller Kontaktlinsenträger erscheinen nur alle 24 Monate zur Kontaktlinsennachkontrolle oder sogar gar nicht. Das hat Antje Brenner in einer Untersuchung herausgefunden [2].
- **Struktur.** Brenner hat in ihrer Studie auch gezeigt, dass die Arbeitsweise verschiedener Kontaktlinsenanpasser zu unterschiedlichen Ergebnissen führt. Dies verunsichert die Kunden, was wiederum dazu führt, dass diese ihre Nachkontrollintervalle schlecht einhalten. Mehr Struktur führt demnach zu mehr Nachkontrollen.
- **Umfang.** Nachkontrolle ist für einige Anpasser vor allem Überrefraktion, so meine persönliche Erfahrung aus zahl-

reichen Fortbildungsveranstaltungen. Manche Augenoptiker stufen offensichtlich die Fertigkeiten, die für eine Nachkontrolle erforderlich sind, als geringer ein, als beim Anpassungstermin. Nach meiner Erfahrung ist das Gegenteil der Fall: Eine Austauschlinse auszuwählen ist leicht; Probleme, die bei einer Nachkontrolle auftauchen zu lösen kann hingegen sehr anspruchsvoll sein. Ganz zu schweigen davon, dass Kunden über die Probleme mit ihren Linsen nicht immer von sich aus berichten. Eine Nachkontrolle sollte daher mindestens die gleichen subjektiven und objektiven Erhebungen umfassen, wie die Erstanpassung, ergänzt um die Erfahrungen und Wünsche, die aus der Kontaktlinsenerfahrung des Kunden resultieren.

- **Angst** vor unlösbaren Problemen. Ein möglicher Grund für eine nachlässige Nachkontrolle könnte sein, dass Kontaktlinsen-anpasser „keine schlafenden Hunde wecken“ wollen. Wenn ich nicht gezielt nach Problemen frage, wird sich der Kunde derer nicht bewusst oder zumindest nicht so ausdrücklich. Und ich als Anpasser schaffe mir keine Probleme, zu denen ich keine Lösung anbieten kann. Dabei wurde in zahlreichen Studien gezeigt, dass sich die meisten Probleme lösen lassen. Die Angst vor unlösbaren Problemen ist demnach nicht rational zu begründen.

### **Objektive Befunderhebung**

Objektive Befunderhebung ist Sitzbeurteilung, Überrefraktion und die Kontrolle des vorderen Augenabschnittes. Das lernt man in der Ausbildung und darum geht hier nicht - auch wenn dies nicht immer leicht ist und Weiterbildung in diesem Bereich sinnvoll ist. Laut Statistik [3] spielt das subjektive Sehen des Kontaktlinsenträgers nach dem Komfort eine Hauptrolle bezüglich eines Drop Outs. Zu unterscheiden ist das subjektive Sehempfinden und der vom Kontaktlinsen-anpasser festgestellte Visus. Gerade bei Multifokallinsen kommt es vor, dass Kunden einen guten

bis sehr guten Visus (>1,0) haben, dennoch mit dem Sehen unzufrieden sind und womöglich in der Folge mit dem Tragen ihrer Kontaktlinsen aufhören.

### **Subjektive Befunderhebung**

Die Erhebung der subjektiven Befunde kann auch vielfache Art und Weise erfolgen. Für alle Möglichkeiten gibt es sicher ein Für und Wider. Hier muss jeder Kontaktlinsen-anpasser die zu seiner Berufspraxis passende Vorgehensweise finden.

Einerseits besteht die Möglichkeit die subjektiven Befunde in der Form eines strukturlosen Interviews zu erheben. Das ist vermutlich die Variante, die am häufigsten im Alltag zu beobachten ist. Der Kontaktlinsen-anpasser fragt die Zufriedenheit ohne jedes Muster oder Vorgaben ab. Jede Befragung wird bei jedem Kunden und bei jedem Nachkontrolltermin etwas anders ablaufen. Dieses Vorgehen führt bei vielen Kunden zu Verunsicherung [2].

Besser ist sicher das Interview zu strukturieren, das heißt, der Kontaktlinsen-anpasser nutzt ein Schema zur Befragung des Kunden bezüglich seiner Zufriedenheit. Dieses Verfahren benötigt Zeit. Zudem können Kunden nicht alle Fragen auf Anhieb antworten. Sie müssen zur aufrichtigen Beantwortung bei sich selbst nachforschen, was den Kunden wiederum schnell überfordern kann. Es ist auch einem Mitarbeiter kaum zuzumuten, wenn er viele Nachkontrollen am Tag durchführt, Kunden immer mit der gleichen Sorgfalt und Gründlichkeit zu befragen. Es ist unrealistisch anzunehmen, dass in zehn Nachkontrollen nacheinander jeweils 15 Fragen mit immer der gleichen Geduld und dem gleichen echten und tiefen Interesse gestellt werden können. Kunden merken das und reagieren gelangweilt oder fühlen sich ihrer Zeit beraubt, wenn man ihnen protokolllartig im Abstand von sechs Monaten immer die gleichen Fragen stellt. Genau das wäre aber sinnvoll um einen Verlauf und eine mögliche Verschlechterung früh zu erkennen.

Die Lösung könnte eine Befragung mittels Fragebogen sein. Diese Methode ist bekannt aus Arztpraxen. Hier wird für die Anamnese ein Fragebogen – meist in Papierform – vor der Untersuchung vom Patienten ausgefüllt.

Eine sehr effiziente Möglichkeit, die Anamnese im Rahmen der Nachkontrolle zu erheben, ist die elektronische Befragung. Das Onlineprogramm iScale (<https://www.iscale-vision.de>) ist auf die Bedürfnisse der Kontaktlinsenanpasser optimiert und bietet die Möglichkeit, Kontaktlinsenkunden zeiteffizient zu befragen und speichert und analysiert die Antworten. Daraus ergibt sich teilweise ein sehr genauer Blick auf die konkrete Situation.

Das Onlineprogramm iScale fragt 10-15 Kriterien ab, von denen viele bei den Ausstiegsgründen auftauchen. Nur die Erfüllung der für den jeweiligen Kunden wichtigsten Kriterien kann einen Ausstieg verhindern.

Unter der Webseitenadresse „[www.iscale-vision.de](http://www.iscale-vision.de)“ können sich Interessierte einen Überblick über die Leistungen des Programms verschaffen. Ohne Eingabe von Daten sind anonyme Kundenbefragungen sofort möglich, um das System spielerisch zu testen und Einblick in die einzelnen Fragen zu erhalten. Für die Komplettversion ist ein Login erforderlich, das per Mail über die Webseite angefordert werden kann. Betreiber der Seite ist die iScale.systems GbR Leonhard & Polzer.

Die iScale Befragung erfolgt mittels visueller Analogskala. Der Kunde erhält ein Tablet und kann selbstständig mit dem Schieber seine Antwort angeben. Aus der in Abbildung 2 dargestellten Antwort wird deutlich, dass der befragte Kunde den Tragekomfort seiner Kontaktlinsen nicht besonders gut bewertet. Das Ergebnis fällt jedoch noch zu gut aus, als dass der Kunde von sich aus berichtet hätte, dass ihn die Kontaktlinsen stören.

Wie gut sehen Sie mit Ihren Kontaktlinsen?

Wie gut sehen Sie mit Ihren Kontaktlinsen in der Ferne (z.B. beim Autofahren)?

Wie gut sehen Sie mit Ihren Kontaktlinsen im Zwischenbereich (z.B. am Computer)?

Wie gut sehen Sie mit Ihren Kontaktlinsen in der Nähe (z.B. beim Lesen)?

Wie angenehm tragen sich Ihre Kontaktlinsen?

Wie angenehm fühlen sich Ihre Kontaktlinsen zum Ende der täglichen Tragezeit an?

Wie oft fühlen sich Ihre Augen während des Linsentragens trocken an?

Wie oft haben Sie gerötete Augen beim Kontaktlinsentragen?

Wie zufrieden sind Sie mit den Pflegemitteln für Ihre Kontaktlinsen?

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihren Kontaktlinsen?

Wie gut sehen Sie mit Ihrer Brille?

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Kontaktlinsenspezialisten weiterempfehlen?

Abb. 1: Fragenkatalog iScale

Wie angenehm tragen sich Ihre Kontaktlinsen?

Sehr unangenehm

Sehr angenehm

Abb. 2: visuelle Analogskala zur Einschätzung der abgefragten Kriterien

Um Drop Outs und auch Abwanderungen zu verhindern, gilt es, Probleme frühzeitig aufzudecken und genau das ist das übergeordnete Ziel der Erhebung subjektiver Befunde.

Die Kundenantworten werden sofort durch das iScale Programm ausgewertet. Dem Kontaktlinsenadapter wird eine farb-codierte Skala im Ampelsystem, wie im Abbildung 3 dargestellt, angezeigt. Antworten im grünen Bereich weisen auf einen zufriedenen Kontaktlinsenkunden hin. Antworten im gelben Bereich deuten auf eine erhöhte Ausstiegsgefahr hin. Kunden, deren Antworten im roten Bereich liegen, haben sich gedanklich bereits vom Kontaktlinsentragen verabschiedet. Die Vermeidung eines Drop

Outs kann gelingen, wenn in den kritischen Bereichen auf den Kunden eingegangen wird. Die automatische Analyse der oben dargestellten Kundenantwort auf die Frage nach dem Tragekomfort liegt im gelben Bereich, was bedeutet, dass die Wahrscheinlichkeit eines Ausstiegs erhöht und eventuell noch abzuwenden ist.

gen belegt [5]. In Zahlen heißt das, dass innerhalb des ersten Jahres 79 Prozent aller Träger sphärischer Kontaktlinsen beim Linsentragen geblieben sind, 73 Prozent aller torischen Kontaktlinsenanpassungen und nur 57 Prozent aller multifokalen Linsenanpassungen dauerhaft erfolgreich waren [6]. Grund für die weniger hohe Erfolgsquote bei Presbyopie ist nicht die Zunahme von



Abb. 3: Analyse der Kunden-Antwort

Das Ziel der Nachkontrolle ist es, einen Ausstieg zu verhindern und den Kunden in den wichtigen Kategorien in den grünen Bereich zu bringen.

### Problemfelder

Vor allem schlechte subjektive Befunde führen zum Drop Out, das zeigen zahlreiche Studien [4]. Bei wenigen Kunden stehen finanzielle oder andere Gründe im Vordergrund. Das Handling spielt auch eine gewisse Rolle und sollte ebenso in der Nachkontrolle bei Neukunden abgefragt werden.

Hauptproblem der subjektiven Befunde bei Nicht-Presbyopien ist der Tragekomfort. Das wurde oft beschrieben und ist in fast allen Studien zu Drop Out nachzulesen. Trockenheit ist dabei eng verknüpft mit schlechtem Komfort und stellt einer der Hauptgründe dar, weswegen sich Kontaktlinsen störend anfühlen können.

Der Hauptgrund für einen Drop Out bei Presbyopien ist das Sehen. Das ist zunächst eine etwas verkürzte These, da auch bei Presbyopien Komfort und Trockenheit eine Hürde für dauerhaftes zufriedenes Tragen darstellt. Allerdings stellt sich in der Praxis die Anpassung mit Multifokallinsen als weniger erfolgreich dar, als die Anpassung von Einstärkenlinsen. Dies wurde 2017 in einer Studie über Kontaktlinsenanpassun-

### Lösungsansätze

**Hard facts-Lösungen:** Es wird eine fachliche Lösung gesucht, die mit Produkten und deren Anwendung zu tun hat. Die Lösung liegt also nicht in der Kommunikation, im Praxismanagement, in der Erinnerung zur Nachkontrolle etc., sondern darin besser passende Produkte zu finden.

**Andere Linse ausprobieren.** Studien zeigen, dass allein mit dem Wechsel der Kontaktlinse in ein anderes Produkt einige Drop Outs vermieden werden können. Selbst Kontaktlinsenträger, die bereits ausgestiegen waren, konnten zum Wiedereinstieg motiviert werden, wenn der Kontaktlinsenanpasser ihnen eine Kontaktlinse eines anderen Herstellers gibt. Diese Empfehlungen beziehen sich vor allem auf Austauschlinsen, deren Parameter nur in gewissen engen Grenzen wählbar sind. Formstabile oder individuell angefertigte Weichlinsen, die zusammen einen Marktanteil von ca. 15 Prozent besetzen, sind hier nicht gemeint.

**Andere Linsenfamilie anpassen.** Die früheren Hydrogel-Kontaktlinsen sind bezüglich ihres Materials vor allem durch den Wassergehalt zu unterscheiden. Die meisten Hydrogele mit gleichem oder ähnlichem Wassergehalt unterscheiden sich nicht grundlegend – auch nicht, wenn sie

von verschiedenen Herstellern kommen. Silikonhydrogele sind anders, weil ihre Entwicklung wesentlich komplexer ist. So wenden verschiedene Hersteller zum Beispiel verschiedene Verfahren an, um die hydrophobe Oberfläche der Silikonhydrogele benetzbar zu machen. Das wirkt sich auch auf die Trageeigenschaften aus und führt dazu, dass verschiedene Materialien sich bei verschiedenen Kontaktlinsenträgern sehr unterschiedlich verhalten.

**Pflegemittel wechseln.** Das Pflegemittel spielt bei der Verträglichkeit von Kontaktlinsen eine große Rolle. Um Problemen von Konservierungsmitteln aus dem Weg zu gehen, empfiehlt es sich, Tageslinsen oder konservierungsmittelfreie Pflegemittel mit Peroxid abzugeben. Auf jeden Fall sollte bei einer nicht optimalen Verträglichkeit und einer verbesserungswürdigen subjektiven Zufriedenheit das Pflegemittel hinterfragt werden.

**Soft facts – Lösungsansätze:** Es wird nichts an bestehenden Produkten verändert, sondern durch kommunikative Ansätze in der Beratung ein tieferes Verständnis und damit eine bessere subjektive Einschätzung des Kunden erreicht.

**Linsentragezeiten planen.** Einige Kunden würden Ihre Linsen besser vertragen, wenn sie diese etwas dosierter einsetzen würden. Es kann empfehlenswert sein, während der Bürozeiten die Brille zu tragen, um dann in der Freizeit auf die Kontaktlinsen umzusteigen.

**Erklären, was Presbyopie ist.** Presbyopie trifft viele plötzlich und im Gefühl „besten Alter“. Viele Kunden sind unzufrieden, wenn sie unerwartet in der Nähe schlechter sehen und verstehen nicht, dass es dafür keine perfekte und einfache Lösung gibt. Das führt manchmal dazu, dass auch die Presbyopie-Korrektur, die an sich anspruchsvoller ist, zu einer Unzufriedenheit führt – besonders dann, wenn das Ergebnis weniger gut

ist als das frühere Sehen. Wenn die Kunden verstehen, welche anatomischen und physiologischen Veränderungen die Presbyopie bedingen, kann in vielen Fällen Verständnis beim Kunden für die manchmal nicht perfekte Korrektur geweckt werden. Verstehen ist oftmals der Weg, um der Unzufriedenheit mit dem Sehen entgegenwirken. Für die verständliche Erläuterung empfiehlt sich ein Augenmodell. „Das Problem ist Ihre eigene Augenlinse, die an Flexibilität verloren hat. Diese Flexibilität lässt sich leider nicht mehr zurückgewinnen.“



Abb. 4: Erklären, was Presbyopie ist mit Hilfe eines Augenmodells

### Fazit

- Es bedarf Struktur und System für die Nachkontrolle und damit für die Überwachung der Kontaktlinsenanpassung. Dazu zählt das Einfordern der Nachkontrolltermine beim Kunden, der systematische Ablauf der Nachkontrolltermine, das Herausfinden von objektiven und subjektiven Befunden und das Angebot entsprechender Lösungsansätze.
- Modernes Qualitätsmanagement ist unerlässlich. So wie auch die Hornhaut-Topographie neue Erkenntnisse über die objektive Verträglichkeit zulässt, so sollte der moderne Kontaktlinsenanpasser auch für die subjektiven Befunde ein Tool zur Erhebung, Dokumentation und Analyse der Zufriedenheit nutzen.
- Lob tut gut! Das ist ein wesentlicher Rat, der helfen kann, Kundenbindung auf ganz einfache und menschliche Weise

zu stärken. Wir alle möchten gelobt werden und es gibt immer einen Grund zu loben, auch unsere Kunden. Ohne unsere Kunden – auch wenn sie in manchen Bereichen nicht immer so compliant sind, wie wir das gerne hätten – könnten wir gar keine Nachkontrollen durchführen. Das allein, ist schon ein Grund für ein positives Feedback für jeden.

Das Thema Nachkontrollen in der Kontaktlinsenanpassung zeigt, dass es auch in Zukunft gut ausgebildete Kontaktlinsenpasser braucht. Wenn Augenoptiker die Nachkontrolle nicht durchführen oder nicht gründlich genug, dann macht das niemand. Augenoptiker, die sich kümmern, behalten eher ihre Kunden als solche, die keine Nachkontrolle einfordern.

Quellen:

- [1] Der Kontaktlinsenmarkt in Europa, DCC Organisation für den Industrieverband Spectaris, Deutscher Contactlinsen Congress Programmheft 2014, Pressebüro Jochen Reinke
- [2] Brenner et al., Compliance von Kontaktlinsenträgern-Teil 3: Die Kontaktlinsen-Nachkontrolle, die Kontaktlinse 6/2018
- [3] Rumpakis, John, New Data on Contact lens Dropouts: An International Perspective, Review of Optometry, January 15, 2010
- [4] Young et al., Why one million contact lens wearers dropped out, Contact Lens & Anterior Eye 27/2004: 83–85
- [5] Leonhard, Markus, Anwendung und Validierung der App iScale Optometry, Masterthesis des Studienganges Vision Science and Business (Optometry), 2015, Hochschule Aalen
- [6] Sulley et.al., Factors in the success of new contact lens wearers, Contact Lens & Anterior Eye 40/2017: 15-24

Kontakt zum Autor:

Markus Leonhard  
Dipl.-Ing.(FH) Augenoptik M.Sc. Vision Science  
Sandweg 34  
73527 Schwäbisch Gmünd  
markus@leonhard.biz

## NACHKONTROLLE BEI TAUSCHLINSEN – DIE CHANCE NUTZEN!

Samantha Samuel, Staatl. geprüfte AO und AO-Meisterin, Professional Service Cooper Vision

Die qualifizierte Nachkontrolle bei TauschlinSEN ist nicht nur notwendig, um den physiologischen Zustand des Auges und der KontaktlinSE sowie deren Sitz zu überprüfen, sondern auch eine unerlässliche Möglichkeit, seine Kompetenz gegenüber dem Kunden zu demonstrieren. Zusätzlich können hierbei dem KontaktlinSENträger die Vorteile von kooperativem Verhalten (Compliance) vermittelt und so die Bindung zum Kunden gestärkt werden. Eine gute Kundenbindung bildet die Grundlage, um langfristig einen stabilen Umsatz zu generieren.

Warum ist die Nachkontrolle so wichtig? Eine von CooperVision in Auftrag gegebene Verbraucherstudie zeigt, dass 60 Prozent der Träger eine bessere KontaktlinSE in Erwägung ziehen, wenn ihr Augenoptiker dies empfehlen würde [1]. Dass jedoch die Konsumenten von heute nicht immer „compliant“ sind, zeigt sich unter anderem daran, dass ein Fünftel der KontaktlinSENträger

eine kürzere Tragezeit als die Tatsächliche angibt [1]. Und 57 Prozent der Konsumenten gaben sogar zu, ab und an mit der KontaktlinSE zu schlafen [1].

Kooperatives Verhalten spielt eine große Rolle, um kontaktlinSENbedingten Komplikationen vorzubeugen. Aber auch das stetige Bemühen des KontaktlinSENanpassers, dem Träger bei jeder Nachkontrolle immer wieder einen einzigartigen Service und moderne Produkte mit ihrem Mehrwert anzubieten, trägt zum gesunden und zufriedenen KontaktlinSENtragen bei. Dies wird auch durch Jason R. Miller zusammengefasst als „Don't commoditize your brand!“ (Kommerzialisieren Sie Ihre Marke nicht).

Eine Möglichkeit qualifizierte Nachkontrollen durchzuführen, ist es nach dem SOAP-Schema systematisch vorzugehen. Hiermit können Befunde erkannt werden und die Verlaufskontrolle gestaltet sich besonders effizient. Dies bedeutet, das subjektive Befinden des KontaktlinSENträgers bei der Anamnese richtig zu interpretieren, objektive Befunde zu erkennen und zu analysieren und die weitere Planung gemeinsam mit dem Kunden zu besprechen. Bei diesem Vorgehen ist die Fachkompetenz des KontaktlinSENspezialisten unerlässlich. Die richtigen Fragen geben Hinweise zur Art der Beschwerden (Was?), Lokalisation (Wo?) und dem zeitlichen Verlauf (Wann?). Das Wissen darum, welche Befunde klassifiziert und eindeutig dokumentiert, skizziert / fotografiert werden sollten, ermöglicht eine optimale Verlaufskontrolle von Befunden. Zudem besteht die Möglichkeit der statistischen Auswertung. Diese systematische Arbeitsweise ist schneller und exakter als eine schriftliche Beschreibung.

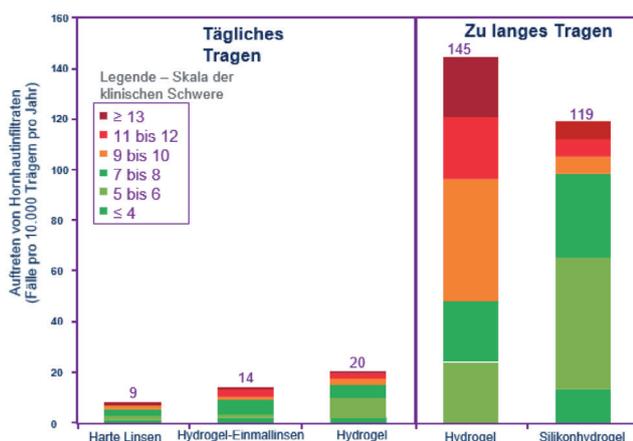


Abb. 1: Der Schweregrad (Farben der Balken) des Auftretens von Hornhautinfiltraten ist bei Hydrogel höher als bei Silikonhydrogel [2]. Gelegentliches Schlafen mit Hydrogel-Einmallinglinsen birgt ein größeres Risiko für das Auftreten eines schweren Hornhautinfiltrats [3].

Zur Unterstützung bei der Klassifizierung stehen verschiedene Hilfsmittel, wie z. B. die Efron Grading Scale, CCLRU/BHVI oder der Klassifizierungsschlüssel nach Sickenberger zur Verfügung. CooperVision bietet dem Kontaktlinsenanpasser hierfür den OptiExpert an, womit u. a. die Dokumentation und Beurteilung von Befunden via App oder über die CooperVision Webseite vorgenommen werden kann.



Abb. 2: Smartphone/Tablet: im AppStore oder [www.coopervision.de/kontaktlinsenspezialist/optiexpert-web](http://www.coopervision.de/kontaktlinsenspezialist/optiexpert-web) – Password:biofinity

Zusätzlich besteht die Möglichkeit bei der Ergebnisbesprechung mit dem Kunden, ihm über Sauerstoffprofile leicht und verständlich die Unterschiede und Vorteile verschiedener Materialien anschaulich darzustellen.

Auch sollten alle Befunde verständlich für den Kunden formuliert werden, z. B. kann man Injektionen der bulbären Bindehaut als stärkere Rötungen der Blutgefäße und Neovaskularisationen als Gefäßneubildungen beschreiben. Anhand des Bedarfs des Kunden, dem Einschätzen seiner Compliance, dem Wissen über die Eigenschaften der verschiedenen Materialien (Hydrogele, Silikonhydrogele und deren Unterteilung in die aktuell drei verschiedenen Generationen) und der Sitzbeurteilung durch den Kontaktlinsenspezialisten, kann dieser so eine optimale Empfehlung aussprechen. Ebenso sollten auch das Pflegesystem und die einzelnen Pflegeschritte inklusive der Hygiene beim Händewaschen genau erklärt und zu-

sammen durchgeführt werden. Fordern Sie Ihren Kunden auf, bei der nächsten Nachkontrolle sein Pflegemittel und den Aufbewahrungs-Behälter mitzubringen und lassen sich die Schritte vom Kunden zeigen, um zu überprüfen, ob alle Schritte wie besprochen, eingehalten wurden. Meist ist eine regelmäßige Nachkontrolle spätestens alle sechs Monate angezeigt. Bei auffälligen Befunden ist zu Beginn eine engmaschigere Verlaufskontrolle, bis sich eine Normalisierung einstellt, empfehlenswert.

Der Kontaktlinsenspezialist hat eine verantwortungsvolle Aufgabe bei jeder Anpassung und Nachkontrolle. Die Kontaktlinsen-Trias, also die Kontrolle des Auges des Trägers, der Zustand und die Sitzbeurteilung der Kontaktlinse und das richtige Pflegemittel (falls notwendig), sowie die richtige Anwendung helfen dabei die Drop-Out-Rate zu senken, eine engere Kundenbindung zu schaffen und dadurch einen stabilen Umsatz zu erzielen.

## Referenzen

- [1] CooperVision Verbraucherstudie in Zusammenarbeit mit YouGov
- [2] Morgan PB, Efron, Hill EA, Raynor MK, Whiting MA, and Tullo AB. Incidence of keratitis of varying severity among contact lens wearers. Br J Ophthalmol. 2005 Apr; 89(4):430–436.
- [3] Efron, N. Daily disposable contact lenses - the ultimate contact lens? Presentation 2015, Nov.\* Coopervision Verbraucherstudie, 2015.
- [4] Quelle: 4. Jason R. Miller, OD, MBA; Daily disposables for today and tomorrow, Contact Lens Spectrum 05.2018
- [5] Stefan Bandlitz, Heinz Baron, Joachim Ebel, DOZ Band 2, Kapitel 7 S.173-186)
- [6] JS Wolffsohn et al and the British Universities Committee of Contact Lens Educators (BUCCLE). Cont. Lens Anterior Eye. 2015;38:266-2717. Loretta Szczołka-Flynn, Looking at silicone hydrogels across generations, Optometric Management Symposium, Mai 2008)

Nachkontrollen bei individuellen Kontaktlinsen

## DAS POTENZIAL AUSSCHÖPFEN!

Mario Rehnert, Dipl.-Ing. (FH) Augenoptik, M.Sc. Anwendungstechnik,  
Hecht Contactlinsen GmbH

Nach dem Abschluss einer erfolgreichen Versorgung mit individuellen Kontaktlinsen gilt es, die Kontaktlinsenträger nachhaltig zu begleiten, um die Zufriedenheit sicherzustellen und somit eine langfristige Kundenbeziehung aufzubauen. Hier stellt die Instanz der Nachkontrolle sicherlich das wichtigste Werkzeug dar. Nur bei regelmäßigen Nachkontrolluntersuchungen werden sich anbahnende Probleme erkannt und können somit rechtzeitig beseitigt werden. Im Folgenden soll der Ablauf einer Kontrolluntersuchung bei individuellen Kontaktlinsen mit dem Hauptaugenmerk auf anpassungstechnische Herausforderungen besprochen werden. Der Kunde sollte immer mit bereits aufgesetzten Kontaktlinsen zum Nachkontrolltermin kommen.

Nach einer ausgiebigen Anamnese folgt die Sehleistungsüberprüfung. Diese beinhaltet die Ermittlung der Sehschärfe, die Messung der Stabilisationsrichtung bei torischen Kontaktlinsen und nachfolgend die sphäro-zylindrische Überrefraktion. Gegebenenfalls kann eine Überprüfung der Sehleistung mit Brillenrefraktion sinnvoll sein, sofern mit den Kontaktlinsen nicht die volle Sehschärfe hergestellt werden konnte.

Anschließend erfolgt die Bewertung der aufgesetzten Kontaktlinsen. Gerade bei der Anpassung von formstabilen Kontaktlinsen können sich in der Nachsorge ungünstige Sitzkonstellationen in Form von einer ausgiebigen Dezentration zeigen. Durch die dadurch eingeschränkte Dynamik können sich physiologische und topographische Veränderungen ergeben, die auf Dauer nicht toleriert werden können. Die unterschiedliche Dickenkontur vom Zentrum zur Peripherie begünstigt ein vertikal dezentrier-

tes Sitzverhalten vor allem bei Kontaktlinsen zum Ausgleich höherer Ametropien. Beim Hochsitz einer Minuslinse (Abbildung 1) haben sich eine Verkleinerung des Gesamtdurchmessers sowie das Anbringen eines Prismenballastes bewährt. Durch diese Maßnahme wird die periphere Dicke der Kontaktlinse reduziert und somit dem Einfluss des Oberlides entgegengewirkt.

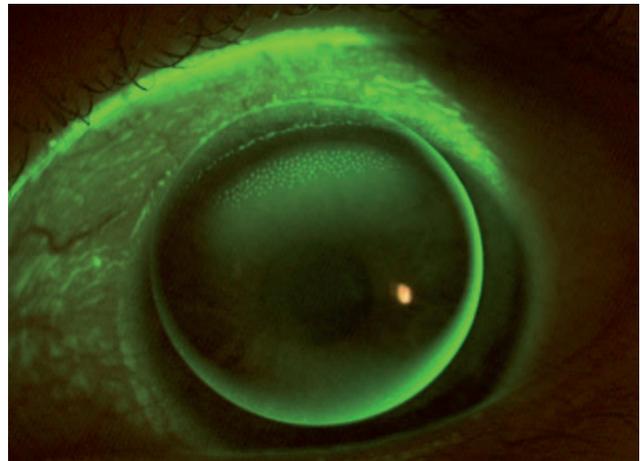


Abb. 1: Hochsitz einer formstabilen Kontaktlinse

Um die Peripherie einer Kontaktlinse mit einer starken Minuswirkung schlanker zu gestalten, kann in diesem Fall der Gesamtdurchmesser vergrößert und gleichzeitig der Durchmesser der Vorderoptikzone verkleinert werden. Tiefsitzende formstabile Kontaktlinsen kommen meist bei Pluswirkung vor. Hier sind das Gewicht des Materials sowie die resultierende Schwerpunktlage der Kontaktlinse verantwortlich. Abhilfe schafft ein Material mit geringem spezifischem Gewicht und eine Vergrößerung des Gesamtdurchmessers in Kombination mit einem peripheren Minustragrand. In Verbindung mit einem bewusst und vollständig ausgeführten Lidschlag fördert diese Maßnahme die erforderliche Dynamik. Eine starke Dezentration kann im ungünstigsten Fall zu einem

Festsitz der Kontaktlinse führen. Begünstigt wird ein Festsitz zusätzlich durch Ablagerungen auf der Kontaktlinsenoberfläche, welche es zu vermeiden gilt.

Bei der Sitzüberprüfung von Weichlinsen ist darauf zu achten, dass die Kontaktlinsen weder zu fest noch zu locker sind. Gerade zu steil ausgewählte Weichlinsen können Randabdrücke nach dem Absetzen hinterlassen, die langfristig zu physiologischen Beeinträchtigungen führen können. Außerdem ist bei zu engen Weichlinsen häufig eine veränderte Topographie infolge unterschiedlicher Spannungsverhältnisse auf die Hornhaut festzustellen. Bei zu lockeren Weichlinsen ist eine Sitzverbesserung anzustreben, um den Tragekomfort zu steigern. Ein ausgeprägter Hochsitz bei Weichlinsen könnte ein Zeichen für eine gigantopapilläre Konjunktivitis sein. Hier ist das Ektropionieren des Oberlides nach Abnahme der Kontaktlinse notwendig.

Nach Absetzen der Kontaktlinsen empfiehlt es sich, diese mit Hilfe einer Einschlaglupe oder der Spaltlampe hinsichtlich der Oberflächenbeschaffenheit und Ablagerungen, sowie der Beurteilung der Ränder zu kontrollieren. Außerdem ist eine Überprüfung der LOT-Nummer angezeigt, um die kontrollierte Kontaktlinse zu identifizieren.

Nach der Spaltlampeninspektion und deren Befundbewertung sowie abschließender Topographie erfolgt für das weitere Nachsorgemanagement die Terminvereinbarung für die nächste Kontrolluntersuchung. Somit kann im stetigen Dialog mit dem Kontaktlinsenträger und der allgemeinen Befunderhebung und Management während der Nachkontrolle eine adäquate und vor allem nachhaltige Betreuung sichergestellt werden.