

Innungskrankenkasse Brandenburg und Berlin (IKK BB)
Bundesinnung der Hörakustiker (biha)

Gemeinsame Presseinformation

Wer wenig hört, wünscht viel Beratung!

Patientenbefragung der IKK BB bewertet die Versorgung mit Hörsystemen

- **199 IKK BB-Patienten bewerten ihre aktuelle Versorgung mit Hörsystemen**
- **Geräteauswahl nur nach individueller Fachberatung durch Hörakustiker**
- **Angebote Versorgungsvielfalt rechtfertigt auch private Aufzahlungen**

(Potsdam/Berlin/Mainz 24.03.2017) Im Herbst 2016 schrieb die regionale Innungskrankenkasse Brandenburg und Berlin (IKK BB) in Zusammenarbeit mit der Bundesinnung der Hörakustiker (biha) 389 Versicherte an und befragte sie zur Qualität ihrer aktuellen Versorgung mit Hörsystemen. 199 antworteten und gaben der IKK BB und den Hörakustikern in Berlin und Brandenburg wichtige Hinweise zu Qualität, Beratung und zu Auswahlkriterien für die Anschaffung ihres Hörsystems:

Hörsysteme nur nach intensiver Fachberatung

Wer schwerhörig wird, dem droht der Verlust sozialer Teilhabe. Ein sensibles Thema also, für das es heute gute Hilfsmittel gibt, die modernen Hörsysteme. Deren Funktionen, ihr Design und mitunter auch anfallende Zusatzkosten wollen jedoch wohl bedacht sein. Betroffene suchen sich daher einen versierten Hörakustiker, der ihnen hauptsächlich aus dem Familien- und Bekanntenkreis (**34,2 %**) oder – auf direkte Nachfrage – durch den Arzt (**33,7 %**) empfohlen wird.

Die professionelle Dienstleistung des Hörakustikers beeinflusst in über der Hälfte der Fälle (**52,8 %**) die Entscheidung für oder gegen ein bestimmtes Hörsystem, dicht gefolgt von „guter Beratung“ (**48,7 %**), die ebenfalls auf die wichtige Rolle des Hörakustikers verweist. Der Arzt spielt hier mit nur **16,1 %** eine untergeordnete Rolle.

Befragt nach der Güte der Beratung durch den Fachmann und zur Qualität der letztlich gewählten Versorgung, zeigen sich die Kunden sehr zufrieden:

Nach einer geduldigen, intensiven und individuellen Beratung, bei der in der Regel mehrere Produkte in aller Ruhe (zwischen 4 Tagen und mehreren Wochen) getestet werden konnten, erreichen die Hörakustiker einen Zufriedenheitswert mit der Beratung von 8,4 (Skala 1-10). Umgerechnet in Schulnoten wäre dies eine 1- bis 2 (Skala 1-6). Auch die letztendlich ausgewählten Hörsysteme erfüllten mit 7,8 von 10 die hohen Erwartungen.

Regelversorgung oder private Aufzahlung?

Die Befragung unterscheidet nach aufzahlungsfreier Regelversorgung, einer Aufzahlung bis 250 Euro pro Ohr und einer privaten Eigenbeteiligung von 500 Euro und mehr pro Ohr. Der Hörsystemträger investiert hier individuell:

34,2 % der Befragten wählten ein zuzahlungsfreies Modell, **20,6 %** beteiligten sich bis 250 Euro pro Ohr privat. Da ein Hörsystem den Versicherten in der Regel für die nächsten sechs Jahre begleitet, leisteten sich **42,2 %**, mehr als 250 Euro pro Ohr für ihr Wunschsystem aufzuzahlen. Mehr als die Hälfte davon waren sogar bereit, privat mehr als 500 Euro pro Ohr für eine - außerordentliche und innovative Hörgeräteversorgung aufzuwenden.

Bei Entscheidungen zur Hörsystemversorgung spielen nicht nur funktionale, gesundheitliche oder preisliche Aspekte eine Rolle:

Die Anschaffung eines (ersten) Hörsystems bedeutet auch, einen Hörverlust zunächst anzuerkennen. Ein kleines, im Ohr fast unsichtbares Modell, das zudem über Extras wie eine Freisprech- oder Erinnerungsfunktion verfügen kann, nimmt die ersten Berührungsängste. Die Qualität der Hörsysteme und die Arbeit des Hörakustikers konnten dann vollends überzeugen. Auch ein generelles Markenbewusstsein in diesem sensiblen Bereich entscheidet manchmal mit. Kunden fragen oft gleich nach aufwendigeren Systemen und interessieren sich – trotz vorheriger Information - weniger für aufzahlungsfreie Modelle. Sie zahlen freiwillig zu, sind dann aber in der Regel auch mit einem Wert von 8,3 von 10 Punkten – was der Schulnote 2 entspricht – bei einer Aufzahlung von mehr als 500 Euro pro Ohr besonders zufrieden mit ihrer Wahl.

Enrico Kreutz, IKK BB-Vorstand, zu den Erkenntnissen der IKK BB nach der Versichertenbefragung: *„Weiter gut hören zu können, ist immens wichtig für die soziale Teilhabe. Hierfür gibt es Gott sei Dank heute technisch hochentwickelte Hörsysteme, auch im Rahmen der stetig verbesserten Regelversorgung. Wir empfehlen unseren Versicherten, bei Hörsystemen vor allem auf die unverzichtbaren Funktionen im eigenen Alltag zu achten. Das ist der Weg zu einer guten Versorgung auch ohne hohe finanzielle Eigenbeteiligung. Wichtig ist auch, die angebotenen Systeme vor der Entscheidung ausgiebig in der Praxis zu testen.“*

Auch Marianne Frickel, Präsidentin der biha, begrüßt das Umfrageergebnis: *„Wir freuen uns sehr über die positiven Befragungsergebnisse. Aus unserer Sicht haben die Versicherten der IKK BB durch ihre Antworten die hochqualitative individuelle Versorgung mit Hörsystemen bestätigt. Ergebnisse zwischen sehr gut und gut bei einem mit großer Sensibilität zu handhabenden Medizinprodukt, das nun nicht unbedingt zu den beliebtesten Hilfsmitteln gehört, verweist auf die ausgezeichnete Arbeit der Hörakustiker bei der Beratung und der Versorgung.“*

Hintergrund

Die IKK BB ist die regionale Innungskrankenkasse für Brandenburg und Berlin und betreut aktuell 237.816 Versicherte (Stand: KM 1 01.02.2017) und über 42.000 Arbeitgeber. Mit ihren handwerklichen Wurzeln arbeitet die IKK BB regelmäßig mit Organisationen des Gesundheitshandwerks wie z.B. der Bundesinnung der Hörakustiker (biha) zusammen. Den Vorteil kurzer Wege und straffer Strukturen nutzt die IKK BB unter anderem regelmäßig für versorgungsbezogene Versichertenbefragungen zu ausgewählten Themen. Sie geben Aufschluss über Problemfelder und notwendige Schwerpunkte, mit wo die Kasse ihre Versicherten am Anbietermarkt wirksam unterstützen kann.

Mit 6.000 Hörakustiker-Betrieben und ca. 14.500 Hörakustikern versorgt das Hörakustiker-Handwerk ca. 3,5 Millionen Menschen in Deutschland mit qualitativ hochwertigen, volldigitalen Hörsystemen. Die Bundesinnung der Hörakustiker (biha) KdÖR vertritt die Interessen der Hörakustiker in Deutschland.

Diese Presseinformation finden Sie auch auf www.ikkbb.de und auf www.biha.de .
Für weitere Informationen stehen wir jederzeit gern zur Verfügung:

Pressekontakt:

IKK Brandenburg und Berlin:
Bundesinnung der Hörakustiker KdÖR:

Gisela Köhler
Dr. Juliane Schwoch

Tel.: (0331) 64 63 160
Tel.: (06131) 96 56 028