

Innungskrankenkasse Südwest (IKK Südwest)  
Bundesinnung der Hörakustiker (biha)

---

## Gemeinsame Presseinformation

### Hörakustiker punkten mit Beratung und Nähe

Patientenbefragung der IKK Südwest überprüft die Versorgung mit Hörsystemen

- **137 IKK Südwest-Patienten bewerten Versorgung mit Hörsystemen**
- **Geräteauswahl nach individueller Fachberatung durch Hörakustiker**
- **Angeborene Versorgungsvielfalt rechtfertigt private Aufzahlungen**

(Mainz 11.08.2017) Im Zeitraum vom 17. Mai bis 22. Mai 2017 führte die IKK Südwest gemeinsam mit der biha eine Befragung von Hörsystemträgern zur Zufriedenheit mit der Versorgung durch. Die Ergebnisse dokumentieren höchste Qualität bei der Hörsystemversorgung, garantiert durch die Hörakustiker und die IKK.

137 Versicherte von 430 Angefragten antworteten und gaben wichtige Hinweise zu Qualität, Beratung und zu den Auswahlkriterien für die Anschaffung ihres Hörsystems. Das Versorgungsgebiet der IKK Südwest umfasst sowohl den ländlichen Raum als auch große und kleine Städte. Somit spiegelt die Umfrage ein sehr gutes Mittel der Gesamtbevölkerung wider.

#### Intensive Fachberatung direkt vor Ort

Moderne Hörsysteme sind multifunktionale Mini-Computer. Doch je weiter die Technik voranschreitet, desto mehr wird eine intensive und individuelle Beratung nötig. Das bestätigen die Versicherten. Sie vertrauen bei der Wahl des Hörakustikers auf die Empfehlungen aus dem Bekannten- und Familienkreis (36 %). Da Familie und Freunde in der Regel nicht weit entfernt vom eigenen Wohnort leben, findet die Hörhilfeversorgung meist im regionalen und nahen Umfeld statt. Bei der Versorgung vor Ort arbeiten die biha, die IKK Südwest als regionale Krankenkasse und die Hörakustiker in Rheinland-Pfalz, Hessen und dem Saarland partnerschaftlich zusammen.

87 % machen die Wahl des Hörsystems von der sehr guten Beratung des Hörakustikers wie auch von dessen Empfehlung abhängig. Der Preis spielt mit 33 % eine untergeordnete Rolle bei der Versorgung. Mit 4 % ist der Arzt als Ratgeber auf dem hinteren Rang.

Befragt nach der Güte der Beratung durch den Hörakustiker 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 8,8 (Skala 1-10). Umgerechnet in Schulnoten wäre dies eine 1- bis 2. Auch die letztendlich ausgewählten Hörsysteme erfüllten mit 8,1 von 10 die hohen Erwartungen.

### **Regelversorgung oder private Aufzahlung**

Bei der Wahl der passenden Hörsysteme wollen neben der individuellen Hörsituation natürlich auch die Funktionen, das Design und mitunter auch anfallende Zusatzkosten wohl bedacht sein. Auf die Frage, ob eine aufzahlungsfreie Versorgung angeboten wurde – die komplett von der Krankenkasse getragen wird – bejahten das 91 %. Von 137 Versicherten wurde lediglich 6 Personen keine aufzahlungsfreie Versorgung angeboten oder sie erinnerten sich nicht mehr daran. Trotzdem entschieden sich 62,7 % für eine aufzahlungspflichtige Versorgung.

Weiterhin unterscheidet die Befragung zwischen aufzahlungsfreier Regelversorgung, einer Aufzahlung bis 500 Euro pro Ohr und einer privaten Eigenbeteiligung bis 1.000 Euro und mehr als 1.000 pro Ohr. Der Hörsystemträger investiert hier individuell:

**37,29 %** der Befragten wählten ein zuzahlungsfreies Modell, **12,7 %** beteiligten sich bis 500 Euro pro Ohr privat. Da ein Hörsystem den Versicherten in der Regel für die nächsten sechs Jahre begleitet, leisteten sich **11,8 %** bis 1.000 Euro pro Ohr für ihr Wunschsystem. Mehr als 38 % waren sogar bereit, privat mehr als 1.000 Euro pro Ohr für eine außerordentliche und innovative Hörsystemversorgung aufzuwenden.

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

Die Anschaffung des (ersten) Hörsystems bedeutet, seinen Hörverlust anzuerkennen. Ein kleines, im Ohr fast unsichtbares Modell, das zudem über Extras wie eine Freisprech- oder Erinnerungsfunktion verfügen kann, nimmt die ersten Berührungängste. Die Qualität der Hörsysteme und die Arbeit des Hörakustikers kann 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. Demnach ist ein Mehr an Funktionalität wie Konnektivität (bspw. via bluetooth), an Ästhetik oder Komfort den meisten Befragten eine Eigenbeteiligung von mehr als 1.000 Euro wert.

„Uns als Krankenkasse ist wichtig, dass Hörakustiker auf zuzahlungsfreie Geräte hinweisen. Wenn dann Komfort und Qualität überzeugen, ist ein höherwertiges Gerät auch aus unserer Sicht sinnvoll“, so IKK-Vorstand Roland Engehausen.

Marianne Frickel, Präsidentin der biha, freut sich ebenfalls sehr über die positiven Antworten: *„Das ist ein großartiges Ergebnis. Die Versicherten der IKK Südwest bestätigen die hochqualitative und individuelle Hörsystemversorgung durch die Hörakustiker. Ergebnisse zwischen sehr gut und gut bei einem mit großer Sensibilität zu handhabenden Medizinprodukt belegt die ausgezeichnete Arbeit der Hörakustiker bei der Beratung und der Versorgung.“*

### **Transparente Zusammenarbeit für die Region**

In regelmäßigen Abständen führt die IKK Südwest Online-Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch. Als regionale Innungskrankenkasse mit Wurzeln im Handwerk, erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit Gesundheitshandwerkern und Organisationen wie der Bundesinnung der Hörakustiker. Roland Engehausen dazu: „Uns ist die Meinung unserer Versicherten wichtig, denn wir wollen nah dran sein an unseren Kunden und erfahren, was sie bewegt und wie wir uns stetig in ihrem Sinne weiter verbessern können. Auch im Rahmen unserer Kampagne #vonherzensicher holen wir uns Kundenfeedbacks ein, um unser Angebot zur Patientensicherheit weiter gezielt auszubauen. Mit der biha haben wir hier einen engagierten Partner an der Seite.“

### **Hintergrund**

Aktuell betreut die IKK mehr als 650.000 Versicherte und über 90.000 Betriebe in Hessen, Rheinland-Pfalz und im Saarland. Versicherte und Interessenten können auf eine persönliche Betreuung in unseren 19 Geschäftsstellen in der Region vertrauen. Darüber hinaus ist die IKK Südwest an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr über die kostenfreie IKK Service-Hotline 0800/0 119 119 oder [www.ikk-suedwest.de](http://www.ikk-suedwest.de) zu erreichen.

Mit 6.200 Hörakustiker-Betrieben und ca. 14.500 Hörakustikern versorgt das Hörakustiker-Handwerk bereits 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.ikk-suedwest.de](http://www.ikk-suedwest.de) und auf [www.biha.de](http://www.biha.de) .

Für weitere Informationen stehen wir jederzeit gern zur Verfügung. Gerne bieten wir Ihnen auch Interviews mit Vertretern der Geschäftsleitungen an.

#### **Pressekontakt:**

IKK Südwest:  
Bundesinnung der Hörakustiker KdÖR:

Franziska Knoll  
Dr. Juliane Schwoch

Tel.: (06131) 28 22 442  
Tel.: (06131) 96 56 028