



Interview

Pro Akustik

– im Gespräch mit *schnecke-online*:



Schnecke: Der Qualitätsverband Pro Akustik ist aktuell mit rund 180 Mitgliedsbetrieben in ganz Deutschland vertreten. Wann wurde dieser Verband gegründet und was war die Motivation hierfür?

M. Blecker: Aus einem losen Verbund von selbständigen Hörgeräteakustikern wurde 1996 die Pro Akustik GmbH & Co KG gegründet. Damit wollen wir Hörgeräte besser vermarkten und eine erstklassige Dienstleistung anbieten. Eine Voraussetzung dafür ist, sich ständig weiterzubilden und auszutauschen. Im Verband können unsere Mitglieder das tun, ohne in eine Konkurrenzsituation zu geraten.

Schnecke: Schon das Programm des diesjährigen 10. Pro Akustik Kongresses ist ebenso vielfältig wie interessant aufgestellt – er richtet sich ausschließlich an Ihre Mitglieder?



Martin Blecker,
Geschäftsführer
Pro Akustik GmbH & Co. KG

M. Blecker: Der Kongress ist die zentrale interne Fortbildungsveranstaltung für uns und unsere Mitarbeiter. Abgesehen davon bieten wir bis zu 40 Fortbildungen über das Jahr verteilt auf ganz unterschiedlichem Niveau an.

Schnecke: Wie dürfen wir uns die Kooperation der Mitglieder untereinander und mit der Zentrale in Hannover praktisch vorstellen?

M. Blecker: Unsere Mitglieder treffen sich in verschiedenen Arbeitsgruppen, je nachdem, für welchen Aspekt unserer Arbeit sie sich besonders interessieren und sich engagieren möchten. Das kann zum Beispiel Technik sein oder auch Ausbildung. Die Kommunikation ist grundsätzlich sehr intensiv und findet auf den verschiedenen Kanälen statt: Persönlich, über das Internet und Intranet oder auch telefonisch und in Telefonkonferenzen. Die Geschäftsstelle in Hannover dient als Zentrale des Pro Akustik Netzwerks. Hier laufen Informationen ein, werden gesammelt, gebündelt und weitergegeben, Marketing-Aktionen geplant und koordiniert und Seminare durchgeführt. Auch das zentrale Qualitätsmanagement, das für alle Pro Akustiker verpflichtend ist, wird von hier aus gesteuert.



Schnecke: *Gibt es eine gemeinsame Basis hinsichtlich der Produktauswahl wie die der Hörgeräte, die die Mitglieder von Pro Akustik anbieten?*

M. Blecker: Bei der Produktauswahl ist für uns immer die technische Leistungsfähigkeit bei gleichzeitigem Nutzen des Systems für unsere Kunden entscheidend, nicht der Preis. Unsere Technikexperten sichten die Hörgeräte und suchen die besten aus. Dafür betreiben wir einen erheblichen Aufwand.

Schnecke: *Sie setzen darauf, die Hörfähigkeit Ihrer Kunden so lange und so gut wie möglich zu erhalten und zu nutzen und haben dazu ein Hörvorsorge-Programm entwickelt. Wie weit finden sich darin die Erfahrungen von den Mitgliedern und die der Hörgeräteträger wieder?*

M. Blecker: Mit dem Hörvorsorge-Programm sprechen wir gezielt Menschen an, die noch kein Hörsystem tragen. Sie erfahren von uns, wie sie ihre Hörfähigkeit so lange und so gut wie möglich erhalten können. Den Dialog mit ihnen und den Kunden, die bereits Hörgeräte tragen, dokumentieren wir regelmäßig in unseren Kundenumfragen. Beispielsweise konnten wir damit ermitteln, dass die überwiegende Mehrheit unserer Kunden mit dem Preis-Leistungsverhältnis ihrer Hörgeräte zufrieden ist.

Schnecke: *Die Anpassung der Hörgeräte ist individuell – welche Kriterien und welche Schwerpunkte sind Ihnen dabei wichtig?*

M. Blecker: Um ganz individuell auf den Kunden eingehen zu können, müssen wir erst still sein und ihn sprechen lassen. So schaffen wir die Basis, um ihn optimal zu beraten und zu versorgen. Am Ende soll er nicht nur in schwierigen Hörsituationen Sprache bestmöglich verstehen können, das Hören selbst soll auch angenehm sein und nicht ermüden.

Schnecke: *Welchen Einfluss nehmen Sie bei der Weiterentwicklung von Hörsystemen und Anpassungsmodulen?*

M. Blecker: Bei Weiter- und Neuentwicklungen kommt es uns darauf an, die Kundeninteressen zu vertreten. Das heißt zum Beispiel, dass Anpasssysteme so entwickelt werden, dass sie dem Hörakustiker größtmöglichen Spielraum lassen, um eine individuelle Versorgung durchführen zu können.

Schnecke: *Entwickeln Sie dazu auch eigene Methoden?*

M. Blecker: Wir haben zum Beispiel einen speziellen Test zum Sprachverstehen im Lärm eingeführt. Eine exklusive Pro Akustik-Leistung ist das sprachfreie Hörtraining mit dem *FonoForte*-Hörtrainer. Es ist unserer Kenntnis nach bislang das einzige Hörtraining, dessen



Wirksamkeit in einer Studie an der Universität Freiburg wissenschaftlich nachgewiesen wurde. Damit erreichen sowohl unsere Kunden mit Hörsystemen als auch Kunden, die noch kein Hörsystem brauchen, eine Verbesserung der auditiven Differenzierungsfähigkeit. Das Ergebnis ist in beiden Fällen ein besseres Verstehen von Sprache.

Schnecke: *Wird die CI-Nachsorge von allen Pro Akustik-Partnern durchgeführt und wie wird sie von Erwachsenen und Kindern angenommen?*

M. Blecker: Für die CI-Nachsorge gibt es rund zehn spezialisierte Pro Akustik-Stützpunkte in ganz Deutschland. Die Kunden dieser Pro Akustik-Betriebe sind sehr zufrieden, denn sie kennen ihren Hörakustiker und seine Fähigkeiten bereits aus der Zeit vor der CI-Versorgung, als er sie mit Hörsystemen versorgt hat.

Schnecke: *Pro Akustik-Partner bieten Ihnen Kunden Hörtraining an – geschieht dies innerhalb der Hörgeräteversorgung/CI-Nachsorge oder wie dürfen wir uns das vorstellen?*

M. Blecker: Welches Hörtraining wir unseren Kunden empfehlen, richtet sich nach ihren individuellen Bedürfnissen. Das kann das Hörtraining mit dem FonoForte-Hörtrainer sein oder eine andere Form der Audiotherapie, wie zum Beispiel Schulungen in Hörtaktik. Eine große Zahl unserer Hörakustiker-Meister sind auch qualifizierte Audiotherapeuten oder bilden sich auf diesem Gebiet weiter.

Insbesondere bei der CI-Nachsorge arbeiten wir mit allen Beteiligten zusammen – vom Operateur, über den HNO-Arzt, die Reha-Klinik, den Phoniater bis hin zum Logopäden.

Schnecke: *Welche Zusatzhörhilfen bieten Sie Hörgeräte- und CI-Trägern aktuell an?*

M. Blecker: Bei den Zusatzkomponenten bieten wir grundsätzlich alles an, was uns die Hersteller zur Verfügung stellen und was unseren hohen Qualitätskriterien standhält. Ein beratungsintensiver Schwerpunkt sind FM-Anlagen für Erwachsene und insbesondere Schulkinder.

Schnecke: *Welche Erfahrungen haben Sie bei einer bimodalen Versorgung mit einem Cochlea-Implantat auf der einen und dem Hörsystem auf der anderen Seite?*

M. Blecker: Dieser Bereich hat sich erst in den vergangenen Jahren entwickelt und wird immer noch untersucht. Die Tendenz ist, dass eine kombinierte Versorgung der alleinigen Versorgung mit einem CI-Implantat oder Hörsystem grundsätzlich überlegen ist.



Schnecke: *Pro Akustik beteiligte sich seit Schnecke 31 – Februar 2001 – mit Inseraten und dies ohne Unterbrechung bis heute. Wir danken Ihnen dafür sehr, sehr herzlich. Dürfen wir erfahren, was Sie an der Schnecke schätzen – und welche Wünsche bisher offen blieben?*

M. Blecker: Wir schätzen an der *Schnecke*, dass sie ihre Leser umfangreich und aktuell sowohl im Heft als auch im Internet informiert und ihnen die Möglichkeit gibt, sich zu vernetzen. Wenn es um unsere Wünsche geht, dann denken wir, dass die Kompetenz der Hörakustiker im Bereich der CI-Versorgung in der Berichterstattung noch mehr berücksichtigt werden könnte.

Hanna Hermann, Dr. Jutta Wohlfeil

Pro Akustik Zentrale

Pro Akustik Hörakustiker GmbH & Co KG

Königstraße 52

30175 Hannover

Telefon 0511-388198 0

Telefax 0511-388198 15

info@proakustik.de

www.proakustik.de