

SCHON GEHÖRT?

LE MAGAZINE DES LARYNGECTOMISÉS
ET TRACHÉOTOMISÉS

ÉDITION ANNIVERSAIRE

POUR LES PATIENTS, LES PROCHES, LES MÉDECINS ET PARTENAIRES
30 ANS DE CONFIANCE



30 ANS ANNIVERSAIRE DE L'ENTREPRISE

Il est parfois difficile d'admettre la vitesse à laquelle tout évolue. À l'époque, j'organisais encore tout à partir de mon propre chez moi et maintenant, je dirige une société de plus de 260 collaborateurs. Tout s'est passé en un clin d'œil mais a demandé beaucoup d'efforts et d'inventivité. Nous pouvons d'autant plus être fiers du résultat : 30 ans d'Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH.

Bien sûr, un tel succès n'est pas une affaire individuelle. Il est d'une part le fruit de la fidélité de nos patients et de la coopération durable avec nos partenaires et traduit la relation entretenue avec les professionnels de santé, comme les cliniques ou les EMS. D'autre part, tous mes remerciements s'adressent aux collaborateurs de cette société qui ont intégré ma vision du service, la concrétisent au quotidien et la développent.

C'est la raison pour laquelle l'édition anniversaire de SCHON GEHÖRT? est volontairement axée sur une toute autre thématique et présente une nouvelle mise en page. Nous voulons vous permettre de découvrir des aspects exclusifs de notre MONDE FAHL. Des patients pris en charge depuis des années y témoignent au même titre que nos collaborateurs. Différents services de l'entreprise vous sont présentés sans lesquels une prise en charge



personnalisée ne serait tout simplement pas possible. Découvrez aussi nos différentes succursales à Berlin, en Autriche et en Suisse, ainsi que leur concept particulier. En bref, profitez d'un tour du propriétaire à 360° de 1992 à aujourd'hui et au-delà. Toute la société FAHL et moi-même nous réjouissons des années à venir avec vous, des nouvelles éditions de SCHON GEHÖRT? ainsi que des évolutions à venir.

Et parce qu'on ne pourra pas le dire assez, j'en profite pour vous adresser mes sincères REMERCIEMENTS pour ses 30 ans passés ensemble.

Andreas Fahl
PDG

Afin d'améliorer la lisibilité, les désignations de personnes et les substantifs se rapportant à des personnes sont indiqués sous leur for masculine dans le présent magazine à la clientèle SCHON GEHÖRT?. Les termes correspondants s'appliquent de manière générale à chaque sexe dans le sens de l'égalité de traitement. Cette forme abrégée ne s'explique que par des motifs rédactionnels et ne constitue aucune appréciation.



04 - 05

FAHL EN CHIFFRES

Aborder le quotidien sous un autre angle

06 - 07

QUI SOMMES-NOUS ?

Bref portrait de la société FAHL

08

PRIX D'ENCOURAGEMENT

Soutien à la recherche



08

PAR SOLIDARITÉ

Des produits pour l'Ukraine



09

SERVICE DES ACHATS

« Où » commander « quoi » ?

10 - 13

UNE ÉVOLUTION GRANDIOSE

Entretien avec Andreas Fahl

14 - 15

30 ANS DE FAHL

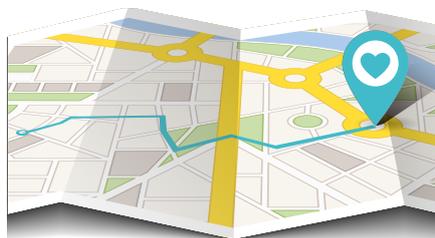
Chronique de l'entreprise



16 - 19

POUR VOUS SUR LES ROUTES

Service externe : le pourquoi du comment



20 - 22

AMITIÉ

De l'art d'entretenir des relations

23

SERVICE INTERNE

Plus que simplement téléphoner

24

SUCCURSALE DE BERLIN

Un approvisionnement autour de la capitale

25

SUCCURSALE AUTRICHE

De Vienne vers toute l'Autriche

26

SUCCURSALE SUISSE

Le tout dernier site de la série

27

SERVICE DE PRODUCTION

Là où la main est mise à la pâte



28 - 29

DU TEMPS POUR LE PLAISIR

Nous (ne) vous révélons (auc)un mystère...

30

RELANCE NUMÉRIQUE

Relance du site Internet

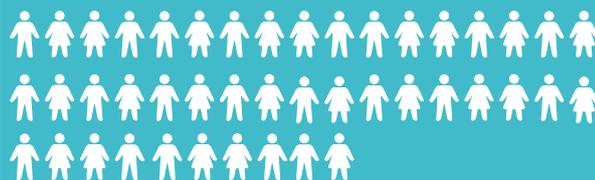
FAHL EN CHIFFRES

Vous aussi, vous connaissez la chasse aux tout derniers indicateurs ? On les retrouve partout. Que cela soit dans le secteur commercial, et notamment lorsqu'il s'agit du chiffre d'affaires d'une société, ou du propre compte bancaire. Au quotidien, des chiffres écrits en gros et en noir limitent notre vitesse sur les routes. Et on ne saurait oublier les chiffres actuels de l'épidémie de coronavirus. Ces indicateurs ont une chose en commun : les chiffres clés concrétisent rapidement une situation donnée.

Alors pourquoi ne pas se pencher sur les chiffres clés de la société FAHL ? Nous avons profité de notre anniversaire pour relier divers chiffres de manière ludique, ce qui facilite l'imagination autour de faits bien précis. On peut alors mieux comprendre certaines interactions ou certains résultats. Nous passons par exemple plus de 18 heures par jour de conseils téléphoniques, ce qui correspondrait à écouter La flûte enchantée de Mozart en entier à six reprises.

Il va sans dire que les chiffres clés proposés ici permettent de se faire une bonne idée de notre entreprise. Ces indicateurs reflètent soit à la moyenne d'une certaine période de temps ou il s'agit de chiffres ponctuels.

Le plus intéressant, c'est que l'on mémorise plus facilement des chiffres liés. Par exemple, nos représentants ont parcouru ensemble en 2021 l'équivalent de 115 tours du monde. Une vraie performance ! Ce que les héros de Jules Verne dans son roman « Le tour du monde en 80 jours » parviennent à faire, nos plus de 80 collègues du service externe le font 115 fois par an. Chapeau !



> 260 EMPLOYÉS

5
SITES

> 4000
PRODUITS
différents



0,003%
PRODUITS EN
RÉCLAMA-
TION par rapport à
tous les produits ven-
dus en 2021

> 80
interlocuteurs*
pour vous sur
place



> 8000 m² pour
vos produits et leur
disponibilité



78 vidéos
qui expliquent en
termes simples le
pourquoi du com-
ment. Et cela ne
s'arrête pas là !



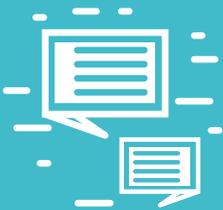
150 000 PATIENTS TRACHÉOTOMISÉS nous ont jusqu'à présent offert leur confiance.

Depuis 1998, nous formons la relève dans **trois métiers différents** sur nos sites de Cologne et de Berlin.



115,31 TOURS DU MONDE, voici la distance parcourue par notre service externe l'an dernier pour les visites en personne.

9 personnes sur 10 nous recommanderaient à d'autres personnes affectées en qualité de fournisseur.



5s Temps d'attente au téléphone*



TAUX DE DISTRIBUTION* de **98 %** jusqu'au 2ème jour après la confirmation de la commande

82 PAYS



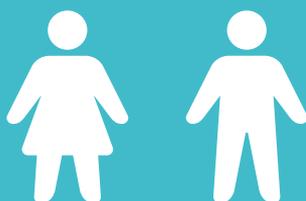
Des produits innovants protégés par **100 BREVETS ET MODÈLES**



Réunis ensemble, les **conseils téléphoniques** prodigués chaque jour par notre équipe d'assistance correspondent à **18 heures par jour**, et ce toujours avec le sourire.



30 ANS de savoir-faire spécifique



51,1 % **48,9 %**
Composition des effectifs

QUI SOMMES-NOUS ?

Un anniversaire rond est justement l'occasion de passer en revue les années passées. Et rapidement se posent les questions suivantes : Qui sommes-nous et où sommes-nous aujourd'hui ? Et : D'où venons-nous en fait ?

Tout a commencé par une idée, une bonne portion de dynamisme et de volontarisme. C'est dans les années 90, plus précisément 1992, que la société FAHL voit le jour dans un petit bureau de Cologne. Aujourd'hui après 30 ans, le siège de l'entreprise se trouve toujours à Cologne. Mais les choses ont bien changé par comparaison. Ce dont auparavant peut-être personne n'a pris conscience se confirme néanmoins aujourd'hui – la société FAHL s'est solidement établie en qualité de spécialiste international des moyens auxiliaires en trachéotomie et laryngectomie dans le domaine de l'oto-rhino-laryngologie, ainsi que dans d'autres spécialités médicales. Ce succès repose par exemple sur le haut niveau de qualité des produits, l'idée de service personnalisé et la présence des collaborateurs FAHL hautement qualifiés et engagés.

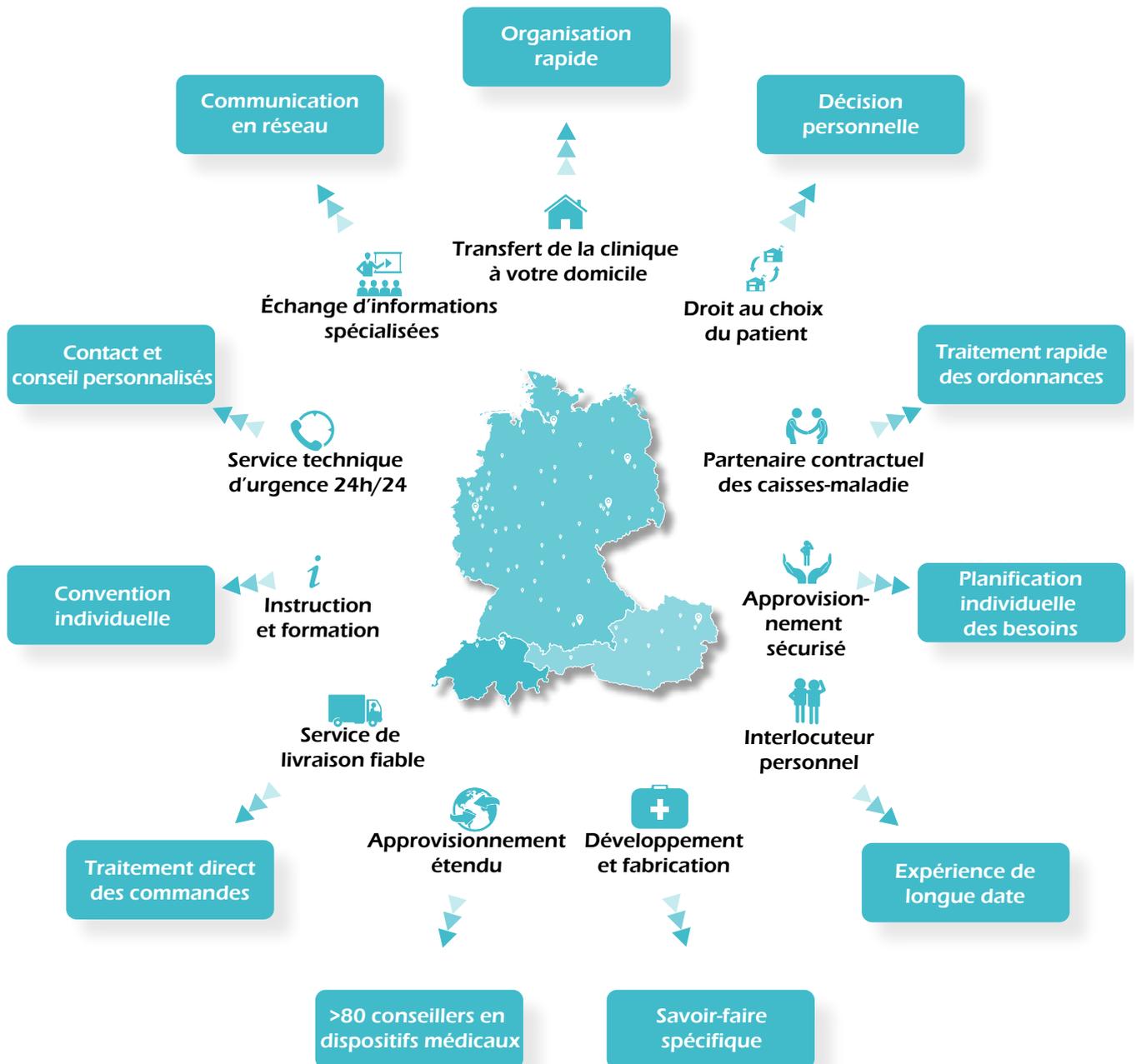
Parti d'une entreprise unipersonnelle avec le soutien de la famille en 1992, plus de 260 collaborateurs répartis

sur cinq sites assurent aujourd'hui l'approvisionnement irréprochable de nos patients. Peu importe que cela soit à l'échelle nationale ou internationale, plus de 150 000 patients répartis dans plus de 80 pays ont été appareillés selon leurs besoins au cours des dernières décennies. Notre objectif consiste à accompagner la rééducation holistique des patients afin de leur permettre de gérer leur quotidien. C'est la raison pour laquelle nous accompagnons avec fiabilité les patients affectés et leurs proches, mais aussi le personnel de soins, les thérapeutes et les médecins traitants.

Être un partenaire, c'est pour nous savoir aborder nos clients d'égal à égal, prendre leurs craintes et leurs besoins au sérieux et y réagir de manière compétente. Nous en déduisons par conséquent des solutions adéquates qui nous permettent de proposer des produits et des prestations de service de haute qualité et innovants.

C'est l'échange technique étroit avec les patients, les médecins, le personnel de soins et les orthophonistes qui nous permet de toujours satisfaire cette exigence stricte à l'égard de notre travail et de proposer des produits de haute qualité au bénéfice des patients. L'association des





retours des utilisateurs à notre savoir-faire spécifique permet de toujours développer de nouveaux produits, des améliorations ou de nouvelles variantes. La cassette LARYVOX® EXTRA HME en est un exemple : quatre milieux filtrants génèrent des différences de résistance respiratoire qui peuvent être exploitées en fonction de la situation. Toutes les variantes ont pour objectif de garantir le réchauffement, l'humidification et la filtration requis de l'air respiré afin de remplacer du mieux possible les fonctions nasales perdues. Le développement de la cassette LARYVOX® EXTRA HME décrite plus haut, mais aussi le design et la fabrication d'autres produits FahL constituent un indicateur du savoir-faire mis en œuvre. Plus de 100 brevets délivrés et designs/modèles déposés garantissent de disposer de produits qui se démarquent, tant en termes de fonction,

de forme, de design et de coloris que de procéder de fabrication particulier. Et nous ne nous arrêtons pas là – de nombreux dépôts de brevets sont en cours de traitement auprès de l'Office allemand des brevets et des marques en vue de protéger de futures innovations.

Notre approche pour les prochaines décennies reste marquée par notre détermination et notre croissance. La technologie médicale connaît actuellement d'énormes bouleversements. Penchons-nous sur la question du numérique. Peut-être que nous ne pouvons aujourd'hui nous imaginer tout ce qui nous attend. Nous tenons néanmoins à vous promettre une chose : le patient continuera d'être au centre de nos attentions, de notre engagement technique et de notre talent d'innovation.



PRIX D'ENCOURAGEMENT

La recherche est un élément fondamental de la médecine moderne et permet non seulement de nouvelles découvertes, mais est aussi l'occasion d'initier ou même de concrétiser des méthodes thérapeutiques innovantes. La continuité de la recherche nécessite la promotion des jeunes médecins. C'est pourquoi la société FAHL a décidé de s'engager en faveur de la promotion de la relève par le biais d'une bourse. Cette bourse a pour la première fois été attribuée dans le cadre du congrès allemand d'ORL de 2022 à Hanovre. Soucieuse d'assurer la relève, la Société allemande des soins d'oto-rhino-laryngologie et de chirurgie cervico-faciale (DGHNO-KHC) de Bonn met chaque année au concours 10 bourses de congrès

(bourse Christian Hempel de la société Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH) pour une participation aux congrès annuels de la société.

Le délai de candidature a pris fin l'an dernier le 31 octobre. Puis, les lauréats ont été nommés par la commission de la DGHNO-KHC.

La société FAHL invite tous les participants à poursuivre leur engagement et à nourrir leur intérêt à l'égard de la recherche scientifique. Nous félicitons les titulaires des bourses et leur souhaitons un franc succès.

PAR SOLIDARITÉ

Le 24 février 2022, une attaque russe avait lieu sur un État souverain, l'Ukraine. Une guerre est alors née en plein cœur de l'Europe. Bon nombre de blessés ont besoin d'une aide et d'une prise en charge d'urgence. Les moyens auxiliaires de gestion des voies respiratoires sont très demandés en Ukraine.

La société FAHL réagit immédiatement. Cela fait déjà la troisième fois cette année que nous envoyons du matériel en coopération avec les associations [Das kunterbunte Kinderzelt e.V.](#) et [Aventa hilft e.V.](#) vers cette zone de guerre. De l'aide humanitaire par solidarité pour les populations.





SERVICE DES ACHATS

Au service des achats, tout tourne autour des questions «OOOCCP» afin de recueillir toutes les informations nécessaires et ainsi d'optimiser les procédures de gestion des marchandises de l'entreprise. Car peu importe le processus initié, les questions QUI, QUOI, OÙ, QUAND, COMMENT, COMBIEN, POURQUOI restent essentielles. Cela ressemble presque à la rédaction de la propre liste d'achats pour différentes commissions, l'objectif final étant d'être satisfait de ses propres achats. Et ici, seules les dimensions et l'urgence se démarquent nettement. En effet, notre service des achats s'occupe vraiment d'acheter tout ce dont on a besoin. Des palettes complètes de produits de différents fabricants pour la prise en charge des patients aux toutes petites choses, comme les trombones.

Le simple processus d'acquisition ne joue ici qu'un rôle secondaire. Comme dans la vie privée, les produits, la qualité, les délais de livraison, etc. sont comparés et aussi soumis à un examen de leur durabilité. Les processus en amont et en aval qui y sont liés sont tout aussi im-

portants. L'arrivée de nouveaux produits nécessitent par exemple la saisie des différentes caractéristiques spécifiques et leur contrôle régulier.

Le mot magique des achats, c'est le stock minimum. Ce chiffre clé défini au préalable décrit la quantité minimale de l'ensemble des produits en stock à respecter absolument. Si le stock passe en dessous de ce chiffre, le processus d'achat est initié. Une fois les produits commandés, les délais de livraison doivent bien entendu être pris en compte pour que tout arrive à temps.

Trois spécialistes des achats veillent actuellement à ce que nous disposions de suffisamment de produits et et que nous respections nos délais de livraison. Ce qui parfois nécessite un appel téléphonique ou un e-mail un peu insistant au fournisseur. Et tout cela pour garantir la prise en charge irréprochable de nos patients. L'équipe a en effet conscience qu'il s'agit d'importants moyens auxiliaires en partie vitaux ou qui au moins améliorent notablement la qualité de vie de la personne affectée.

Bruce Gutierrez Mesa

Spécialiste des achats au fameux numéro 17. Bruce a été le premier apprenti de la société FAHL et nous aide depuis déjà un quart de siècle dans le développement actif de solutions. Ses débuts ont été un véritable défi pour les deux partenaires. Un petit pas pour lui qui lui a permis d'entrer dans le monde du travail, pour la société – un nouveau départ en tant qu'entreprise de formation. Et le résultat : tous les deux ont su relevé le défi. C'est avec la chair de poule que Bruce décrit sa rencontre avec la société FAHL et Andreas Fahl. Les deux ont jusqu'à aujourd'hui imprégné sa vie et continue de le satisfaire. C'est avant tout l'atmosphère familiale ainsi que le fait de partager les bons et les mauvais moments qui incitent Bruce à donner le meilleur de lui-même, à exploiter ses compétences personnelles et à participer au développement de la société.





UNE ÉVOLUTION GRANDIOSE

Une pierre de fondation pour les ondes positives, des valeurs familiales et d'entraide, une grande fidélité de la clientèle et trois décennies de croissance – un exemple de réussite qui a commencé entre les quatre propres murs. Un entretien avec Andreas Fahl, propriétaire et directeur de la société éponyme.

SCHON GEHÖRT ? : Monsieur Fahl, 30 ans de FAHL. Une ère de développement grandiose. Lorsque vous passez toutes ces années en revue, qu'est-ce qui vous vient en premier à l'idée ?

Fahl : Une éternité. C'est dingue ce que le temps passe vite. Et pourtant ce seront déjà 30 ans cette année. Incroyable. J'ai parfois l'impression que c'était hier lorsque j'ai décidé de me mettre en indépendant. Une toute autre époque. Mon séjour était alors à la fois mon bureau et mon entrepôt. J'étais entouré de produits, bien entendu rangés, mais cela ressemblait à tout sauf à un foyer accueillant. Ce qui était encore possible en 1992 ne le serait plus aujourd'hui avec tous les règlements et prescriptions.

SCHON GEHÖRT ? : Vraiment ? Tout a commencé dans votre propre séjour ? Mais comment tout cela s'est-il déroulé ?

Fahl : C'était énormément de travail. Je m'occupais alors tout seul du service externe. Mais en quoi cela consiste au juste ? Avant de pouvoir prendre les patients en charge, j'avais beaucoup de travail en amont. J'ai commencé par chercher les produits et les fournisseurs. Puis j'ai rédigé le catalogue et les modes d'emploi. Ensuite, j'ai rencontré les caisses-maladie pour négocier les contrats de remboursement. Cela s'est vraiment passé comme ça, je les ai appelés, j'ai pris rendez-vous, je me suis présenté et nous avons signé des contrats. Aussi simple que ça ! Aujourd'hui, je resterais coincé dans la file d'attente (rires). Et lorsque le remboursement a été assuré, j'ai pu approvisionner ici mes premiers patients à Cologne deux mois plus tard le 1er septembre 1992. Les tournées dans toute l'Allemagne ont alors commencé. Du Nord au Sud, et de l'Est à l'Ouest. Certaines journées étaient vraiment longues, 18 à 20 heures par jour, c'était tout sauf rare.



À peine rentré de tournée, je devais déjà préparer les équipements de base du lendemain. En 1992, j'ai enfin pu emménager dans les premiers bureaux de Cologne Rath. Les premières embauches m'ont bien soulagé et nous ont permis de nous développer. En 1996, nous avons à nouveau déménagé dans de plus vastes locaux. Du numéro 592 au 702 de la Rösrather Strasse, ici à Cologne. La belle chose dans tout ça, c'est que de nombreux collaborateurs continuent de travailler chez FAHL et sont là depuis la première heure. J'en suis ravi, on forme une belle équipe.

SCHON GEHÖRT ? : Une évolution fulgurante de la société FAHL, tout particulièrement au cours des premières années. De quelles réussites êtes-vous particulièrement fier ?

Fahl : Autre étape franchie qui s'est aussi accompagnée par un changement pour la société – l'inauguration et le déménagement dans les locaux de notre propre site en 2002. Ils symbolisent le passage de la petite entreprise à l'entreprise moyenne. Je ne suis pas superstitieux, mais lorsque nous avons posé la première pierre du bâtiment, j'ai tenu à y ajouter une petite capsule temporelle. Et qu'est-ce que j'y ai mis ? Des choses qui ont un rapport

avec cette entreprise, comme des canules trachéales ou un autoportrait de mon fils. Cette capsule ou la pierre de fondation était censé(e) envoyer de bonnes ondes. Et comme on le voit, nous continuons à connaître le succès. Les ondes sont donc positives (rires). Le nouveau bâtiment a simplifié beaucoup de choses. Le nombre de collaborateurs a nettement augmenté, de nouveaux services ont été créés et réunis. Nous avons bien entendu aussi dû développer des solutions techniques capables de gérer l'intense trafic de données. Lorsque nous avons commencé, tout était sur papier. Mais aujourd'hui, nous essayons autant que possible de travailler de manière numérique. De tels changements font en effet partie de notre travail.

SCHON GEHÖRT ? : Le changement, c'est exactement le terme qui convient. Mais la voie vers le succès est malheureusement toujours ponctuée d'échecs. Comment avez-vous géré ces situations ?

Fahl : Tout petit déjà, j'ai appris que lorsqu'une porte se ferme, une autre s'ouvre. Vous savez, je suis le sixième d'une famille de sept enfants, donc les portes qui s'ouvrent et se ferment, ça me connaît. En 30 ans d'existence, il arrive en effet parfois des événements que l'on peut qualifier d'échecs. Mais tout est question d'attitude. Lorsque j'y repense, je me dis que tout s'est amélioré de manière générale. Et surtout : nos clients, les personnes affectées, sont mes meilleurs exemples et ma source de motivation. Quiconque parvient à garder une certaine qualité de vie, malgré une grave maladie, comme après une laryngectomie, a su relever un défi de taille. Et lorsque j'y compare mes défis entrepreneuriaux, je les trouve subitement tout sauf insurmontables.

SCHON GEHÖRT ? : Une attitude très positive à l'égard de la vie. Se développer, c'est aussi assumer des responsabilités, par ex. à l'égard des propres collaborateurs. Comment gérez-vous cette situation ?



Fahl : Au tout début, cette question était totalement nouvelle pour moi. Chaque décision que j'ai prise a des conséquences sur mes propres collaborateurs. Mais le cycle ne s'arrête pas là. À chaque collaborateur correspond une famille pour laquelle j'assume une certaine responsabilité. Et cela m'a déjà coûté quelques nuits blanches. Mais par chance, tout s'est bien passé jusqu'à présent. Et pourtant ces derniers mois liés au coronavirus ont pris une toute autre dimension. Cette incertitude et les nouvelles prescriptions médicales ont entraîné une certaine perte de visibilité. Mais nous avons su maîtriser la situation. Là où de nombreuses entreprises ont annoncé une mise au chômage partiel, nous avons trouvé d'autres solutions. Par chance, la situation semble vouloir se détendre.

les visites à domicile, comme pour la familiarisation au premier équipement, mais c'est peut-être le moment d'intensifier le contact.

SCHON GEHÖRT ? : Bon nombre des collaborateurs sont ici depuis le début. Et même le premier apprenti est encore membre de FAHL. Comment l'expliquez-vous ?

Fahl : Il m'a toujours tenu à cœur de conserver la culture d'entreprise des premiers jours, et plus précisément cet aspect familial. Sans trop exagérer, nous sommes une famille ! Les collaborateurs se connaissent et s'entraident aussi au-delà de leur propre équipe. Nous avons aussi totalement renoncé aux structures ou aux hiérarchies



SCHON GEHÖRT ? : Des patients nous font souvent savoir avec fierté que vous les avez accompagné ou qu'ils vous connaissent personnellement. Qu'est-ce que cela vous fait ?

Fahl : L'échange avec les patients est la raison pour laquelle j'ai décidé de fonder cette société. Dès ma formation, j'ai cherché le contact avec les personnes affectées. Cet échange m'a toujours inspiré. C'est aussi pourquoi j'apprécie tant la coopération avec les patients et les associations de laryngectomisés que j'invite au sein de notre entreprise. J'ai récemment assisté aux 40 ans d'une association à la fondation de laquelle j'étais aussi présent. Je prends souvent le temps pour cet échange personnel avec les patients et les associations. Ces personnes me donnent la motivation nécessaire pour avancer jour après jour. Je n'ai malheureusement plus le temps pour

complexes. Je suis là pour mon personnel. Chacun sait où se trouve mon bureau. Et en cas de problème, je prends le temps pour trouver ensemble une solution. L'organisation ne peut certes pas être comparée à l'identique à celle des débuts. Ce n'est plus la même chose lorsque l'on veut discuter avec cinq collaborateurs ou avec plus de 260, sans compter le contexte international. Le temps est une ressource qui se raréfie au fur et à mesure qu'une société grandit. On peut alors vite donner l'impression d'être inaccessible. Ce n'est pas mon intention et je vais y travailler.

SCHON GEHÖRT ? : L'entreprise familiale, voilà un point intéressant. Qu'en est-il de nos concurrents ?

Fahl : Bonne question. Nous sommes une entreprise familiale depuis toujours et j'en suis aussi très fier. Mais

je peux vous dire ceci : nous faisons partie des rares entreprises familiales spécialisées en trachéotomie qui disposent de leur propre site de production. Et j'y vois des avantages clairs. En qualité de propriétaire, je peux si besoin prendre rapidement des décisions et les mettre en œuvre. Chez nous, les patients et la clientèle sont au premier plan et au centre de nos actions. C'est aussi l'une des raisons pour lesquelles notre gamme de produits est si vaste. Nous voulons satisfaire les besoins de nos clients. D'une part par notre service, et d'autre part par nos produits. Et lorsqu'un besoin particulier ne correspond pas à une offre, je m'engage personnellement à combler cette lacune. Un cycle qui me tient à cœur. Et nous voilà revenus à ma source de motivation : le patient lui-même. Le profit est secondaire. Il est entendu que nous devons travailler de manière rentable, mais nous ne saurions tenir compte d'aucun intérêt autre que celui de nos clients. Et naturellement, nous tenons aussi compte des prescriptions et règlements qui s'appliquent désormais à la technologie médicale.

SCHON GEHÖRT ? : Et c'est pourquoi un bref pronostic pour l'avenir. La technologie médicale connaît d'importants bouleversements, dont le MDR pour n'en citer qu'un. Que pensez-vous des évolutions de la branche ? Et quel rôle y joue la société FAHL ?

Fahl : Un rôle de premier rang j'espère (rires). Nous avons démontré au cours des 30 dernières années que nous étions en mesure de nous faire un nom autour de la prise en charge du trachéostome en Allemagne, et pas seulement. J'ai ouvert la voie. Mai je n'en serais pas aujourd'hui là où j'en suis si je ne pouvais compter sur mon équipe. Et je lui en suis très reconnaissant. Grâce à cette équipe, rien ne s'opposera à nous pour les 30 prochaines années. Le MDR et sa mise en œuvre compte parmi les missions qui nous demande énormément d'énergie. Le facteur coût-bénéfice de nos produits est tout particulièrement dans la balance. Mais nous continuerons d'évoluer aussi dans d'autres secteurs. La pandémie nous l'a démontré. Nous allons devoir gagner en compétence dans le domaine numérique pour pouvoir relever les défis du futur. Et les premiers rails ont été posés en ce sens avec la mise en ligne du nouveau site web. Un pas dans la bonne direction. Pour faire bref, j'ai hâte de découvrir ce que les années à venir nous apporteront. Nous sommes bien positionnés : des collaborateurs qualifiés, un service axé sur les solutions et des clients fidèles. Rien ne peut nous arrêter !



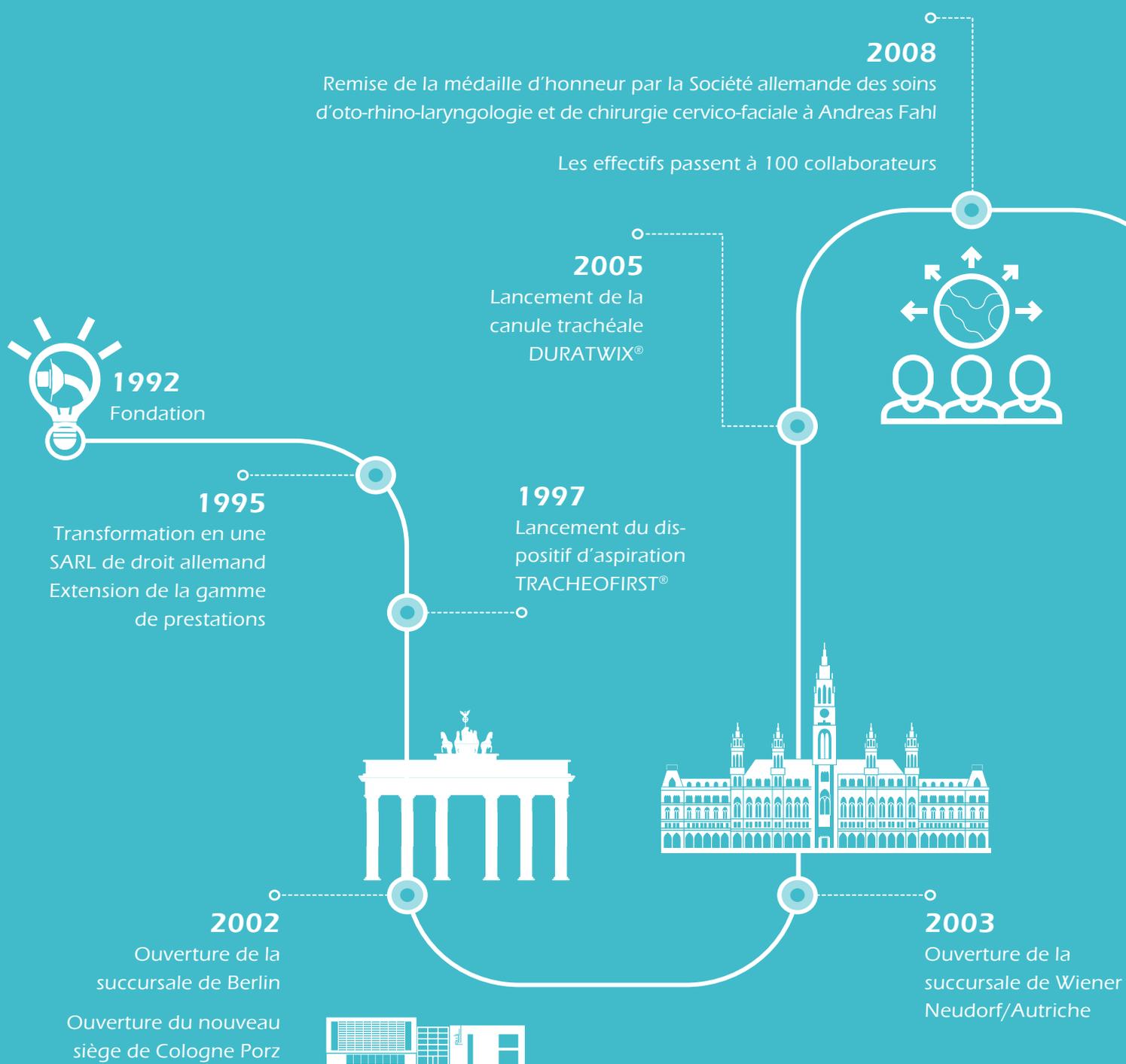
Andreas Fahl

Propriétaire et directeur de la société éponyme Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH. Véritable Colognais, M. Fahl a achevé sa formation en commerce de gros et commerce extérieur en 1982 auprès de la société Hassheider Medizintechnik GmbH. C'est là qu'est né le fondement de ses idées et de son engagement. La société Hassheider était en effet la première entreprise à fabriquer des dispositifs médicaux pour laryngectomisés. Fort de ses échanges avec les personnes laryngectomisées et désireux de les aider, M. Fahl décide en 1992 de suivre son ambition et de se mettre au service des personnes affectées en qualité d'indépendant. Aujourd'hui encore, l'échange personnel lui tient à cœur. Et c'est pourquoi il porte une attention toute particulière à la coopération avec les patients, les associations et les médecins.

En qualité de propriétaire, Andreas est pleinement engagé en faveur de sa société. Même pendant les vacances, difficile pour lui de se déconnecter. C'est lorsqu'il peut se consacrer à sa passion, le train miniature, qu'il peut enfin se détendre. À l'origine un petit cadeau de Noël pour ses sept ans, le réseau miniature s'étend désormais sur 44 m². M. Fahl ne le délaisse que pour participer à la cinquième saison de l'année, le carnaval de Cologne. Ewe en echter kölscher Jung! (en français : je suis un vrai gars de Cologne !)



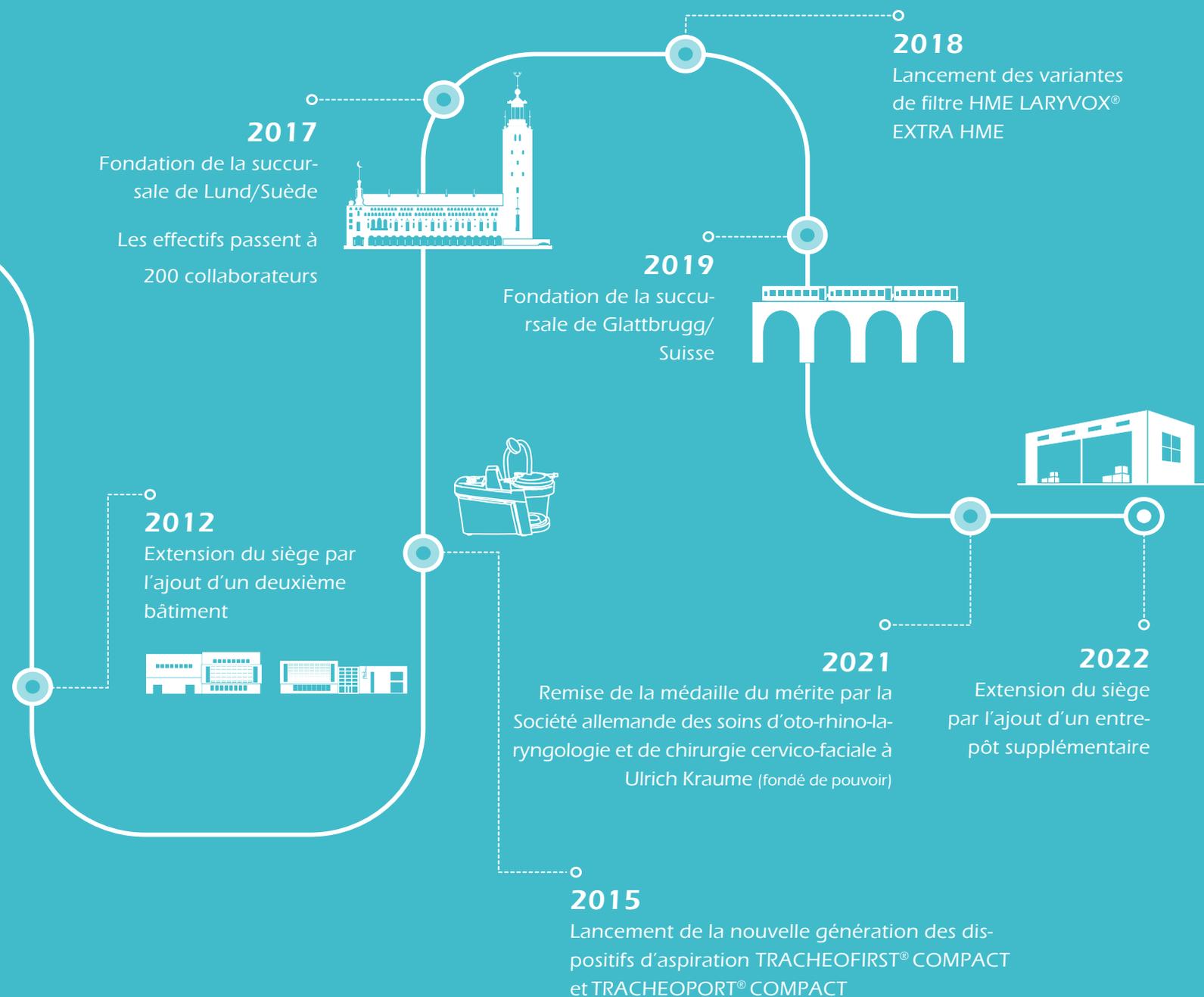
30 ANS DE FAHL – DE LA FONDATION À AUJOURD’HUI



Tout le monde en conviendra – 30 ans, c’est long. 30 ans, ce sont : 360 mois, 10 950 jours ou encore 262 800 heures. Et pendant ce temps, les aiguilles ont continué de tourner autour de FAHL. La technologie a elle-même connu d’énormes évolutions au cours des trois décennies. Et nous en avons profité pour faire passer nos processus commerciaux au numérique et pouvons maintenant accéder rapidement à toutes les données disponibles. Des services techniques spécialisés, comme celui de la gestion ou de l’assurance qualité, ont été créés et connaîtront une évolution continue dans les conditions légales applicables à la technologie médicale. Les zones du service externe ont été progressivement réduites

et occupées par plusieurs collaborateurs en échange étroit afin d’intensifier significativement les contacts et la prise en charge de nos patients.

A posteriori, on peut dire que nous n’avons cessé de rester axés vers l’avenir et de nous développer de manière durable à tous les niveaux. Le MDR est une préoccupation actuelle que nous entendons mettre en œuvre et appliquer avec tout notre engagement. Comme par le passé, nous préparons notre entreprise avec discernement et détermination aux prochains défis à relever. Nous garantissons ainsi la sécurité d’approvisionnement qui vous tient tant à cœur.





POUR VOUS SUR LES ROUTES

Revenir en toute sécurité à la maison et retrouver son quotidien. Il s'agit certainement du souhait de chaque patient auquel le médecin vient de poser un grave diagnostic. De nombreuses maladies qui, pour des raisons diverses, exigent une trachéotomie, posent d'importants défis aux personnes concernées. La vie change d'un jour à l'autre et il n'est pas rare qu'elle affecte différents aspects du quotidien de chaque individu.

Par chance, notre système de santé a créé un filet de sécurité pour compenser cette rupture manifeste : l'approvisionnement HOME CARE.

La fédération des technologies médicales allemande définit par exemple le programme HOME CARE comme la prise en charge à domicile de patients nécessitant des moyens auxiliaires et des pansements qui requièrent une familiarisation par des professionnels formés à un niveau de qualité comparable à celui d'une hospitalisation.

Et celui qui pense avoir à faire à une idée relativement nouvelle se trompe lourdement. Andreas Fahl, notre directeur, a commencé sa carrière il y a plus de 30 ans dans ce même domaine de l'approvisionnement HOME CARE. Fort du savoir-faire tiré de sa formation, il s'est mis à rendre visite aux hôpitaux de toute l'Allemagne et à de nombreux patients dans son environnement domestique privé. Ses voyages l'ont mené du Nord au Sud, de l'Ouest à l'Est – parfois dans la même journée. Les autoroutes étonnamment libres des années 1980 le lui ont permis.

La prise de rendez-vous se faisait aussi différemment d'aujourd'hui. Au lieu du téléphone portable et de la boîte mail, il y a avait encore le bon vieux répondeur, parfois avec consultation à distance. Un autre monde ! Rappeler son interlocuteur pouvait donc prendre parfois plus de temps, mais c'était ok, car personne n'attendait mieux. Dans les années 1990, bon nombre de nouvelles relations commerciales pouvaient être établies, tout particulièrement en ORL. Il s'agissait alors en effet d'établir le système HOME CARE existant dans les nouveaux Länder.

La fondation de la propre société en 1992 a été pour Andreas Fahl la conséquence logique de la coopération réussie avec des cliniques, des médecins, du personnel de soins, des thérapeutes, et avant tout avec les patients.

En cette année anniversaire, on peut dire que la société Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH est un fabricant établi avec succès à l'échelle internationale. L'appareillage à domicile de patients trachéotomisés et laryngectomisés est aussi bien proposé que dans toute l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse.

Et pourtant, les choses ont bien changé depuis 1992 ! Aujourd'hui, Andreas Fahl peut compter sur 80 représentants commerciaux. Tous les collègues disposent d'un savoir-faire spécifique en ORL et d'une certaine expérience en anesthésie, en soins intensifs ou dans une discipline associée. Et ce qui les réunit tous : leur intérêt professionnel est volontairement axé sur l'appareillage du trachéostome. Mais pourquoi ?



Rene Blaschke
Équipe Est

Rene, pourquoi s'être volontairement spécialisé dans la prise en charge du trachéostome ? En quoi consistent les principales problématiques de ton activité ?

« Avant de rejoindre la société FAHL, j'avais déjà travaillé près de 13 ans en soins intensifs au sein de divers services. Et la coopération interdisciplinaire avec une orthophoniste engagée m'a véritablement passionné. Nous avons alors essayé de trouver une canule trachéale personnalisée et adaptée à l'indication en tenant compte de la ventilation actuelle. Le temps consacré nous a permis d'acquérir de précieuses expériences. Aujourd'hui, lorsqu'un changement de canule améliore la situation du patient, le succès me donne raison. Et cela fait du bien. C'est pourquoi j'aime chaque jour identifier des problèmes et y trouver des solutions individuelles dans le cadre d'entretiens avec des patients, des proches et le personnel clinique. Le patient doit voir que j'essaie de l'approvisionner au mieux. »

Il faut se l'imaginer : tous les jours, plus de 80 collègues traversent l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse pour accompagner des personnes trachéotomisées et/ou laryngectomisées chez elles à domicile. Il s'agit parfois de former des proches, de présenter de nouveaux produits au sein de cliniques ou de cabinets médicaux ou encore de discuter avec le thérapeute des étapes



suyvantes de rééducation d'un patient et d'y adapter son approvisionnement. On peut imaginer qu'à l'ère du 100 % disponible, certaines choses demandent à être coordonnées.



Niklas Hauner
Équipe Sud

Niklas, tu viens de décrocher ton premier poste chez nous au service externe, en plein milieu de la pandémie. Comment se sont passés tes débuts et quelles expériences as-tu pu faire ?

« Les premiers jours étaient très exaltants, car je suis habitué au travail par équipe dans le secteur des soins. Et malheureusement, les restrictions dues à la Covid ont empêché au début de nombreux rendez-vous et interventions. Mes collègues et mes supérieurs m'ont néanmoins permis de parfaitement m'intégrer. Les rendez-vous en clinique, en colocation de soins intensifs ou à domicile doivent maintenant être planifiés, coordonnés et parfois déplacés au jour le jour. Et entredeux passer des coups de téléphone, contrôler et répondre aux e-mails. Il faut savoir bien s'organiser.

Mais pour moi, c'est exactement ce qu'il me fallait. Aucun jour ne ressemble à l'autre au sein du service externe, chaque journée est unique C'est la raison pour laquelle mon travail me fait plaisir, et c'est le principal ! »

Et cela tombe sous le sens, chaque collaborateur du HOME CARE doit rester spontané et savoir bien s'organiser. Car parfois, les plans définis ne servent à rien et tout se passe autrement que prévu...



Katja Hagmann
Équipe Ouest

Katja, quel est le plus impressionnant bouchon dans lequel tu es restée coincée ?

« Les bouchons, cela fait partie de la vie du représentant commercial. Mais mon plus impressionnant bouchon s'est produit le 15 juillet 2021. C'était un jeudi. J'avais une journée bien

remplie, mais rien ne s'est passé comme prévu. Une formation à Hagen à 10h avait dû être annulée au dernier moment le 14 juillet à cause de la crue et la clinique n'était plus joignable. J'avais mon rendez-vous suivant à Cologne à midi. Et sur la route, mon GPS est subitement tombé en panne et le téléphone n'arrêtait pas de sonner. Ni le GPS ni la radio ne permettait de suivre les annonces de bouchon. J'ai appris l'existence d'un bouchon de 8 km avant Leverkusen juste au moment où je m'y suis retrouvée coincée. Par chance, une déviation a été mise en place par une bretelle avec feux de circulation... J'ai mis exactement 8 heures et demie pour y parvenir. Et soit dit en passant, c'était 8 heures et demie sans manger ni boire. Le trajet retour d'une heure et demie a donc été une vraie libération. Voilà pourquoi le 15 juillet 2021 fait partie de mes instants inoubliables ! »

Oh oui ! Et là, il faut savoir garder la tête froide. Et ce fameux 15 juillet 2021 nous restera de toute manière en mémoire en raison de la crue centennale.



Sylke Kolz
Équipe Nord

Souvenirs – utilisons-les pour mieux nous remémorer les événements positifs. Sylke, tu travailles depuis déjà 2004 au sein de la société FAHL. De quoi te rappelles-tu avec plaisir ?

« J'aime me remémorer ma rencontre avec un jeune trachéotomisé qui doit avoir 5 ans maintenant. En recherche de conseils, ses parents s'étaient alors adressés à la société FahL car la société HOME CARE alors

en charge de l'approvisionnement ne fournissait aucun aspirateur mobile, ne proposait qu'une quantité limitée de moyens auxiliaires et manquait de manière générale d'adaptation aux besoins. La famille se sentait emprisonnée dans ses propres murs et avait toujours peur de manquer de matériel. J'ai pu me charger de la prise en charge, ce qui a changé la situation familiale du jour au lendemain. Tout à coup, l'approvisionnement était sécurisé et la mobilité de l'enfant, et donc de la famille, redevenait réalité. Même les premières vacances en commun ont non seulement été prévues mais aussi réalisées.

L'émotion et la gratitude manifestes de cette famille m'ont durablement marquée. Pour moi, c'était une évidence, mais la famille a accueilli ce changement comme une bénédiction. Parmi ces 18 ans d'expérience professionnelle, je peux vraiment affirmer qu'il s'agit de mon plus beau souvenir. »

La coopération des collègues du HOME CARE avec leurs patients est souvent marquée par la longévité. On se connaît et on passe ensemble les bons comme les mauvais moments de la maladie. Cela crée du lien, suscite la confiance et donne pour finir la sécurité dont les personnes affectées ont besoin. Et le nouveau quotidien est alors gérable, aussi bien pour les proches que pour la famille.



Andreas von Krüchten
Équipe Ouest

Andreas, toi qui est le plus ancien représentant commercial chez FAHL – depuis combien de temps es-tu parmi nous ? Et où as-tu déjà travaillé ? Après tant de temps, y a-t-il encore quelque chose qui puisse te surprendre ? Et si tu avais le choix, opterais-tu à nouveau pour le service externe ?

veau pour le service externe ?

« Je suis rentré chez Fahl le 16 mars 1998. 24 ans, j'ai moi-même du mal à y croire. Je ne sais pas vraiment si on peut parler d'une zone précise lorsque l'on est allé presque partout de Hambourg à Fribourg et d'Aix-la-Chapelle à Dresde pour accompagner et soutenir des patients dans leur

passage à un suivi ambulatoire. Je crois que je peux le dire : « J'ai pas mal roulé ma bosse. » Ce qui continue de m'attirer dans le service externe, c'est de pouvoir chaque jour faire connaissance avec de nouvelles personnes, relever de nouveaux défis, agir en toute autonomie tout en étant accompagné par une équipe. C'est la chose qui me confirme à intervalles réguliers que j'ai bien fait de choisir le service externe. Et bien entendu le plaisir ou la surprise lorsqu'un patient peut à nouveau parler après être resté un certain temps muet. Je me dis parfois : « J'y ai apporté ma pierre. »

À chaque anniversaire, se pencher sur les années passées est une évidence. Mais nous ne saurions nous en contenter et négliger les perspectives. À quoi devrions-nous nous attendre dans les années qui viennent ? La numérisation et les innovations dans le secteur de la technologie médicale sont régulièrement prophétisées. Peut-être serons-nous prochainement pris en charge par un robot infirmier et les opérations pourront se faire de manière toujours plus mini-invasive à l'aide des ordinateurs. Une réduction des douleurs, une mobilisation précoce et de meilleurs résultats à long terme : voilà les résultats que nous attendons d'ores et déjà. L'avenir nous dira si nous aurons encore besoin d'un téléphone portable ou si chaque pièce d'une maison et chaque voiture sera équipée d'un écran pour une communication interrompue. Dans certaines circonstances, le collaborateur HOME CARE profitera bientôt de la conduite autonome de son véhicule d'entreprise ou il pourra atterrir devant votre porte grâce à son taxi volant universel. Quand tout cela sera réalité, nous ne pouvons le savoir avec certitude.

Ce que l'avenir devrait vous et nous apporter, ce n'est pas une vision, mais un engagement : nous aspirons à la poursuite de notre coopération étroite et de nos entretiens personnels réguliers, face à face, en direct et en couleur. Pas d'ordinateur, pas d'interface, juste ici et maintenant !

Nous vous assurons de maintenir la sécurité requise, la constance à laquelle vous êtes habitué, ainsi que le soutien technique dans la prise en charge de votre trachéostome.

Les mots ont de multiples facettes. Et il faut parfois s'y prendre à plusieurs fois avant de prendre conscience du sens de l'un d'eux. Ce mois-ci, pleins feux sur :

AMITIÉ

Au fond, ce sont toujours les liens avec les gens qui donnent sa valeur à la vie.

Wilhelm von Humboldt
Écrivain allemand



30 juillet
Journée de l'amitié



Prendre des amis dans ses bras renforce le système immunitaire

A imable
M agnifique
I déale
T endre
I rrésistible
É tonnante



Jasmine Smith
Plus long bracelet de l'amitié
26 695 m | 30 septembre 2016



En Allemagne, chaque individu définit en moyenne 6 personnes comme ses amis, et seulement 3 comme de véritables amis proches.

YouGov, N : 1436

Comment se fait-on des amis ? Ou en d'autres termes : à partir de quand une connaissance devient-elle un ami ? Et une telle relation peut-elle vraiment naître entre des individus physiques et une entreprise ? Certains répondent oui, d'autres non. Il n'en reste que les patients présentés ci-après sont pris en charge par la société FAHL depuis déjà dix ou vingt ans et que nous avons donc vécu beaucoup de choses ensemble.

Depuis le début, parfois dès le diagnostic ou suite à l'opération, au cours de la rééducation jusqu'aux visites régulières – nous sommes passés par de bons et de

mauvais moments. On se souhaite alors mutuellement bonne chance, on cherche et on trouve ensemble des solutions pour l'un ou l'autre problème et on savoure la joie de constater enfin le succès escompté.

Et lorsque l'on se retourne sur ces années passées ensemble, on en retire une sensation particulière – quelque chose que certains appellent l'amitié. Une amitié qui s'est maintenue sur une longue durée et n'a cessé d'évoluer sans qu'on la remarque. Une sensation qui est unique à chaque individu. Laissons nos patients nous en parler.

Toujours prévenants et serviables. Les commandes arrivent rapidement et le service fonctionne à la perfection. Continuez comme ça !



Wolfgang Bartlakowski
20 ans de fidélité

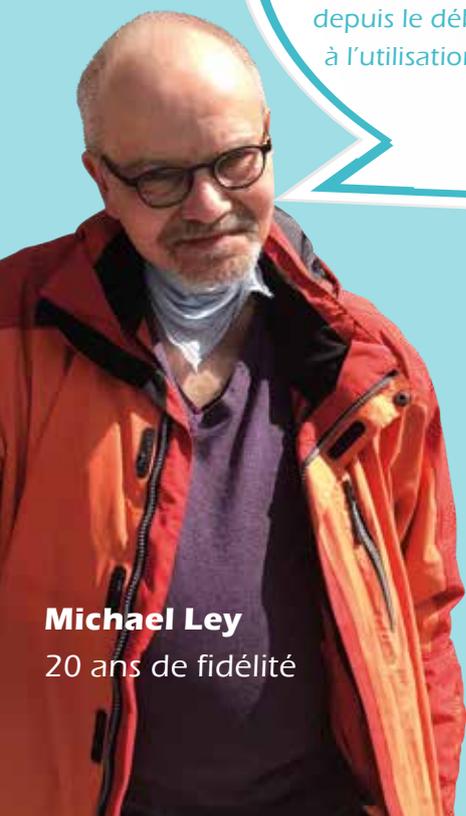
Quand j'ai besoin d'eux, ils sont là pour me conseiller. Je me sens toujours comprise. Les rendez-vous sont toujours respectés, les équipes de FAHL sont vraiment fiables.



Marianne Scheu
16 ans de fidélité

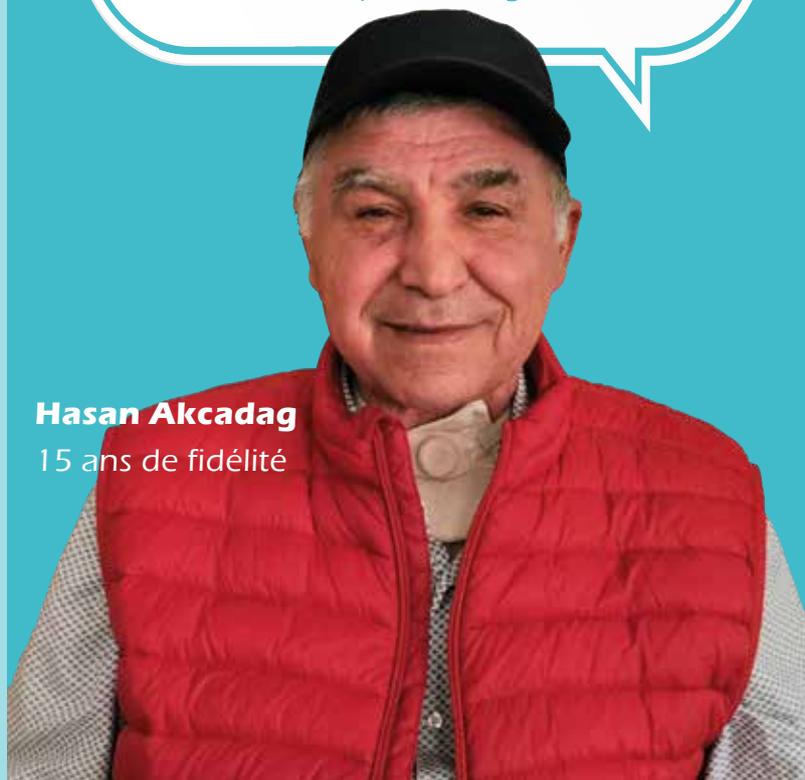
Cela fait 20 ans que je suis laryngectomisé, M. Brüggemann m'accompagne depuis le début et a su me former à l'utilisation des dispositifs.

Je l'en remercie !



Michael Ley
20 ans de fidélité

Le service externe et moi, nous parlons la même langue. C'est important pour moi, car je veux qu'on me comprenne. Je peux m'appuyer sur la société FAHL et je me sens bien pris en charge.



Hasan Akcadag
15 ans de fidélité



Je m'occupe moi-même de mon trachéostome. Je suis ravie des visites des représentants, ils sont toujours si sympathiques. Je suis très contente de FAHL.

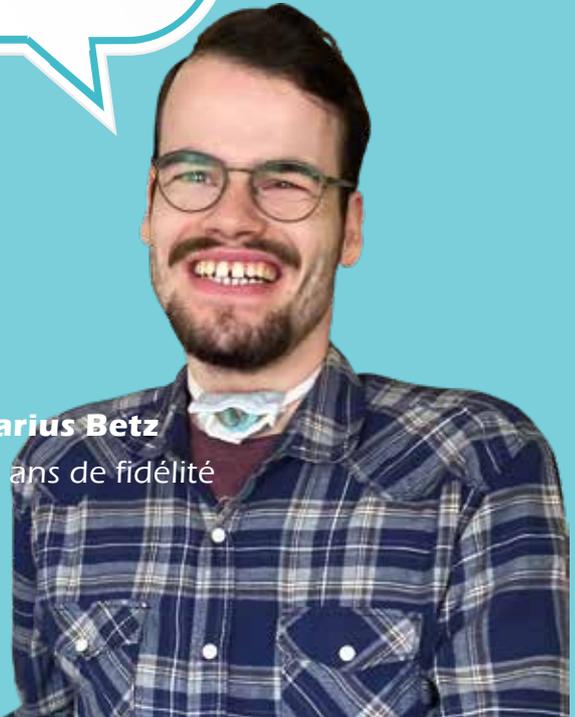
Marie Fischer
16 ans de fidélité

M. Fahl a été celui qui m'a familiarisé en premier au dispositif, après me l'avoir remis. Cela fait maintenant plus de 25 ans que je suis avec FAHL. J'ai été ravi du service dès le premier jour.



Friedel Schimikowski
25 ans de fidélité

FAHL est vraiment cool. Et j'apprécie tout particulièrement leur ponctualité – un vrai partenaire fiable.



Marius Betz
14 ans de fidélité

Je recommande dans tous les cas. J'ai même une canule trachéale que je ne trouve que chez FAHL. Et en cas de problème, on trouve toujours une solution, ce qui me soulage vraiment.



Claudia Petermaier
16 ans de fidélité



SERVICE DES VENTES INTERNE

L'ensemble du service des ventes interne peut quasiment être résumé en un seul mot : **SERVICE**. Aussi variés que puissent être les différents services du point de vue de leur mission, les exigences en termes de compétences restent néanmoins identiques. Nos collaborateurs sont des fournisseurs de solutions, des sources d'idées, des talents d'organisation et des pros de la communication, et bien plus... pour la création de solutions personnalisées. Et ils mettent leurs talents en œuvre plusieurs fois par jour – au bénéfice de nos clients qui apprécient notre communication d'égal à égal.

Notre service interne des ventes se compose de huit équipes différentes qui régissent une large variété de tâches en faisant preuve d'un impressionnant savoir-faire. Et pour que tout se passe de manière optimale, les équipes coopèrent main dans la main car chaque équipe dépend des informations de l'autre.

Il existe néanmoins une différence de taille qui réside dans la segmentation des groupes cibles. L'équipe Commerce est l'interlocutrice des clients commerciaux nationaux et

internationaux, comme les cliniques et les revendeurs.

Les autres équipes sont composées de spécialistes au service des différents patients, des proches et des professionnels de santé qui garantissent une prise en charge irréprochable, de l'équipement de base aux processus organisationnels obligatoires avec les médecins et les caisses-maladie. L'échange régulier avec le service externe est ici une évidence. C'est l'occasion de comparer les attentes particulières, de répondre à d'importantes questions et d'élaborer ensemble des solutions. Il arrive bien entendu parfois que les attentes du client ne soient pas satisfaites à certains égards. Dans un tel cas, nous apprécions votre retour qui nous permet de réagir rapidement et d'apporter les corrections nécessaires pour un approvisionnement irréprochable.

À la fin des différents processus, l'équipe Facturation règle le décompte auprès des caisses-maladie, des assurés privés et de nos revendeurs. Vous le voyez, de nombreuses équipes, mais aussi différentes missions et défis à relever pour satisfaire notre clientèle au quotidien.

Ulrike Bittner

Ulrike a déjà occupé différents postes au sein de la société FAHL. Elle a non seulement connu les différents locaux de Cologne, mais y a aussi pu nous faire profiter de ses connaissances au sein de divers services. On apprend beaucoup en près de 20 ans, et c'est exactement le nombre d'années passées chez FAHL. L'équipe COMMERCE est actuellement son service où elle gère par exemple l'interface avec les cliniques ou les revendeurs. Ulrike y apprécie tout particulièrement la coopération transdisciplinaire, ainsi que la solidarité générale au sein de tout le personnel. Seul ombre au tableau pour Ulrike, on y retrouve toujours de nouveaux visages que l'on ne connaît pas (encore). Mais il s'agit d'un défi positif : faire connaissance avec d'autres collègues et accompagner leurs débuts au sein de l'entreprise.





SUCCURSALE DE BERLIN

La distance la plus courte entre Cologne et notre capitale Berlin est de 477,67 km à vol d'oiseau. Une distance qui doit néanmoins être franchie. Rien d'étonnant donc à ce que la création d'une succursale à Berlin ait été un souhait de longue date afin de pouvoir assurer une prise en charge des patients au-delà de la région de Cologne. Aujourd'hui, 20 ans plus tard (précisément, Berlin fête aussi son anniversaire cette année), on peut être fier de cette fantastique évolution. Tous nos remerciements vont à Michael Brüggemann, directeur à Berlin, qui a accompagné la succursale dès la première livraison de canule trachéale.

Et cette fois-ci, elle n'a pas eu lieu à partir d'un garage, mais bien d'une cave où les premières mesures de prise en charge de patients ont été définies en 2002. Soucieux de continuer à assurer le service apprécié sans freiner

cette énorme croissance, il a vite été envisagé d'occuper d'autres locaux. Après un bref intermède en 2004 dans une remise, les locaux commerciaux actuels de la Tour Borsig de Berlin-Reinickendorf nous ont tendu les bras. Aujourd'hui, 32 collègues des services interne et externe accompagnent les patients ainsi que les cliniques qui profitent de notre service bien connu.

Les services déjà cités ne sont pas les seuls à organiser la prise en charge des trachéostomes à Berlin, les cinq membres du service d'orthophonie y occupent un rôle très particulier. Le traitement thérapeutique de handicaps physiologiques dans le cadre de la trachéotomie est ici au cœur des attentions. La coopération au sein d'une équipe interdisciplinaire sert à améliorer effectivement le niveau de prise en charge des patients.

L'histoire d'une entreprise ou d'une succursale est parfois associée à certaines curiosités. C'est ainsi qu'à Berlin, l'une des voitures de notre parc a été fracturée, volée, puis coulée il y a quelques années dans l'un des lacs environnants – la société FAHL a aussi sa part à l'histoire criminelle locale. Une anecdote qui ne saurait égaler nos nombreux témoignages personnels de patients.



SUCCURSALE AUTRICHE

« Grüss dich » ou en dialecte « Griass di », voilà comment nos collaborateurs saluent nos patients et clients en Autriche depuis déjà 2003. C'est en effet à cette époque que la succursale de Vienne, ou plus exactement de Wiener Neudorf, a vu le jour. 19 ans plus tard, on y compte exactement 19 collaborateurs. Alors, hasard ou pas ? Par ailleurs, près de la moitié des collaborateurs travaillent pour nous depuis plus de 10 ans.

toujours équipées d'une transmission intégrale et les chaînes à neige sont bien entendu disponibles dans le coffre. Mais jusqu'à présent, ni le verglas ni la neige n'a retardé un rendez-vous. En résumé : les rendez-vous sont respectés, quelle que soit la saison.

En Autriche, certains patients sont aussi pris en charge au plan transfrontalier par un médecin ORL et un collègue de la société FAHL Allemagne. Et tout se passe bien.

« La nature joyeuse des Rhénans nous convient parfaitement et nous sommes quasiment sur une longueur d'onde avec Cologne », explique Andreas Lettner pour résumer la coopération entre l'Autriche et Cologne ou les représentants de l'équipe Sud. Et nous ne sommes pas en reste !

La fameuse gaieté autrichienne se reflète elle aussi dans la satisfaction de la clientèle. En temps de pandémie, le contact a toujours été maintenu de manière intensive avec les différents groupes de patients. Et cela en a valu la peine. Mais Andreas a tout de même hâte de pou-

voir prendre part en personne à sa prochaine réunion. L'échange direct est quand même plus productif. Et comme on dit en Autriche « Pfiat Gott » ou bien « Maach et joot » en colonais.

Le service externe y est divisé en trois secteurs (Ouest, Sud, Est) et les salutations y sont au choix. Andreas Lettner nous l'a en effet confié : la coopération au sein des différentes régions de ce pays alpin est nettement facilitée par la maîtrise du dialecte local ainsi que la connaissance et le respect des particularismes locaux. Et parmi eux figurent dans tous les cas la météo typiquement autrichienne.

De manière générale, et surtout en hiver, il est aussi recommandé de garder un œil sur les prévisions météo, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de passer un col pour rendre visite à un patient. Par chance, les voitures du service externe sont



SUCCURSALE SUISSE

Konso, Institut d'études de consommateurs et d'analyses sociales, a constaté dans le cadre d'un sondage représentatif que les Suisses se définissent eux-mêmes comme réservés, soignés et amicaux. Et ces résultats ont été absolument confirmés par Andreas Faller, notre expert de la Suisse et représentant commercial, qui lui-même remarque la différence. Bien qu'Andreas soit originaire d'Autriche, il a vite reconnu les différences de caractère. « En Autriche, les gens sont plutôt durs et cordiaux, en revanche de la Suisse où les gens sont réservés et directement amicaux. », résume Andreas.

La succursale de Suisse est relativement récente. Ouvert en 2019, le bureau compte actuellement 4 collaborateurs. Parmi les défis de taille figurent le multilinguisme helvétique : allemand, anglais, italien et français, toutes ces langues y sont parlées. Ces langues sont bien entendu parlées par nos collaborateurs pour garantir une prise en charge optimale dans tous les cantons.

Autre défi, la logistique. La Suisse ne faisant pas partie de l'UE, les douanes

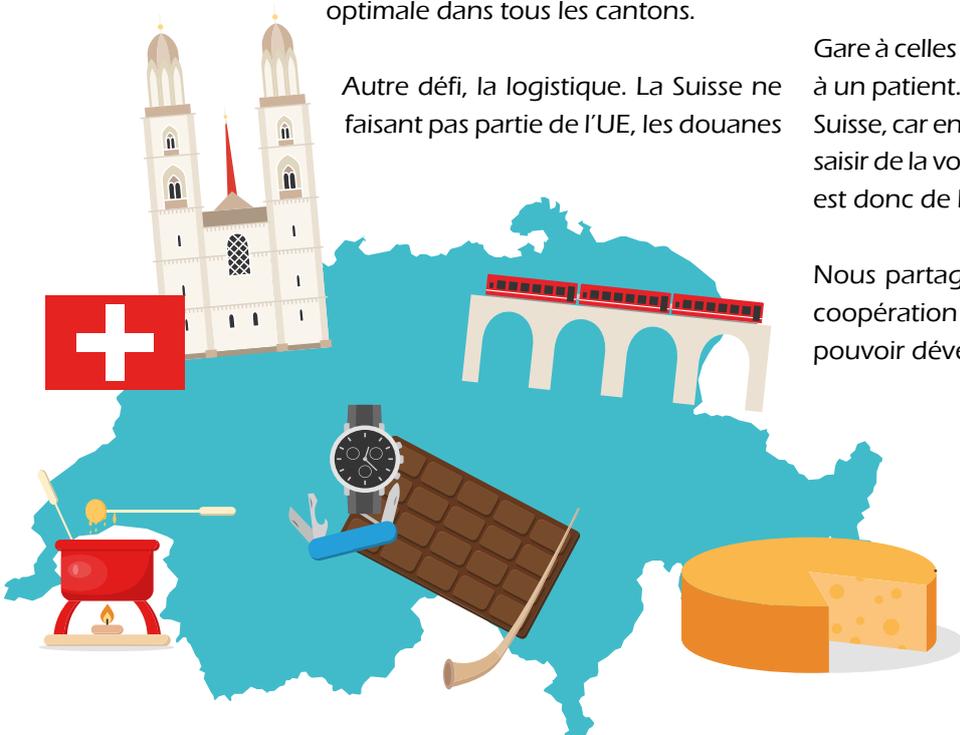
vérifient précisément ce qui est envoyé, ce qui peut parfois prolonger les délais de livraison. Mais pas d'inquiétude : les patients et les clients, comme les hôpitaux, ne remarquent rien de ces formalités. Soit les dispositifs médicaux requis proviennent directement de Suisse, soit nous intégrons ce



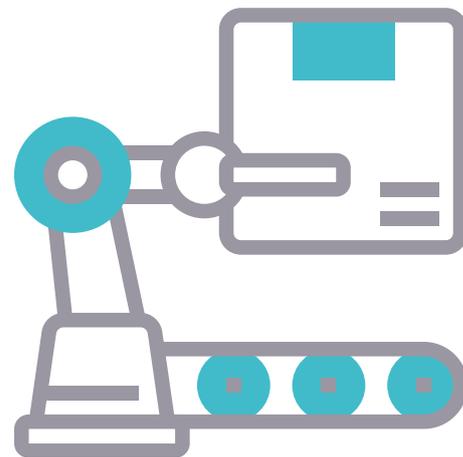
retard logistique dès la détermination du délai de livraison.

Gare à celles et ceux qui roulent trop vite pour rendre visite à un patient. Les limitations de vitesse sont à respecter en Suisse, car en cas de dépassement excessif, la police peut se saisir de la voiture adorée et la vendre aux enchères. L'idéal est donc de lever le pied pour arriver en toute sécurité.

Nous partageons l'avis d'Andreas sur la cordialité de la coopération entre la Suisse et Cologne et avons hâte de pouvoir développer encore cette jeune succursale.



SERVICE DE PRODUCTION



L'ambiance à la production est parfois colorée. Et pour cause, c'est là que sont composés les LARYVOX® MY EXTRA HME de couleur qui sont disponibles dans près de 530 combinaisons différentes.

Mais ce service n'est pas consacré qu'à la composition des LARYVOX® MY EXTRA HME, c'est ici aussi que les différents LARYVOX® EXTRA HME ordinaires sont confectionnés. Et les clients en recherche d'un bouton d'urgence (RÉF 90290) ou du patch d'urgence pour trachéotomisé (RÉF 90291) reçoivent également leur petite salutation de la production et une pièce « Made in Germany ».

« Made in Germany », cela signifie un certain niveau de qualité maintenu à chaque échelon de la production. Et ce, pour des produits toujours confectionnés et conditionnés avec soin. Mais la flexibilité est ici aussi une vertu. Par exemple lorsqu'une commande spéciale bouleverse le plan de la journée. Mais à quoi ressemble un jour-type à la production ?

Chaque jour commence généralement par un contrôle des ordres de fabrication qui sont discutés en commun.



C'est l'occasion de hiérarchiser les choses, de consulter les capacités et de planifier la journée. Il convient ici de noter la grande variété des missions à remplir au sein de la production. Une chose est sûre, la production, la confection et la maîtrise de tous les processus sont des choses qui fonctionnent particulièrement bien chez nous en équipe depuis des décennies. Je tiens à en remercier tous les acteurs !

Thorsten Berkele

Thorsten est parfois considéré en interne comme un véritable MacGyver. Et il reste fidèle à sa réputation. Il n'est donc pas rare que l'on entende : « Berkele va régler le problème. » Rien d'étonnant à cela car il parvient depuis 1999 à trouver des solutions simples à toute sorte de problème. Le service de production ou dans une plus large mesure l'entrepôt est sa scène de prédilection. Sa serviabilité, l'une de ses plus grandes vertus. Et surtout la reconnaissance des autres collègues qu'il en tire l'incite à s'engager pleinement au quotidien. Il note aussi la coopération collégiale qui, malgré la croissance constante de l'entreprise, a jusqu'à présent été préservée. FAHL, c'est pour lui la constance qui s'est toujours plus confirmée au fil des ans. Même si une certaine incertitude régnait au début, on peut aujourd'hui dire qu'elle a disparu. Et c'est bien comme ça !



RELANCE NUMÉRIQUE

Le site Internet, la première carte de visite d'une entreprise sur Internet, sert aussi de points névralgiques pour l'ensemble des activités en ligne. Lorsque l'on se penche sur l'évolution numérique des dernières années et que l'on consulte les tendances à venir, on constate qu'il s'agit d'un processus récurrent et d'un projet sans fin. Nous avons décidé de profiter de cet anniversaire pour moderniser le site Internet et de le relancer avec un nouveau design, une technologie améliorée et encore plus de contenus.

Quiconque pense que quelques nouvelles photos ou textes accrocheurs suffisent se trompe lourdement. De tels projets demandent d'énormes préparatifs. Nous nous y sommes par exemple mis en 2020. Différents ateliers réunissant des collaborateurs de divers services ont permis de connaître les besoins individuels et les exigences particulières, avant de les intégrer au nouveau site Internet. Les opinions des différents utilisateurs, comme les médecins ou les personnes affectées, et leurs préférences personnelles sur Internet ont été prises en compte.

Enfin présentable – notre nouvelle page d'accueil : un projet qui passe au niveau suivant et ne cesse d'évoluer. N'hésitez donc pas à la consulter à intervalles réguliers pour y découvrir de nouveaux contenus. De nombreux espaces sont tout nouveaux, comme le blog. Vous y trouverez une mine d'informations sur la laryngectomie, la trachéotomie et la rééducation. Retrouvez-y aussi le pourquoi du comment des différents aspects de la prise en charge. Optimisés pour votre terminal, comme votre téléphone portable ou votre ordinateur, les contenus sont correctement affichés pour une consultation rapide, claire et informative.



Plongez dans le nouveau monde de FAHL et laissez-nous vous inspirer. L'adresse, vous la connaissez bien : www.fahl.com



PROCHAIN SCHON GEHÖRT ?

La fin d'année est toujours liée à bon nombre de traditions : la maison est décorée pour Noël, des cadeaux sont achetés, les plats traditionnels sont cuisinés et savourés. Avant le changement d'année, on se dépêche de rendre visite à ses amis, d'échanger de bonnes résolutions et celles et ceux qui vivent dans une région qui vibre au son du carnaval réfléchissent déjà à leur costume. Tout est traditions, parfois entretenues depuis des générations, d'autres sont le fruit de notre imagination et ont une signification particulière. Et comme on dit si bien, les traditions doivent être préservées.

Mais avant de vous dire traditionnellement au revoir pour cette année, il y aura encore un nouveau numéro de SCHON GEHÖRT ? précisément consacré à ce sujet. Et comme le veut l'usage, vous êtes invité à faire partie du nouveau numéro. Racontez-nous les traditions que vous entretenez ou les traditions extraordinaires que vous avez découvertes. Nous ferons découvrir vos témoignages à nos lecteurs début décembre. Nous avons hâte !



Notre magazine clients allemand est très apprécié et reçoit un bon accueil de la part des patients, des proches et des personnes intéressées. Vous avez des suggestions ou des commentaires à nous faire ? Alors écrivez-nous à l'adresse redaktion@fahl.de

Mentions légales

Maquette et composition : Raymond Kwasny, Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Cologne

Éditeur/Auteur : Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Cologne / Resp. : Susanne Fissahn, Raymond Kwasny

Impression : KRMP Intermedia GmbH

Lectorat : Yip Yips Digitalagentur, Aix-la-Chapelle

Copyright : ©2022 Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Cologne

Droits d'auteur : le document et ses différentes parties ainsi que les photos sont protégés par le droit d'auteur. Toute utilisation dépassant le cadre étroit du droit d'auteur est interdite et punissable. Ceci vaut notamment pour les reproductions, les traductions, le microfilmage et la mémorisation ainsi que le traitement des données dans des systèmes électroniques.

Sources/droits des marques et droits d'images de tiers : Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH, Cologne | Adobe Stock : image de titre : fizkes, p. 8 Quality Stock Arts, p. 20 Drazen, Konstanze Gruber, p. 31 nioloxs

Un instantané de l'histoire de FAHL retrouvé dans nos archives. Depuis sa fondation il y a 30 ans, l'échange continue de nous être essentiel.



Schon gehört
Neu! TRACHEOTEX®-STOMA-SCHUTZ
 Neu in unserem Sortiment ist der Tracheotex®-Stoma-Schutzrolli. Der Tracheotex®-Stoma-Schutzrolli bietet einen textilen Schutz für Halsatmer. Der



Selbst
 in Venezia
 auf der
 "Rialto-Brücke"
 Fall
 ist immer dabei



en. Gleichzeitig wird hier
 ein guter Sitz garantiert.
 Gewebe sorgt für einen a
 neuerstellen, da keine stö
 sind. Der Tracheotex®-Ro



FAHL

Andreas Fahl
Medizintechnik-Vertrieb GmbH
 August-Horch-Str. 4a
 51149 Cologne - Allemagne
 Tél. +49 (0) 22 03/29 80-0
 Fax +49 (0) 22 03/29 80-100
 E-mail info@fahl.de
 www.fahl.com

Succursale de Berlin
 Am Borsigturm 62
 13507 Berlin - Allemagne
 Tél. +49 (0) 30/43 73 139-0
 Fax +49 (0) 30/43 73 139-35

Succursale en Autriche
 Triester Straße 14 / Bürohaus 2
 2351 Wiener Neudorf - Autriche
 Tél. +43 (0) 22 36/89 28 38-0
 Fax +43 (0) 22 36/89 28 38-14

Succursale en Suisse
 Cherstrasse 4
 8152 Glattbrugg - Suisse
 Tél. +41 (0) 448293060
 Fax +41 (0) 448293061