

Uppföljning av val av hörapparat

Patients val från Regions
Skånes sortiment alternativt
övrigt sortiment

Innehållsförteckning

1. Uppdrag.....	1
1.1 Förändringar i informationsmaterialet.....	1
2. Metod.....	1
3. Resultat.....	1
4. Sammanfattande slutsatser.....	4
Bilaga 1	
Bilaga 2	
Bilaga 3	

1 Uppdrag

2019-05-10 beslutade Psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämnden att ge förvaltningschefen i uppdrag att till nämndsammanträdet den 27 september 2019 presentera en utredning som skulle vara vägledande inför beslut gällande om Rekvisition hörapparat ska finnas kvar som komplement till upphandlat hörapparatsortiment. Uppdraget delegerades därefter till FoUU-enheten inom Psykiatri och habilitering.

Efter att utredningen hade redovisats för nämnden beslutade denna att en uppföljning skulle göras 2021 efter att en komplettering och revidering av informationsmaterialet hade genomförts.

1.1 FÖRÄNDRINGAR I INFORMATIONSMATERIALET

Ett antal förändringar genomfördes:

- En poster skapades där det i formgivningen blev tydligt vad som var samma och vad som skilde sig åt mellan Region Skånes sortiment (RSS) och marknadens övriga sortiment (ÖS; Bilaga 1).
- Det tydliggjordes att informationen rörde att *välja hörapparat*.
- Vilka begrepp och ord som skulle användas fastställdes.

Den färdiga postern skickades ut till audionommottagningar och en patientförening för synpunkter. Vissa mindre justeringar gjordes utifrån de inkomna kommentarerna.

- Texterna på 1177 och på olika webbplatser inom Region Skåne skrevs om så att de matchade de formuleringar som användes på postern. Här publicerades också en länk till postern.
- Postern trycktes upp och skickades ut till audionommottagningarna. Postern finns också i olika format på vardgivare.skane.se där audionommottagningarna kan ladda ner och skriva ut den för att också kunna ge den till patienten.

Även förskrivningsprocessen, registreringar och vilket material som patienten får med sig vid olika besök sågs över och sammanställdes i en rutinanvisning för personal. Tidigare blanketter togs bort och en ny blankett skapades som används när hörselrehabiliteringen avslutas. På den får patienten kryssa för att man fått information om pris, garantitid, byte av mottagning, justeringar, reparationer och försäkringar. Patienten får ett exemplar av den underskrivna blanketten (Bilaga 2).

2 Metod

För att följa upp och jämföra med det tidigare resultatet från utredningen 2019 skickades 150 enkäter ut, hälften till patienter som valt hörapparat ur Region Skånes sortiment och hälften till patienter som valt hörapparat från övrigt sortiment. Enkäten skickades ut under april 2021 och bestod av fyra flervalsfrågor och en öppen fråga. Tillvägagångssättet och frågeformulären för 2019 och 2021 var identiska. Flervalsfrågorna handlade om ifall man fått tillräckligt med information, om man valt att få en hörapparat ur RSS eller ÖS, vad som avgjort det val man gjorde och om man var nöjd med sitt val. Slutligen fanns det en möjlighet att i fritext skriva om det fanns något annat man ville förmedla som handlade om valet av hörapparat (Bilaga 3).

3 Resultat

Svarsfrekvensen för dem som fått hörapparat ur RSS var 67 % (50 svar) och motsvarande siffra för dem som valt ÖS var 80 % (60 svar). Något enstaka bortfall på enskilda frågor förekom.

Nedan presenteras resultaten på flervalsfrågorna i tabellform och i text.

Tabell 1. Patientgruppernas upplevelse av information och nöjdhet.

Patientgrupp	Tillräcklig information (%)		Nöjdhet			
			Helt (%)		Delvis (%)	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021
RS:s sortiment	93	88	81	76	14	22
Övrigt sortiment	88	88	77	76	23	19

Resultaten visar att en mycket stor andel ansåg att de hade fått tillräckligt med information vid båda mättillfällena. I gruppen som valt RS-sortiment hade andelen dock minskat något och ligger nu på samma nivå som för gruppen som valt övrigt sortiment. När det gäller nöjdhet var färre helt nöjda men fler delvis nöjda med RSS 2021 jämfört med 2019. Avseende ÖS var i stort sett lika många helt nöjda vid båda mätningarna, men färre var delvis nöjda. Om man lägger ihop "helt" och "delvis" ligger nöjdheten kring 50 %, och har ökat något för RS och minskat något för ÖS.

På frågan om vilket sortiment man valt hörapparat från (RSS eller ÖS) svarade 16 % (åtta av 49 personer) i gruppen som fått en produkt från det övriga sortimentet att de inte visste. Vid mätningen 2021 var motsvarande siffra 15 % (nio av 59 personer). Patienternas kunskap om vilket sortiment de valt ur har alltså inte förändrats mellan mättillfällena.

2019 uppgav 57 % (28 personer) att de hade valt apparat från RS, trots att de faktiskt hade fått en apparat från ÖS. Motsvarande siffra för 2021 var 69 % (41 personer). Det är alltså en större andel som felaktigt tror att de valt en hörapparat ur RSS 2021. I gruppen som fått en apparat från RSS uppgav samtliga patienter att de var medvetna om att de valt apparat från detta sortiment.

I tabell 2 nedan framgår utifrån vilka anledningar patienterna valt hörapparat.

Tabell 2. Patientgruppernas svar på vad som varit avgörande för deras val. OBS! Patienterna har kunnat välja flera alternativ.

Patientgrupp	Audionomens rekommendation (%)		Hörapparaten egenskaper (%)		Kostnad (%)		Garanti & försäkring (%)		Från RS:s sortiment (%)		Annat (%)	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021

RSS	23	21	24	25	20	20	4	7	23	21	5	6
ÖS	25	29	31	33	17	14	6	4	13	13	8	6

Vid mätningen 2019 var svaren från de två grupperna likartade förutom när det gäller två av anledningarna, nämligen *hörapparatsens egenskaper* och *från RS:s sortiment*. *Hörapparatsens egenskaper* var sju procentenheter vanligare i gruppen ÖS och anledningen *från RS:s sortiment* var tio procentenheter vanligare i gruppen RSS. Ett intressant resultat är att i gruppen som använt rekvisition utgjordes 13 % av anledningarna av att apparaten var från RS:s sortiment, trots att de faktiskt fått en apparat som inte ingick i detta sortiment.

Inga större förändringar jämfört med 2019 uppmättes vid den aktuella mätningen. Det är fortfarande vid *hörapparatsens egenskaper* och *från RS:s sortiment* som de största skillnaderna mellan grupperna finns, nu kompletterat med *audionomens rekommendation* och *kostnad*. *Garanti och försäkring* och *annat* är inte vanligt förekommande anledningar.

Det kan noteras att *audionomens rekommendation* har ökat marginellt i gruppen ÖS samtidigt som det har minskat marginellt i gruppen RSS. Fortfarande utgörs 13 % av anledningarna i gruppen som valt apparat från det övriga sortimentet av att man ville ha en apparat från RSS, det vill säga att man tror sig ha valt en apparat från RSS när man i själva verket har fått en från ÖS.

De fåtal orsaker som uppgavs i gruppen som använt rekvisition under "Annat" var till exempel att apparaten man valt var kompatibel med ett arbetshjälpmedel, var lätt att handskas med, att det var en ny och bättre version och att den hade mobil- och TV koppling. I gruppen som inte använt rekvisition uppgavs att man hört att apparaten skulle vara bra med varierande användningsmöjligheter eller att man blivit rekommenderad den av läkare eller bekant.

På den öppna frågan om det var något annat man ville förmedla förekom det endast några spridda, huvudsakligen positiva, kommentarer i grupperna. Flera patienter tog dock upp att det var bra att man kunde koppla apparaten till mobilen. Nedan följer några citat:

Bra service vid utprovning av apparat. Och fantastiskt att man får detta stöd.

Fick en räkning på 600 kr som gällde adaptern för laddning av hörapparaten. Kände inte till eller uppfattade inte att jag skulle betala för en adapter (som ju är en nödvändighet för att hörapparaten ska fungera!)

Vore bra om hörapparater kompatibla med arbetshjälpmedel för hörsel kunde tillhandahållas av RS även för oss som är i pensionsålder men fortsätter att arbeta.

Det blev aldrig någon diskussion om att det fanns olika.

Kostnad för val ur RS:s sortiment eller ur audionomens var lika. Valde den senare med tanke på ny utveckling.

Gick helt på audionomens rekommendation. Upplevde inte att jag hade kunna välja eftersom jag inte hade någon aning om vad sin var bäst för mig.

4 Sammanfattande slutsatser

I den tidigare utredningen framkom det att systemet inte fungerade tillfredsställande ur informationssynpunkt då många patienter inte var medvetna om vilka val de hade gjort. I ett försök att komma åt detta gjordes ett omfattande arbete avseende patientinformationen, som förtydligades och förstärktes.

Resultaten av det uppföljande frågeformuläret pekar inte på att någon större förändring har skett trots den förändrade patientinformationen. Andelen patienter som inte är medvetna om vilket val de har gjort har till och med ökat med 12 % sedan föregående mätning.

När det gäller de uppgivna anledningarna till varför man har valt en viss hörapparat visar det sig att det är det en skillnad mellan grupperna avseende *audionomens rekommendation* och *hörapparatens egenskaper*, där de patienter som valt ur ÖS ligger åtta procentenheter högre på båda än patienterna som valt RSS. Dessa två anledningar kan båda vara exempel på försäljningsargument från audionomens sida men behöver inte vara det. En fråga som inställer sig är om många patienter överhuvudtaget uppfattar att de har gjort ett val.

Sammanfattningsvis är det svårt att dra några säkra slutsatser av materialet, men det förefaller inte som om den förändrade informationen har förmått att förtydliga valet mellan RSS och ÖS för patienten. En viktig faktor som inte låter sig undersökas är vad audionomen verkligen har sagt i de enskilda patientmötena och vad som faktiskt har uppfattats av patienten. Den information som ska förmedlas är komplex och ges i en situation som för många patienter kan vara utmanande. Det kan ifrågasättas hur lätt det är för en patient att komma ihåg vilket sortiment en vald apparat kommer ifrån någon månad senare, då det viktigaste för patienten rimligen är om man får en apparat man är nöjd med eller inte.

Att välja hörapparat

Du ska vara delaktig i valet av din hörapparat. Det finns olika typer av hörapparater i många utföranden och från olika varumärken.

Region Skåne har ett sortiment som täcker de flestas behov och önskemål. Du kan också välja en hörapparat från marknadens övriga sortiment. Tänk på hur dina val kan påverka totalkostnaden för din hörapparat under användningstiden som är minst 4 år.

Alla hörapparater		
Avgifter	Är du mellan 20 och 84 år kostar ett bedömningsbesök hos audionommottagning 200 kronor. Är du 85 år eller äldre betalar du ingenting för bedömningsbesöket. Om du bedöms behöva en hörapparat och gör en utprovning så betalar du 1000 kronor i utprovningsavgift oavsett vilken ålder du har.	
Reparation	Du äger själv din hörapparat vilket betyder att du betalar för reparationskostnader efter garantitid och för fel som inte omfattas av garantin.	
Försäkring	Du får ingen ny hörapparat om den blir stulen, kommer bort eller skadas. Därför är det bra om du ser över ditt försäkringsskydd.	
	Region Skånes sortiment	Övrigt sortiment
Sortiment	Region Skåne har ett brett sortiment som håller hög kvalitet. Sortimentet uppdateras regelbundet för att säkerställa att ny teknik ingår i sortimentet.	Du kan välja fritt av alla hörapparater som finns på marknaden. Mottagningar har olika sortiment. Om du vill ha en viss hörapparat så får du kolla vilken mottagning som har just den.
Kostnad	Ingen kostnad för hörapparaten. Du betalar själv för tillbehör, förbrukningsartiklar, reservdelar och reparationer.	Om hörapparaten kostar mer än 1800 kronor betalar du den överskjutande delen själv. Du betalar själv för tillbehör, förbrukningsartiklar, reservdelar och reparationer.
Garantitid	3 år.	Garantitiden kan skilja mellan olika hörapparater. Fråga din audionom vilken garantitid som gäller för just den hörapparat som presenteras för dig.
Justera inställningar och byta mottagning	Alla mottagningar som har avtal med Region Skåne kan justera de hörapparater som ingår i Region Skånes sortiment. Först ett år efter att du har fått din hörapparat kan du välja att gå till en annan mottagning för att justera inställningar i din hörapparat.	Alla mottagningar kan inte justera alla hörapparater. Du måste själv kontrollera om den mottagning du vill gå till kan justera just din hörapparat. Först ett år efter att du har fått din hörapparat kan du välja att gå till en annan mottagning för att justera inställningar i din hörapparat.

En lista med Region Skånes sortiment av hörapparater hittar du på sidan om att få hörapparat på 1177.se

Mitt val av hörapparat

Jag har valt hörapparat som jag kommer att använda under minst 4 år.

- ☐ **Jag har fått information om priset för min hörapparat**
Om jag har valt en hörapparat ur Region Skånes sortiment betalar jag ingenting för själva hörapparaten.
Om jag har valt en hörapparat ur det övriga sortimentet som kostar mer än 1 800 kronor betalar jag den överskjutande delen själv.
Jag betalar själv för tillbehör, förbrukningsartiklar, reservdelar och reparationer.
- ☐ **Jag har fått information om garantitid**
Hörapparater i Region Skånes sortiment har en garantitid på 3 år.
Hörapparater ur det övriga sortimentet kan ha en annan garantitid.
- ☐ **Jag har fått information om att justera inställningar och byta mottagning**
Jag förstår att jag kan byta audionommottagning tidigast om ett år.
Alla audionommottagningar som har avtal med Region Skåne kan justera inställningar på hörapparater som ingår i Region Skånes sortiment.
Om jag har valt en hörapparat ur det övriga sortimentet måste jag själv ta reda på vilka mottagningar som kan justera just min hörapparat.
- ☐ **Jag har fått information om reparation och försäkring**
Jag får ingen ny hörapparat om den blir stulen, kommer bort eller skadas.
Jag ansvarar själv för att se över mitt försäkringsskydd.
Jag betalar själv för reparationer som inte omfattas av garantin.

Hörapparat höger öra _____

Hörapparat vänster öra _____

Audionommottagning _____

Datum _____

Namnteckning _____

Namnförtydligande _____

Personnummer _____

Frågor om ditt val

1. Fick du tillräckligt med information för att kunna välja mellan olika hörapparater?

☐ Ja ☐ Nej

2. Valde du en hörapparat ur Region Skånes upphandlade sortiment eller ur övrigt sortiment via rekvisition?

☐ Ur Region Skånes sortiment ☐ Vet inte
☐ Ur övrigt sortiment via rekvisition

3. Vad var avgörande för ditt val? *Det går bra att välja flera alternativ.*

☐ Audionomens rekommendation
☐ Hörapparatens egenskaper
☐ Kostnaden
☐ Garantin och försäkringsreglerna
☐ Hörapparaten var ur Region Skånes sortiment

☐ Annat nämligen: _____

4. Är du nöjd med ditt val?

|

☐ Ja ☐ Delvis ☐ Nej

5. Har du något annat du vill förmedla till oss kring ditt val av hörapparat?

Stort tack för dina svar!