

Høreapparater i Region Midtjylland

Borgerdesignproces forår 2020

Oplæg for Udvalg for nære Sundhedstilbud den 2.12.2020

De 3 udvalgte af 6 temaer/problemstillinger fra undersøgelsen

1. Forventninger og usikkerhed som ny bruger
2. Den mulige hjælp
3. Navigation i et felt med mange aktører



De øvrige temaer handler om ventetid, forhold til de private og ulighed i sundhed – se mere i rapporten: Foreløbige indsigter

Vi har fra januar-september 2020 talt med omkring 50 aktører, heraf 19 borgere spredt over hele RM. Desuden afholdt 3 fælles tolkninger med i alt 30 deltagere.



FASER	Optakt 2018	1. undersøgelse	1. behandling HA fra Oticon	2. behandling HA fra Vítex	3. behandling HA fra Siemens
KONTAKT TIL ØRELÆGE		Vinter 2019			
KONTAKT TIL BUTIK		Takker nej til HA fra ørelægens egen butik	Besøger på anbefaling en anden butik	Besøger på anbefaling en tredje butik	Besøger på anbefaling en fjerde butik
KONTAKT TIL HOSPITAL					
KONTAKT TIL ANDRE					
BORGER FORTÆLLING	Bemærker, at det bliver nødvendigt at skrue op for fjernsynet, og at også de høje toner bliver svære at høre – i starten var det kun de dybe	Har et ikke kompliceret høretab og bliver visiteret til HA. <i>Jeg siger nej tak til at prøve HA fra lægens egen klinik gratis, fordi jeg mangler mere viden. Jeg føler også, at de bare vil sælge</i>	Får 1. par HA på prøve, men de hjælper ikke så godt, som når hendes mand skruer op og ned på lyden på TV'et. Leverer dem tilbage efter 14 dage og bliver tilbudt nogle mere avancerede – takker nej, fordi lægen har sagt hendes høretab ikke er kompliceret	Får 2. par HA på prøve. <i>De her var måske lidt bedre, jeg kunne f.eks. høre podcast, men der var så meget støj, at det var umuligt at leve med, så de blev leveret tilbage</i>	Får 3. par HA på prøve. De er nogenlunde som de andre, men: <i>Jeg takker nej, fordi stedet var som en pengemaskine, der bare vil sælge de dyreste</i>
BEMÆRK					Side 1



FASER	Søger mere information		Ventetider i det offentlige	2. undersøgelse	3. undersøgelse – og 4. behandling
KONTAKT TIL ØRELÆGE		Tilbage hos den første ørelæge - april 2020			
KONTAKT TIL FORHANDLER					
KONTAKT TIL REGION / HOSPITAL	Ringer til Hørecenter Vestjylland		Tid på Audiologisk Lokal klinik Marselisborg i juli 2020	Høreklinikken Hobro	ØNH –afd. AAUH 4 . Marts 2020
KONTAKT TIL ANDRE	Netværk – en fra gymnastikholdet				
BORGERRENS FORTÆLLING	Bliver af en fra gymnastikholdet sat i kontakt med dennes veninde på et hørecenter i Vestjylland. Får at vide, at det er bedst at starte med HA fra det offentlige, fordi hun kan levere dem tilbage, bevare sit tilskud og så gå ud på det private marked 	<i>Han lokkede med at jeg kunne tale med en ny medarbejder i butikken, men jeg ville have en henvisning til det offentlige. Jeg vil have besked fra en uvildig ørelæge, for ingen skal tjene på mig</i>	Undersøger andre steder med kortere ventetid, ringer bl.a. til Vejle (Region Syd), men får at vide at ventetiden er kortere i Hobro (Region Nord) og bliver omdirigeret hertil af patientkontoret	På forhånd vurderer Høreklinikken,, at det kan være er kompliceret høretab og hun skal undersøges på ØNH-afd. i Aalborg. Der er også ventetid, men får en afbudstid 	Får at vide at der er forskel på højre og venstre øre, at hun skal have ørepropper og at hendes hørenerve skal undersøges. Kan hente sine HA tre uger senere i Aalborg og skal derop igen for at få undersøgt hørenerven
BEMÆRK					Side 2

FORVENTINGER OG USIKKERHED SOM NYE BRUGER

For mange indfrier HA ikke forventningerne til at kunne komme til at høre som før.

Mange føler sig usikre og nogen oplever ikke at blive mødt som de novicer, de er. Man skal svare på meget, som man ikke ved noget om.

MEN – der er også mange, der er tilfredse og glæder sig over, at de kan styre det hele med en app på mobilen.

*De mange reklamer for HA giver **urealistiske forventninger** om den forskel et HA kan gøre. Og hvis borgerne ikke har forstået, at man ikke kommer til at høre som en 17-årig, bliver de skuffede.*

Audiologisk Klinik, Aarhus

***Jo tidligere i hele forløbet** borgeren bliver klædt på til, hvad der skal ske og hvad de kan forvente, **jo bedre** er det*

Audiologisk Klinik, Aarhus

*På hørecentret går det op for mig, at jeg **ingen forudsætninger** har for at svare på, hvad mit HA skal kunne. Jeg har jo ingen erfaring. Troede, at når man fik et HA, ja så kan man høre normalt. Det er **som novice umuligt** at svare på mange af de spørgsmål, man får først gang: Hvilke situationer har du mest brug for HA? Hvilke indstilling passer dig bedst?*

Erhvervsaktiv, Vestjylland

*Min søsters ligger i skuffen, og det er fordi hun er sådan en, der forventer at alting skal fungere fra dag 1. **Jeg har givet op** - for hun er 78, men hun kan virkelig ikke høre og viceværten kommer og beder hende skrue ned for fjernsynet, fordi der kommer klager fra naboer.*

Pensionist, Østjylland

DEN MULIGE HJÆLP

Det er svært at finde den rigtige hjælp og svært at vide, om det er teknisk eller pædagogisk hjælp, der er brug for.

Det er endvidere uigennemskueligt, hvorfor det foregår på forskellige lokaliteter og svært at forstå, at hjælpen ikke skal hentes der, hvor HA er udleveret.

*Ved de audiologiske klinikker er der sat tid af til 3 ting: Til en indledende samtale, til udlevering og indstilling af HA og til en opfølgning. **Der er bare ikke sat særlig lang tid af.** Det er især ikke nok for førstegangsbrugerne.*

Høreteamet, Aarhus Kommune

*Vi får mange henvendelser fra borgere, der har købt HA privat og ikke er tilfredse. Vores væsentligste funktion er så **at være med til at forklare deres høretab**, og hvordan deres HA virker.*

IKH, Aarhus

*Jeg er erhvervsaktiv og fik tilbudt at deltage i kursusforløbet: Bevar dit arbejde. Nu ved jeg, hvor jeg kan få hjælp **og ikke mindst identificere, hvad jeg har brug for hjælp til og hvad muligheder der er.***

Erhvervsaktiv, Vestjylland

*Det var fint med undersøgelsen, men hende, der skulle udlevere dem til mig, var en rigtig skrankepave. Jeg vidste jo virkelig ingenting, og **da jeg spurgte om noget, sagde hun bare, at det måtte jeg selv finde ud.***

Pensionist, Midtjylland

*Hvis I vidste, hvor mange mails vi får. **Folk spørger om alt muligt**, som de mangler viden om.*
Høreforeningen, Aarhus

NAVIGATION I ET FELT MED MANGE AKTØRER

De første kontakter til høreområdet er præget af tilfældighed.

Indgangen sker ofte gennem de private, fordi deres annoncerer er synlige. Andre får råd fra familie og bekendte, andre igen gennem lægen.

Der hersker uklarhed om tilskudsmuligheder og forskel på HA fra det offentlige og det private.

*Når jeg har fået mine HA, skal jeg have kontakt til jobcenter for de hjælpemidler, jeg har brug for i mit arbejde. Så skal jeg tage fri fra arbejde igen. **Der er langt til de steder, jeg har brug for at komme**, når jeg bor i Odder. Det tager tid.*

Erhvervsaktiv, Østjylland

*Tit ser jeg, at patienterne kommer fra en privatklinik og allerede har et HA på. Virkeligheden er, at de lokkes med et gratis høretjek, overtales til et sæt HA på prøve, køber det og så først bagefter informeres om at gå til speciallægen for at få bekræftet, at de kan få tilskud. Nogle gange er det bare ørevoks, og de har måske slet ikke har brug for HA, men så er HA måske allerede købt. **Sjældent er patienterne informeret om mulighed for gratis behandling, eller svært misinformeret om kvaliteten af det offentlige tilbud.***

*Det er svært at skelne, om det er justering eller noget mere, og så er **det svært at afgøre**, om jeg skal helt til Horsens eller bare til Odder, og der er der kun åbent 1 time hver anden dag.*

Pensionist, Østjylland

*Vi må ikke justere på private HA. Så kan de ikke forstå, det var privat, for de betalte jo ikke selv. De er jo så ikke blevet oplyst om det. Og de er **så heller ikke blevet oplyst om, at de skal tilbage til den private for at få HA justeret.***

CFK, Herning



Anbefalinger fra fælles tolkningerne

Indsatser rettet mod borgerne

1. Hjælp til selvhjælp.
2. Hjælp til navigation.
3. Netværk.

Indsatser i mødet mellem borger og behandler, pædagog, teknisk hjælp

1. Bedre forventningsafstemning.
2. De første møder i samarbejde på tværs.

Indsatser rettet mod en bedre kommunikation

1. *Myterne skal aflives*
2. *Gennemsigtighed i prisen på HA*

Indsatser rettet mod samarbejdet mellem regionale, kommunale og private aktører

1. Fælles placering med én indgang.
2. *Enklere lovgivning.*
3. *Organisering af de private udbydere.*
4. *Puljeordning som i Region Syd og Region Hovedstaden.*
5. *Større kendskab til Center for kommunikation, Herning.*

Indsatser rettet mod behandlingen på klinikkerne

1. Obligatorisk opfølgning.
2. Behovsbestemte efterkontroller.
3. *Behandlingsgaranti for kompliceret høretab*
4. Mere tid til samtaler i behandlingen.
5. Tinnitus klinikker.

De fælles tolkninger med inddragelse af forskellige typer aktører bekræftede følgende udfordringer:

Forventninger og usikkerhed: Der er uoverensstemmelse mellem borgernes forudgående forventninger til høreapparaterne og deres oplevede forbedring af hørelsen, når høreapparaterne tages i brug. Mange brugere oplever særligt usikkerhed ved den første behandling, og de sidder med følelsen af, at usikkerheden ikke altid bliver forstået og anerkendt af de fagprofessionelle.

Muligheder for hjælp: Det kan være svært at finde den rigtige hjælp til fx indstilling og reparation af høreapparaterne. Der er en stor opgave i at vejlede borgerne videre til de forskellige regionale, kommunale og private tilbud. Nogle grupper har brug for mere hjælp end andre. For at behandle ens må man derfor behandle forskelligt.

Kompleksitet og mange aktører: Det er svært for borgerne at finde rundt i og forstå, hvad der foregår hos de forskellige aktører på høreområdet. Høreområdet i Region Midtjylland er organiseret med mange forskellige aktører, såvel private som offentlige, og på mange geografiske placeringer. Organiseringen opleves som kompleks og uigennemsigtig, og der er forskellige interesser på spil.

Tiltag for at imødekomme udfordringen med uklare forventninger og usikkerhed:

Administrationen anbefaler, at der generelt arbejdes videre med at styrke dialogen og forventningsafstemningen med borgerne eksempelvis via beslutningsstøtteværktøjer mv.

Tiltag for at imødekomme udfordringen med, at borgere har svært ved at få den rette hjælp:

Administrationen anbefaler, at der arbejdes videre med hjælp til selvhjælp, eksempelvis ved at gøre det lettere tilgængeligt at få hjælp fx via instruktionsvideoer, som bl.a. kan vise, hvordan man løser nogle af de tekniske problemer selv. Hospitalsenheden Vest arbejder allerede med dette. Derfor anbefaler administrationen, at der indhentes erfaringer fra Hospitalsenheden Vest i 2021 med henblik på at afklare, om der er grundlag for at udbrede videoløsningerne.

Det anbefales endvidere, at det undersøges nærmere, hvorvidt regionen i højere grad kan understøtte, at borgere med høretab tilknyttes netværk med andre borgere med høretab.

Tiltag for at imødekomme udfordringen med at navigere i et felt med mange aktører:

Administrationen anbefaler, at der arbejdes videre med et styrket samarbejde mellem aktørerne på området. Særligt i forhold til kommunerne anbefales det, at ønsket om et tættere samarbejde rejses i regi af sundhedsaftalesamarbejdet.