



# Rapport

---

Indberetninger fra de private høreklivikker for 2008-09 og IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2009.

Udført for Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse

Sagsnr.: A900291

Side 1 af 16

9. september 2009

**DELTA**

Dansk Elektronik,  
Lys & Akustik

Teknisk-Audiologisk  
Laboratorium  
Edisonsvej 24  
5000 Odense C  
Danmark

Tlf. (+45) 72 19 41 00  
Fax (+45) 72 19 41 01  
[www.delta.dk](http://www.delta.dk)  
CVR nr. 12275110

Titel

Indberetninger fra de private høreklinikker for 2008-09 og IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2009.

Sagsnr.  
A900291

Vores ref.  
SLJ/GeR/CD/slj

Rekvirent  
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse  
Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

Rekvirentens ref.  
Martin Randrup Nielsen, mrni@im.dk

Resumé

Der er modtaget indberetninger fra de private høreklinikker og lavet en opgørelse over, hvor mange høreapparater de har udleveret med offentligt tilskud.

I perioden fra 1. juli 2008 til 30. juni 2009 har de private høreklinikker udleveret 65183 tilskudsberørte høreapparater. Der er pr. 30. juni 2009 133 godkendte private høreklinikker i Danmark. Dette er 22 klinikker mere, end der var på det tilsvarende tidspunkt i 2008. Det samlede udbetalte tilskud udgjorde ca. 386 mio. DKr.

Desuden er der lavet en opgørelse af tilfredshedsundersøgelsen for høreapparatbrugere (IOI-HA) for første halvår af 2009. Den viser, at under 2 % af de høreapparatbrugere, som har deltaget i undersøgelsen, ikke benytter deres høreapparat, mens mere end 85 % benytter deres høreapparat i 4 timer eller mere om dagen.

De godkendte private høreklinikker forestår selv udførelse og indrapportering af data til tilfredshedsundersøgelsen. DELTA har indtryk af, at forvaltningen af denne del af efterkontrollen er meget forskelligartet. Troværdigheden af de indkomne data ville blive styrket betydeligt, hvis spørgeskemaerne blev udleveret som en del af tilskudsprocessen. En centralisering vil endvidere medføre mulighed for landsdækkende registrering af alle høreapparatbrugere, som har fået offentligt tilskud, hvilket vil lette sagsbehandlingen i kommunerne omkring 4-årsreglen for tilskud til høreapparatbehandling.

**DELTA anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt.**

DELTA, 9. september 2009



---

Gert Ravn  
Teknisk- Audiologisk Laboratorium



## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indberetninger fra private høreklinikker .....</b>	<b>4</b>
1.1 Status for de private høreklinikker.....	4
1.2 IOI-HA tilfredshedsundersøgelse .....	6
1.2.1 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse .....	6
1.2.2 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne.....	7
1.2.3 Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA .....	7
1.2.4 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid.....	9
1.2.5 Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen .....	12
<b>2. Konklusion .....</b>	<b>14</b>
<b>3. Appendiks A .....</b>	<b>15</b>

## 1. Indberetninger fra private hørelinikker

Denne rapport indeholder en opgørelse over udleverede høreapparater med offentligt tilskud fra de private hørelinikker i Danmark for år 2008/09. Desuden gives de overordnede resultater fra International Outcome Inventory for Hearing Aids (IOI-HA) tilfredshedsundersøgelsen for første halvår af år 2009. Begge opgørelser er baseret på indberetninger fra hørelinikkerne.

De private hørelinikker indberetter kun antallet af udleverede høreapparater en gang årligt og resultater fra IOI-HA tilfredshedsundersøgelsen halvårligt. Det betyder, at det ofte ikke er muligt at få fyldestgørende indberetninger fra hørelinikker, som er lukket, har skiftet ejere eller på anden måde har ændret status mellem indberetningerne. Rapporten er udarbejdet på baggrund af de oplysninger, som DELTA har fået oplyst fra hørelinikkerne.

### 1.1 Status for de private hørelinikker

Opgørelsen for de private hørelinikker er lavet på baggrund af indberetninger fra klinikkerne for perioden 1. juli 2008 til 30. juni 2009.

Der var pr. 30. juni 2009 133 godkendte private hørelinikker i Danmark. Dette er 22 klinikker mere, end der var på det tilsvarende tidspunkt i 2008. Det er dog ikke alle klinikker fra 2008, som går igen, da der både er lukket og åbnet hørelinikker i perioden. Som det ses i nedenstående tabel (Tabel 1) har de private hørelinikker oplyst, at de har udleveret 65183 høreapparater med offentligt tilskud i perioden 1. juli 2008 til 30. juni 2009 mod 44058 apparater i den tilsvarende periode i 2007/08.

	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Antal udleverede høreapparater fra private klinikker	25743	29174	39828	44058	65183
Antal private høre-klinikker	86	99	99	111	133
Antal udleverede høreapparater fra offentlige klinikker *	78011	74302	72911	64170	62846
Antal offentlige høre-klinikker	18 <sup>1</sup>	18 <sup>1</sup>	18 <sup>1</sup>	18 <sup>1</sup>	18 <sup>1</sup>
Private klinikkers andel af udleverede høreapparater med tilskud	25 %	28 %	35 %	41 %	51 %

\* Baseret på årsopgørelser (januar til januar) fra AMGROS for år 2004 og frem til år 2008, dvs. et halvt år forskudt.

***Tabel 1. Opgørelse af udleverede høreapparater med offentligt tilskud.***

Af Tabel 1 ses desuden, at de private høreklinikkers andel i 2008/09 udgør 51 % af det samlede antal høreapparater, som er udleveret på både private og offentlige hørelinikker. Det skal dog bemærkes, at seneste opgørelse fra AMGROS, som optæller de høreapparater, der udleveres på offentlige hørelinikker, er for perioden 1. januar 2008 til 31. december 2008. Dette tal er altså et halvt år gammelt i forhold til det aktuelle tal for de private hørelinikker, som gælder for perioden 1. juli 2008 til 30. juni 2009.

Det ses også af Tabel 1, at de private høreklinikkers andel af udleverede høreapparater har været stødt stigende de sidste år, og at den nu netop er større end de offentlige høreklinikkers. Det skyldes både, at de private hørelinikker udleverer et stigende antal høreappara-

<sup>1</sup> Der er i region Midtjylland indgået aftale med en privat leverandør, som udleverer en stor andel af det samlede antal høreapparater i offentligt regi, hvorfor denne private leverandør også medregnes som offentlig klinik.



ter, og at det antal, som de offentlige høreklonikker udleverer, de seneste år har været fallende.

Af Tabel 2 fremgår, at det samlede udbetalte tilskud til høreapparater udleveret fra private høreklonikker for perioden udgjorde ca. 386 mio. DKr.

	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Udbetalt tilskud (mio. DKr)	138	160	223	253	386

**Tabel 2. Udbetalte offentlige tilskud.**

I forbindelse med offentliggørelsen af Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses vejledning nr. 9096, "Vejledning om høreapparatbehandling", i marts måned 2009, blev det pålagt de private høreklonikker at indberette hvor mange høreapparattilpasninger, som er foregået i brugerens hjem; de såkaldte hjemmebesøg. De private høreklonikker har oplyst, at de i perioden fra 1. juli 2008 til 30. juni 2009 har haft 653 hjemmebesøg.

## 1.2 IOI-HA tilfredshedsundersøgelse

I andet halvår af 2004 blev der igangsat en tilfredshedsundersøgelse af høreapparatbehandlingen for kunderne på de private høreklonikker. Undersøgelsen er baseret på det internationale spørgeskema International Outcome Inventory for Hearing Aids (IOI-HA). IOI-HA-spørgeskemaet ses i appendiks A.

Resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen foreligger for første halvår af 2009, og et sammen drag gengives i det efterfølgende.

### 1.2.1 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse

Det er de private høreklonikker, der udleverer spørgeskemaerne og modtager besvarelserne fra høreapparatbrugerne. Høreklonikkerne optæller herefter besvarelserne og sender resultatet på et indberetningsskema til DELTA – TAL hvert halve år.

DELTA har indtryk af, at forvaltningen af IOI-HA i efterkontrollen er meget forskelligartet idet svarprocenterne fra de godkendte private leverandører svinger mellem 0 og 100 %. Desuden er der stor forskel på, hvornår høreklonikkerne beder høreapparatbrugerne udfylde spørgeskemaet. Det kan ske kort tid efter udleveringen af høreapparatet og helt op til et halvt år efter.



Ligeledes er der forskel på, hvordan spørgeskemaet udfyldes. Nogle høreklivker udsender spørgeskemaet til høreapparatbrugeren, mens andre interviewer høreapparatbrugeren, når denne er til efterkontrol på høreklivken.

Ovenstående forhold kan påvirke besvarelsene fra tilfredshedsundersøgelsen. Derfor kan resultaterne fra denne undersøgelse ikke umiddelbart sammenlignes med andre undersøgelser, der benytter IOI-HA-spørgeskemaet, som for eksempel den undersøgelse DELTA har udført for Danske Regioner og Dansk Medicinsk Audiologisk Selskab for patienter på de offentlige høreklivker.

Der er i forbindelse med den nuværende håndtering af tilfredshedsundersøgelsen begrænsede muligheder for at checke, om antallet af udsendte spørgeskemaer er dækkende for det antal personer, som har fået høreapparat hos de private leverandører i første halvår af 2009. Dette skyldes primært følgende tre faktorer. I forbindelse med tilfredshedsundersøgelsen forholder det sig sådan, at andelen af personer, som får henholdsvis et og to høreapparater, ikke kendes. Desuden indberettes antallet af tilskudsberørte høreapparater på årsbasis og ikke per halvår, og det vides ikke, om udleveringerne foretages jævnt hen over året. Den sidste faktor har med forskydninger i udsendelse og returnering af spørgeskemaerne at gøre. Høreklivkerne kan udsende spørgeskemaer en halvårsperiode, som først bliver returneret i det efterfølgende halvår og ligeledes modtage udfyldte spørgeskemaer, som er udsendt i det foregående halvår. Mere om dette i afsnittet ”Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen”.

Troværdigheden af de indkomne data ville blive styrket betydeligt, hvis spørgeskemaerne blev udleveret som en del af tilskudsprocessen. Der er mulighed for, at det system, som er opbygget til efterkontrol på de offentlige klivker, kan udbygges til også at omfatte de godkendte private leverandører. En centralisering vil endvidere medføre mulighed for landsdækkende registrering af alle høreapparatbrugere, som har fået offentligt tilskud, hvilket vil lette sagsbehandlingen i kommunerne omkring 4-årsreglen for tilskud til høreapparatbehandling.

### 1.2.2 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne

IOI-HA-spørgeskemaet indeholder syv spørgsmål. Hvert spørgsmål har fem svarmuligheder, som tildeles karaktererne 1 til 5. Svarene er opbygget sådan, at jo større udbytte man har af sit høreapparat, jo højere karakter gives. Det er karaktererne 1-5 for de syv spørgsmål, som ligger til grund for beregningerne af de efterfølgende resultater.

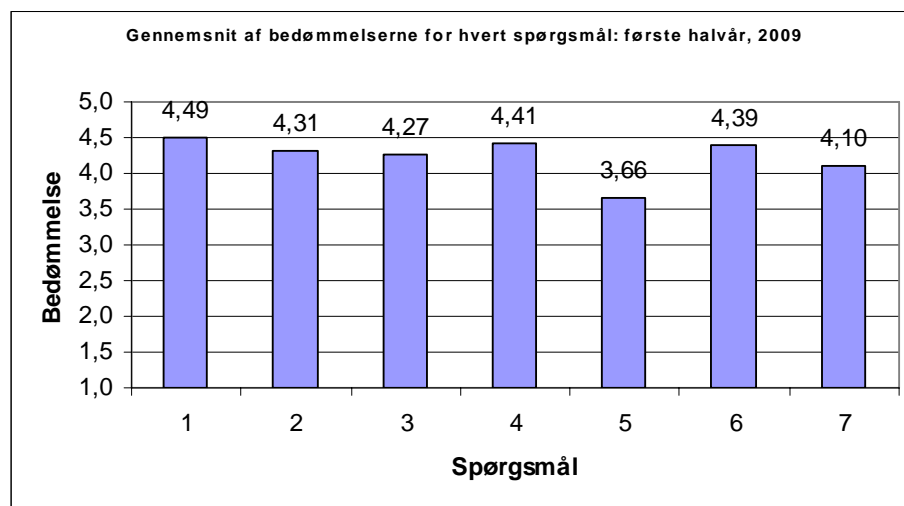
### 1.2.3 Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA

For hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet er den gennemsnitlige bedømmelse beregnet. Resultatet ses i Figur 1.



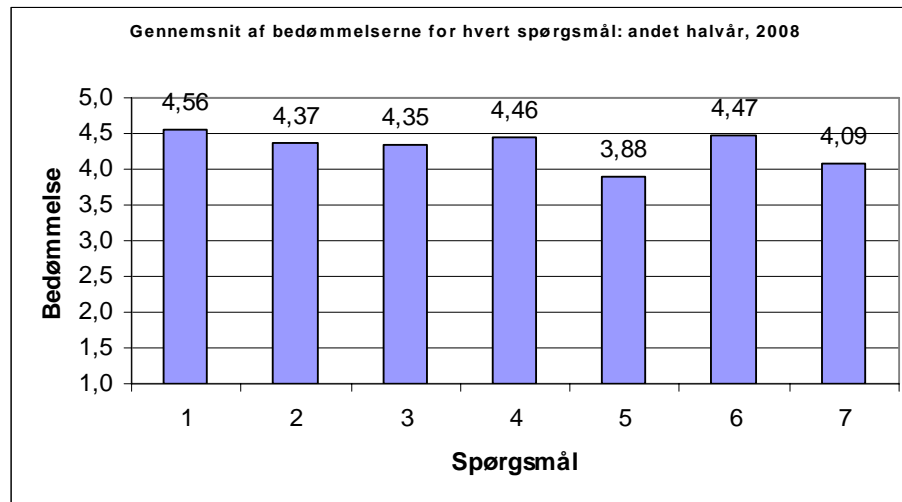
Det ses, at for de seks spørgsmål, 1, 2, 3, 4, 6 og 7, ligger gennemsnittet et sted mellem 4 og 4,5, hvilket er pænt, når den højeste mulige bedømmelse er 5. Dog er gennemsnittet for spørgsmål 5 lidt lavere. Det har i flere undersøgelser med den danske oversættelse af IOI-HA vist sig, at sidstnævnte spørgsmål kan opfattes på flere måder med modsatte be-  
svarelser. Derfor er det lave gennemsnit ikke så overraskende.

DELTA har kendskab til, at en ny oversættelse af spørgsmål 5 er blevet udarbejdet. Det vides dog ikke, hvornår den nye oversættelse offentliggøres.



*Figur 1. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er fra første halvår af 2009. Det ses, at det laveste gennemsnit er opnået for spørgsmål 5.*

Gennemsnittene for første halvår af 2009 kan sammenholdes med dem fra andet halvår af 2008, som er vist i Figur 2.



*Figur 2. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er fra andet halvår af 2008.*

Det ses i Figur 1 og Figur 2, at gennemsnittene generelt er lidt lavere i første halvår af 2009 sammenlignet med andet halvår af 2008.

Det overordnede gennemsnit for bedømmelserne af alle syv spørgsmål er ligeledes beregnet for de to perioder. Resultatet er vist i Tabel 3. Det ses, at det overordnede gennemsnit for bedømmelserne er 0,08 lavere for første halvår af 2009, end det var i andet halvår, 2008.

Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2008, andet halvår	4,31
2009, første halvår	4,23

*Tabel 3. Det overordnede gennemsnit beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål ses for andet halvår af 2008 og første halvår af 2009.*

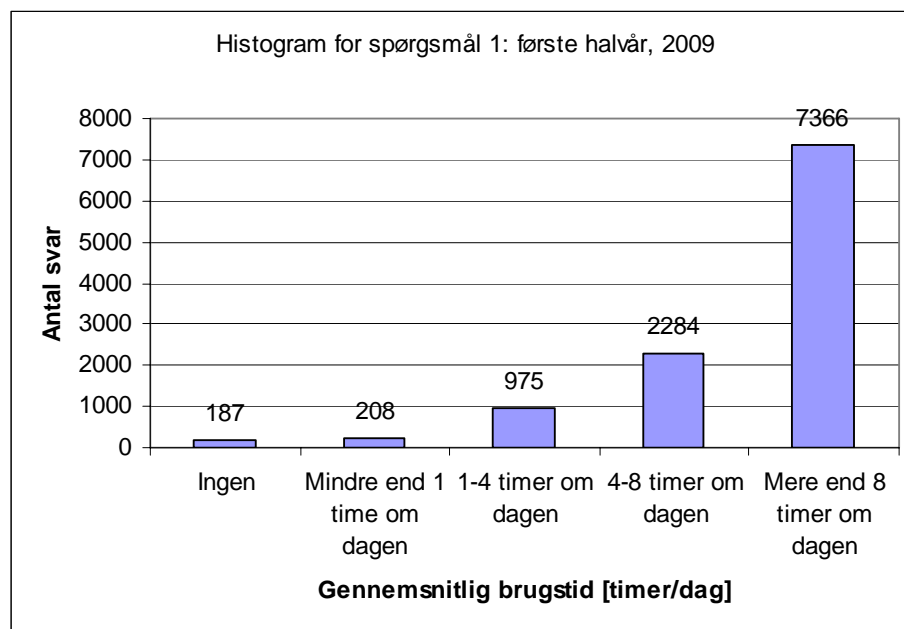
#### 1.2.4 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid

Det første spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet omhandler, hvor meget høreapparat-brugeren i gennemsnit benytter sit høreapparat om dagen (se appendiks A). Det må forven-



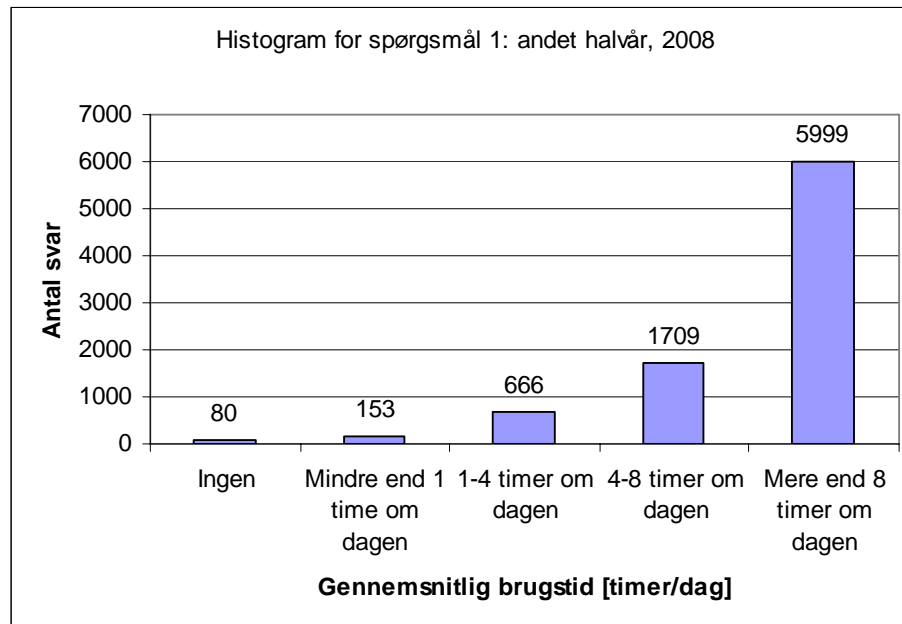
tes, at der er en sammenhæng mellem brugstiden af høreapparatet, og det udbytte brugeren opnår.

I Figur 3 ses fordelingen af besvarelser for spørgsmål 1 i første halvår af 2009. Det ses, at den største gruppe af de høreapparatbrugere, som har besvaret spørgeskemaet, benytter deres høreapparat mere end otte timer om dagen. Desuden er det en meget lille del af brugerne, som ikke bruger deres høreapparat.



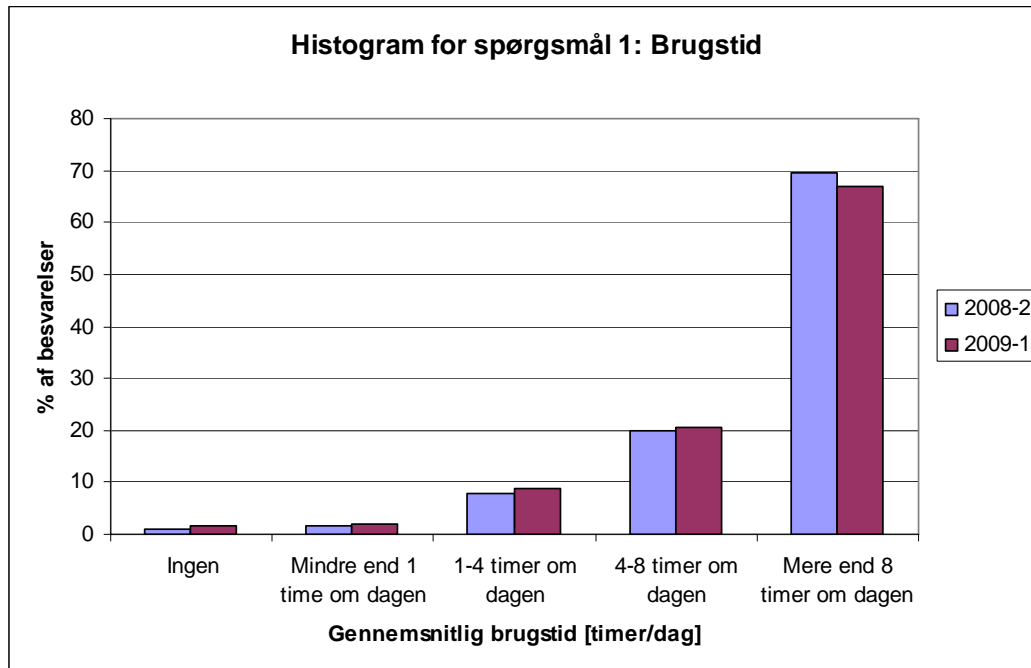
**Figur 3. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for første halvår af 2009. Det ses, at de fleste høreapparatbrugere bruger deres høreapparat i mere end 8 timer om dagen.**

Histogrammet for besvarelserne af spørgsmål 1 i andet halvår af 2008 ses i Figur 4. Igen er den klart største gruppe den, som benytter deres høreapparat mere end 8 timer. Det ses, at der er færre besvarelser i andet halvår, 2008 end i første halvår, 2009, men at fordelingen af besvarelserne i de to perioder er sammenlignelige.



*Figur 4. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for andet halvår af 2008. Der er færre besvarelser end første halvår af 2009, men igen er der flest besvarelser i kategorien "Mere end 8 timer om dagen".*

For bedre at kunne sammenligne resultaterne for de to perioder er den relative fordeling af besvarelserne i forhold til antallet af besvarelser udregnet i procent. Resultatet ses i Figur 5 for begge perioder.



*Figur 5. Fordelingen af besvarelserne for spørgsmål 1 i IOI-HA-spørgeskemaet er vist for andet halvår af 2008 (2008-2) og første halvår af 2009 (2009-1).*

Det ses, at der i de to perioder er nogenlunde den samme andel, som ikke benytter deres høreapparat eller kun bruger det op til en time om dagen. I første halvår af 2009 er andelen af høreapparatbrugere, som ikke benytter deres høreapparat, ca. 1,7 %.

Desuden er det langt den største del af høreapparatbrugere (over 85 %), som benytter deres høreapparat mere end 4 timer om dagen (dvs. de to højeste svarkategorier).

#### 1.2.5 Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen

Som nævnt tidligere er tilfredshedsundersøgelsen baseret på indberetninger fra de private hørelinikker. Hørelinikkerne indberetter, hvor mange spørgeskemaer de har udsendt og fået retur i udfyldt tilstand. På baggrund heraf, er der beregnet en svarprocent, som ses i Tabel 4.

Desværre er svarprocenten ikke helt retvisende, da der ikke er taget højde for, at nogle spørgeskemaer, som er udsendt i første halvår af 2009, muligvis først returneres efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt i andet halvår af 2008, som først er returneret i første halvår af 2009.

Periode	Svarprocent
2008, andet halvår	52,2
2009, første halvår	61,3

***Tabel 4. Svarprocenten for tilfredshedsundersøgelsen.***

Svarprocenten var i første halvår af 2009 på 61,3 %, hvilket er noget højere end i andet halvår af 2008, hvor den var 52,2 %.

## 2. Konklusion

Der er modtaget indberetninger fra de private høreklinikker og lavet en opgørelse over, hvor mange høreapparater de har udleveret med offentligt tilskud.

I perioden fra 1. juli 2008 til 30. juni 2009 har de private høreklinikker udleveret 65183 tilskudsberørte høreapparater. Der er pr. 30. juni 2009 133 godkendte private høreklinikker i Danmark. Dette er 22 klinikker mere, end der var på det tilsvarende tidspunkt i 2008. Det samlede udbetalte tilskud udgjorde ca. 386 mio. DKr.

Fra 1. juli 2008 til 30. juni 2009 har der været 653 hjemmebesøg.

Desuden er der lavet en opgørelse af tilfredshedsundersøgelsen for høreapparaturbrugere (IOI-HA) for første halvår af 2009. Den viser, at under 2 % af de høreapparaturbrugere, som har deltaget i undersøgelsen, ikke benytter deres høreapparat, mens mere end 85 % benytter deres høreapparat i 4 timer eller mere om dagen.

De godkendte private høreklinikker forestår selv udførelse og indrapportering af data til tilfredshedsundersøgelsen. DELTA har indtryk af, at forvaltningen af denne del af efterkontrollen er meget forskelligartet. Troværdigheden af de indkomne data ville blive styrket betydeligt, hvis spørgeskemaerne blev udleveret som en del af tilskudsprocessen. En centralisering vil endvidere medføre mulighed for landsdækkende registrering af alle høreapparaturbrugere, som har fået offentligt tilskud, hvilket vil lette sagsbehandlingen i kommunerne omkring 4-årsreglen for tilskud til høreapparatbehandling.

**DELTA anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt.**

### 3. Appendiks A

Herunder ses den danske udgave af IOI-HA-spørgeskemaet.

#### SPØRGESKEMA – UDBYTTE AF HØREAPPARAT

Sæt venligst ét kryds ved en af de fem svarmuligheder til hvert spørgsmål. De bedes svare så ærligt og umiddelbart som muligt. Besvarelserne behandles fortroligt.

1. Tænk på hvor meget du har brugt dit nuværende høreapparat i de seneste to uger. Hvor mange timer brugte du dit høreapparat på en gennemsnitlig dag?				
Ingen	Mindre end 1 time om dagen	1-4 timer om dagen	4-8 timer om dagen	Mere end 8 timer om dagen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Forestil dig den situation, hvor du først og fremmest ønskede at høre bedre, før du fik dit nuværende høreapparat. Hvor meget har dit høreapparat hjulpet dig i den situation i de seneste to uger?				
Slet ikke hjulpet	Hjulpet lidt	Hjulpet moderat	Hjulpet en hel del	Hjulpet betydeligt
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Forestil dig den situation, hvor du først og fremmest ønskede at høre bedre. Hvor meget besvær har du STADIG i den situation, når du bruger dit nuværende høreapparat?				
Betydeligt besvær	En hel del besvær	Moderat besvær	Lidt besvær	Intet besvær
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Synes du alt taget i betragtning, at dit nuværende høreapparat er besværet værd?				
Slet ikke besværet værd	I mindre grad besværet værd	I moderat grad besværet værd	I overvejende grad besværet værd	I betydelig grad besværet værd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Hvor meget har dine høreproblemer med dit nuværende høreapparat i de seneste to uger haft indflydelse på de ting du kan gøre?				
Betydelig indflydelse	En hel del indflydelse	Moderat indflydelse	Lidt indflydelse	Slet ingen indflydelse
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Hvor meget tror du, andre mennesker har været besværet af dine høreproblemer i de seneste to uger med dit nuværende høreapparat?				
Betydeligt besværet	En hel del besværet	Moderat besværet	Lidt besværet	Slet ikke besværet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Hvor meget har dit nuværende høreapparat alt taget i betragtning ændret din livsglæde?				
Til det værre	Ingen ændring	Lidt til det bedre	En hel del til det bedre	Betydeligt til det bedre
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>