



We help ideas meet the real world

# Rapport

---

**IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2011.**

**Udført for Indenrigs- og Sundhedsministeriet**

Sagsnr.: A900322

Side 1 af 14

18. september 2011

**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**

IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2011.

**Sagsnr.**  
A900322

**Vores ref.**  
SLJ/GeR/JGE/slj

**Rekvirent**

Indenrigs- og Sundhedsministeriet  
Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

**Rekvirentens ref.**

Christian Skov Hansen

**Resumé**

Der er modtaget indberetninger fra de private hørelinikker vedrørende IOI-HA-spørgeskemabesvarelser og lavet en opgørelse over, hvordan besvarelserne fordeler sig i første halvår af 2011.

Undersøgelsen viser, at under ½ % af de høreapparatbrugere, som har svaret på undersøgelsen, ikke benytter deres høreapparat, mens 90 % benytter deres høreapparat i mere end 4 timer om dagen.

De godkendte private hørelinikker forestår selv spørgeskemahåndteringen 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, 18. september 2011

Gert Ravn  
Teknisk- Audiologisk Laboratorium



## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private høreklinikker .....</b>	<b>4</b>
1.1 Status for de private høreklinikker.....	4
1.1.1 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse .....	4
1.1.2 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne.....	5
1.1.3 Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA .....	5
1.1.4 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid.....	7
1.1.5 Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen .....	10
<b>2. Konklusion .....</b>	<b>12</b>
<b>3. Appendiks A .....</b>	<b>13</b>

## 1. Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private hørelinikker

De private hørelinikker i Danmark er pålagt at udføre en tilfredshedsundersøgelse af høreapparatbehandlingen for kunderne på klinikkerne. Undersøgelsen er baseret på det internationale spørgeskema International Outcome Inventory for Hearing Aids (IOI-HA). IOI-HA-spørgeskemaet ses i appendiks A. DELTA har opgaven med to gange årligt at indsamle spørgeskemaopgørelser fra de enkelte hørelinikker og udarbejde en samlet statistik.

Denne rapport indeholder de overordnede resultater fra IOI-HA-tilfredshedsundersøgelsen for første halvår af 2011.

### 1.1 Status for de private hørelinikker

Opgørelsen er lavet på baggrund af indberetninger fra de private klinikker for perioden 1. januar 2011 til 30. juni 2011. Indberetningerne sker på opgørelsesskemaer udsendt af DELTA til de enkelte klinikker.

De private hørelinikker indberetter kun 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.

Der var på udsendelsestidspunktet af opgørelsesskemaerne 179 godkendte private hørelinikker i Danmark. En hørelinik lukkede inden indberetningsfristens udløb uden returnering af opgørelsen. Desuden fik tre hørelinikker frataget godkendelsen midlertidigt, da de ikke havde returneret opgørelsesskemaerne selv efter to rykkerskrivelser. Indberetningerne blev dog modtaget kort tid efter, at klinikkerne var slettet fra kliniklisten på hjemmesiden [www.audiologi.dk](http://www.audiologi.dk), og resultaterne er medtaget i denne rapport.

#### 1.1.1 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse

Det er de private hørelinikker, der udleverer spørgeskemaerne og modtager besvarelserne fra høreapparatbrugerne. Hørelinikkerne 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 hørelinikkerne 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 hørelinikker udsender spørgeskemaet til høreapparatbrugeren, mens andre interviewer høreapparatbrugeren, når denne er til efterkontrol på høreklinikken.



Ovenstående forhold kan påvirke besvarelsene fra tilfredshedsundersøgelsen. Derfor kan resultaterne fra denne undersøgelse ikke umiddelbart sammenlignes med andre undersøgelser, der benytter IOI-HA-spørgeskemaet, uden at tage disse forhold i betragtning.

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 2011. 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. Hørelinikkerne 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 et system lignende det, som tidligere er blevet benyttet af DELTA i en spørgeskemaundersøgelse til efterkontrol på de offentlige klinikker, indføres i forbindelse med 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.

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

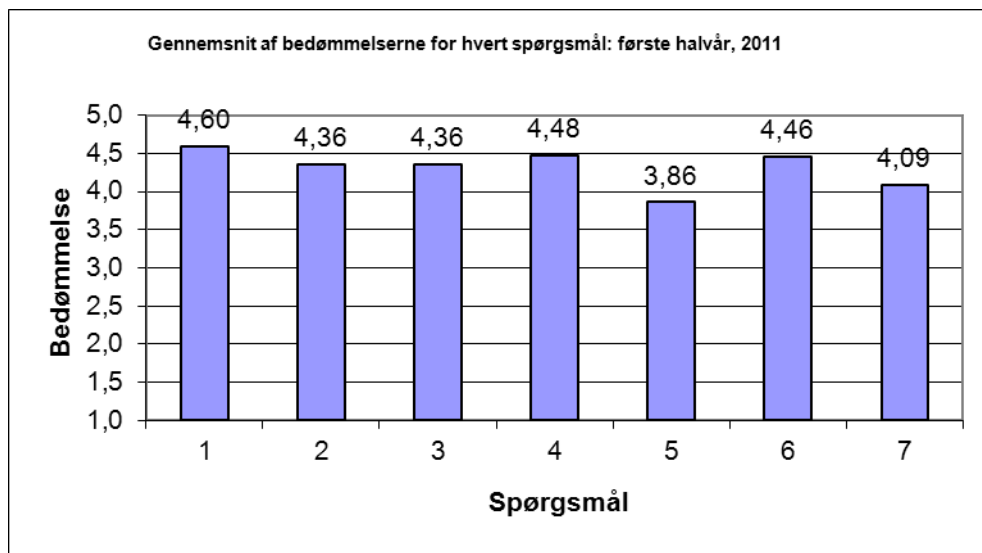
IOI-HA-spørgeskemaet indeholder syv spørgsmål. Hvert spørgsmål har fem svarmuligheder, som tildeles karaktererne 1 til 5. Svarene er opbygget sådan, at jo større udbytte man har af sit høreapparat, jo højere karakter gives. Det er karaktererne 1-5 for de syv spørgsmål, som ligger til grund for beregningerne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

### 1.1.3 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 5, hvilket er pænt, når den højest 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 modsatrettede bedømmelser. Derfor er det lave gennemsnit ikke så overraskende.

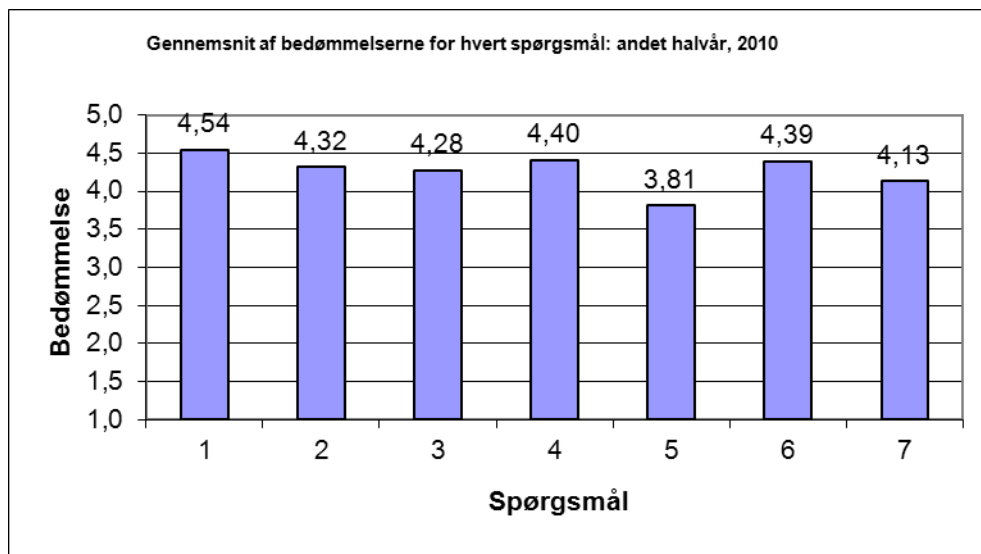
DELTA har kendskab til, at en ny oversættelse af spørgsmål 5 er blevet udarbejdet. Det vides dog ikke, hvornår den nye oversættelse bliver offentligt tilgængelig på linje med de andre sprogversioner af IOI-HA<sup>1</sup>.



*Figur 1. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er fra første halvår af 2011. Det ses, at det laveste gennemsnit er opnået for spørgsmål 5.*

Gennemsnittene for første halvår af 2011 kan sammenholdes med dem fra andet halvår af 2010, som er vist i Figur 2.

<sup>1</sup> Se hjemmesiden <http://www.memphis.edu/ausp/harl/ioi-ha.htm>



*Figur 2. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er fra andet halvår af 2010.*

Det ses i Figur 1 og Figur 2, at gennemsnittet for hvert spørgsmål i første halvår af 2011 ligger højere end andet halvår af 2009, når man ser bort fra spørgsmål syv.

Det overordnede gennemsnit for bedømmelserne af alle syv spørgsmål er ligeledes beregnet for de to perioder. Resultatet er vist i Tabel 1. Det ses, at det overordnede gennemsnit for bedømmelserne er højere i første halvår af 2011, end det var i andet halvår, 2010.

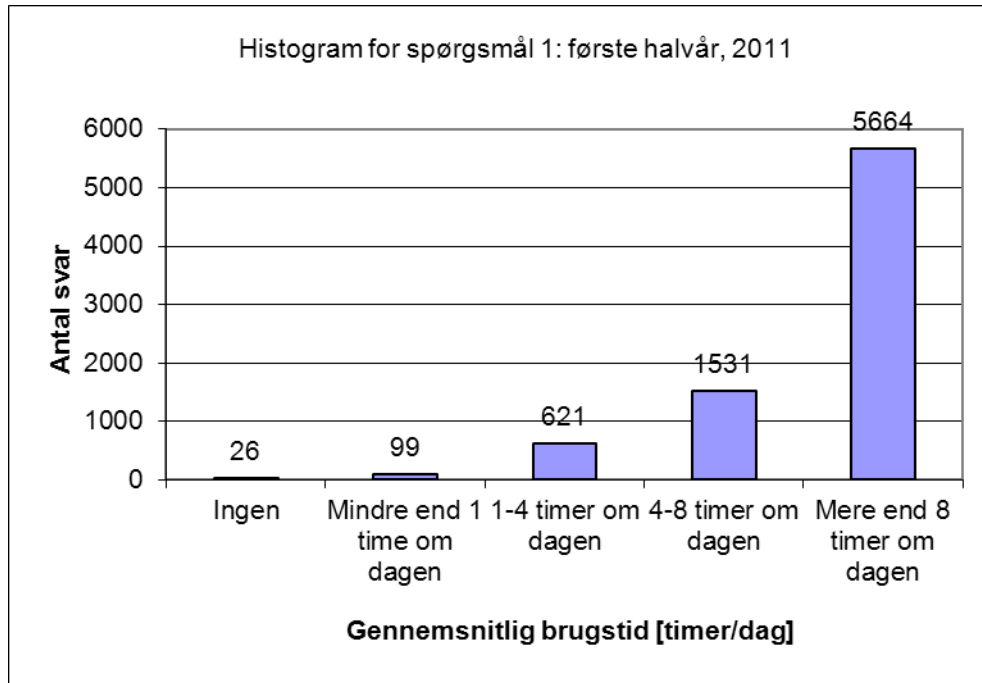
Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2010, andet halvår	4,27
2011, første halvår	4,32

*Tabel 1. Det overordnede gennemsnit beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål ses for andet halvår af 2010 og første halvår af 2011.*

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

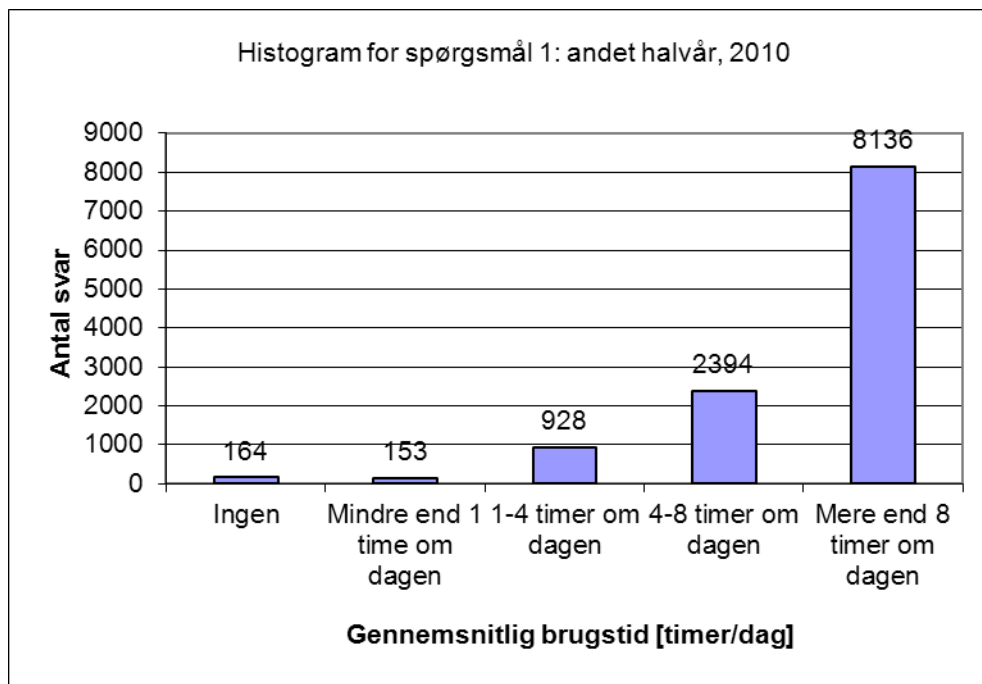
Det første spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet omhandler, hvor meget høreapparaturbruger i gennemsnit benytter sit høreapparat om dagen (se appendiks A). Det må forventes, at der er en sammenhæng mellem brugstiden af høreapparatet, og det udbytte brugeren opnår.

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



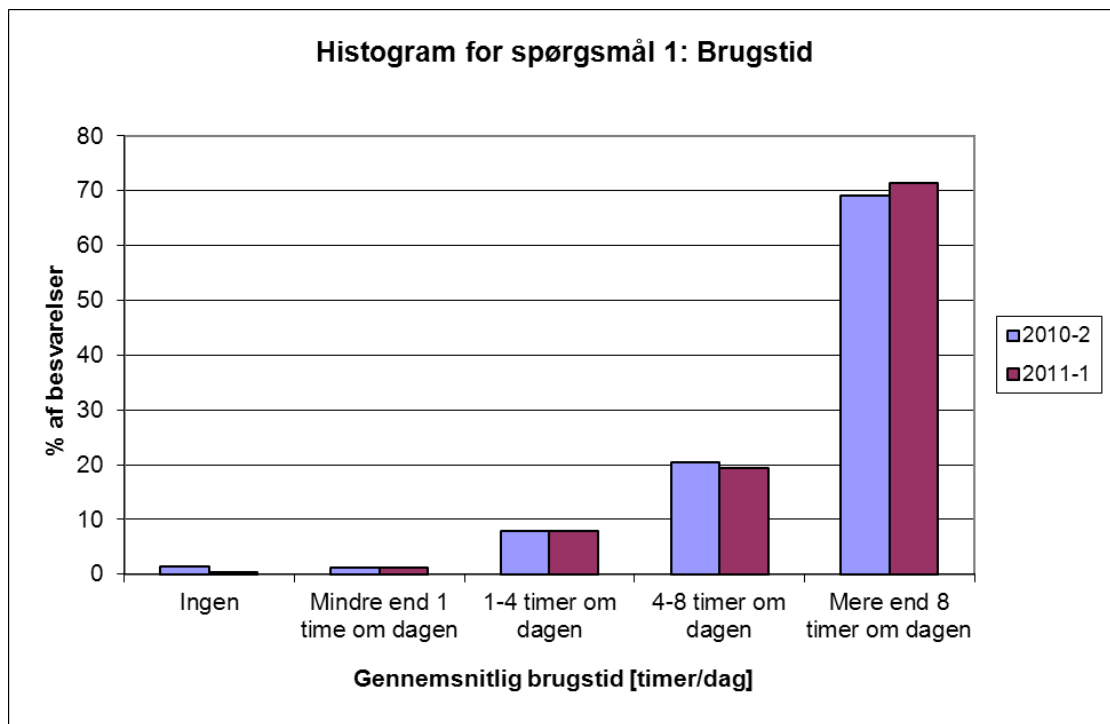
**Figur 3. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for første halvår af 2011. Det ses, at de fleste høreapparatbrugere bruger deres høreapparat i mere end 8 timer om dagen.**

Det tilsvarende histogram for besvarelserne af spørgsmål 1 i andet halvår af 2010 ses i Figur 4. Igen er det den største gruppe, som benytter sine høreapparater mere end 8 timer. Det ses, at fordelingen af besvarelser i andet halvår, 2010, og første halvår, 2011, er sammenlignelige.



*Figur 4. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for andet halvår af 2010.*

For bedre at kunne sammenligne resultaterne for de to perioder er den relative fordeling af besvarelserne 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 2010 (2010-2) og første halvår af 2011 (2011-1).*

Det ses, at der i de to perioder er nogenlunde den samme andel, som ikke benytter høreapparat eller bruger det op til en time om dagen. I første halvår af 2011 er andelen af høreapparatbrugere, som ikke benytter sine høreapparater, ca. 0,3 %.

Andelen af høreapparatbrugere, som benytter sine høreapparater 4 – 8 timer om dagen er ca. 19 %, mens det er langt den største gruppe (ca. 71 %), som benytter deres høreapparat mere end 8 timer om dagen. Altså ligger ca. 90 % af besvarelserne i de to ”højeste” kategorier.

### 1.1.5 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 stand. På baggrund heraf, er der beregnet en svarprocent, som ses i Tabel 2.

Desværre er svarprocenten ikke helt retvisende, da der ikke er taget højde for, at nogle spørgeskemaer, som er udsendt i første halvår af 2011, muligvis først returneres efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt i andet halvår af 2010, som først er returneret i første halvår af 2011.

Periode	Svarprocent
2010, andet halvår	56,6
2011, første halvår	59,3

***Tabel 2. Svarprocenten for tilfredshedsundersøgelsen.***

Svarprocenten var i første halvår af 2011 på 59,3 %, hvilket er noget højere end i andet halvår af 2010, hvor den var 56,6 %. Denne forskel kan sandsynligvis forklare med en datafejl hos en kæde af høreklivikker, som påvirker svarprocenten for den nuværende periode.

## 2. Konklusion

Der er modtaget indberetninger fra de private høreklinikker vedrørende IOI-HA-spørgeskemabesvarelser og lavet en opgørelse over, hvordan besvarelserne fordeler sig i første halvår af 2011.

Undersøgelsen viser, at under ½ % af de høreapparaturbrugere, som har svaret på undersøgelsen, ikke benytter deres høreapparat, mens 90 % benytter deres høreapparat i mere end 4 timer om dagen.

De godkendte private høreklinikker forestår selv spørgeskemahåndteringen 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. Besvarelsene 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"/>