



We help ideas meet the real world

# Rapport

---

## **IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2014**

### **Udført for Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse**

Sagsnr.: T207540

Side 1 af 14

2. oktober 2014

#### **DELTA**

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, 2014

**Sagsnr.**  
T207540

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

**Rekvirent**

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse  
Holbergsgade 6  
1057 København K

**Rekvirentens ref.**

Sandra Cecilie Husted Manata

**Resumé**

Der er modtaget indberetninger fra de private høreklivikker vedrørende IOI-HA-spørgeskemabesvarelser og lavet en opgørelse over, hvordan besvarelserne fordeler sig i første halvår af 2014.

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

En ny oversættelse af IOI-HA-spørgeskemaet er blevet publiceret, hvor der er ændret i formuleringen af spørgsmål 5 i skemaet. Klinikkerne er blevet bedt om fremover at benytte den nye oversættelse til undersøgelsen.

De godkendte private høreklivikker 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 regionerne omkring 4-årsreglen for tilskud til høreapparatbehandling.

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

DELTA, 2. oktober 2014

---

Søren Ludvig Jørgensen – Specialist  
DELTA

---

Gert Ravn – Senior Technology Specialist  
DELTA



## Indholdsfortegnelse

<b>1. Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private hørelinikker .....</b>	<b>4</b>
1.1 Status for de private hørelinikker.....	4
1.2 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse.....	4
1.3 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne.....	5
1.4 Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA .....	5
1.5 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid .....	7
1.6 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 høreklিনikker**

De private høreklिनikker i Danmark er pålagt at udføre en tilfredshedsundersøgelse af høreapparatbehandlingen for kunderne på klिनikkerne. 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 høreklिनikker og udarbejde en samlet statistik.

Denne rapport indeholder de overordnede resultater fra IOI-HA-tilfredshedsundersøgelsen for første halvår af 2014.

### **1.1 Status for de private høreklिनikker**

Opgørelsen er lavet på baggrund af indberetninger fra de private klिनikker for perioden 1. januar 2014 til 30. juni 2014. Indberetningerne sker på opgørelsesskemaer udsendt af DELTA til de enkelte klिनikker.

De private høreklिनikker indberetter kun resultater fra IOI-HA tilfredshedsundersøgelsen halvårligt. Det betyder, at det ofte ikke er muligt at få fyldestgørende indberetninger fra høreklिनikker, som er lukket, har skiftet ejere eller på anden måde har ændret status mellem indberetningerne.

Der var på udsendelsestidspunktet af opgørelsesskemaerne 246 godkendte private høreklिनikker i Danmark. En høreklिनik lukkede inden indberetningsfristens udløb. Der blev udsendt rykkerskrivelser til flere klिनikker, før indberetningerne fra disse klिनikker blev indsendt. Syv indberetninger blev modtaget af DELTA efter at breve med varsel om inddragelse af klिनikkernes godkendelse var udsendt, men dog inden den blev effektueret.

### **1.2 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse**

Det er de private høreklिनikker, der udleverer spørgeskemaerne og modtager besvarelserne fra høreapparatbrugerne. Høreklिनikkerne optæller herefter deres besvarelser og sender resultaterne til DELTA på et indberetningsskema to gange om året.

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

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



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 tjekke, om antallet af udsendte spørgeskemaer er dækkende for det antal personer, som har fået høreapparat hos de private leverandører i første halvår af 2014. 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. Høreklinikkerne kan udsende spørgeskemaer i 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.

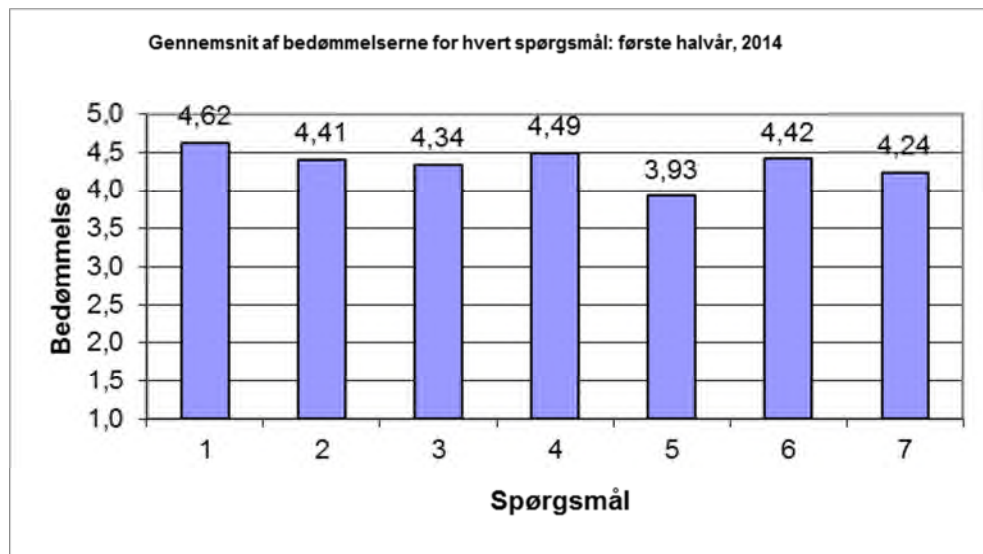
### 1.3 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne

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.

### 1.4 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 mellem 4 og 5, hvilket er pænt, når den højeste mulige bedømmelse er 5. Dog er gennemsnittet for spørgsmål 5 lidt lavere.



**Figur 1. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er for første halvår af 2014. Det ses, at det laveste gennemsnit er opnået for spørgsmål 5.**

Det har vist sig i flere undersøgelser med den danske oversættelse af IOI-HA, at spørgsmål 5 kan opfattes på flere måder med modsatrettede bedømmelser. Derfor er det lave gennemsnit ikke overraskende.

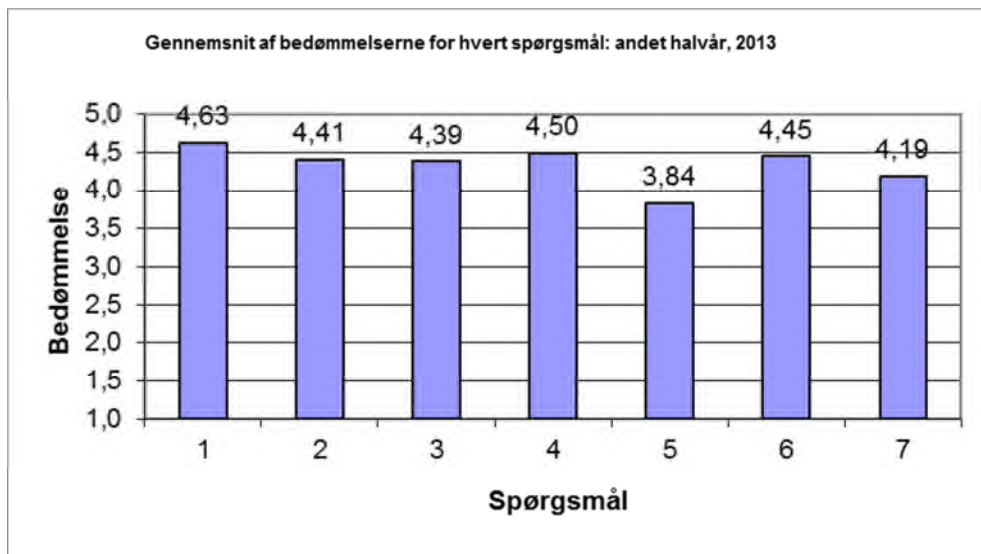
DELTA er blevet gjort bekendt med, at en ny oversættelse af spørgsmål 5 er blevet udarbejdet og valideret<sup>1</sup>. Den nye version er endnu ikke offentliggjort på hjemmesiden, hvor andre sprogversioner af IOI-HA er tilgængelige<sup>2</sup>. Men DELTA er blevet opfordret af forfatterne til at gøre den tilgængelig på [www.audiologi.dk](http://www.audiologi.dk).

I forbindelse med denne indberetning er de private høreklivikker blevet pålagt at begynde at bruge den nye oversættelse af IOI-HA-spørgeskemaet. Det forventes dog, at der fortsat vil være et betydeligt antal besvarelser af den gamle version af spørgeskemaet, som indberettes for andet halvår af 2014, men at der fra første halvår af 2015 primært er besvarelser af den nye version af IOI-HA.

Gennemsnittene af IOI-HA-besvarelserne for første halvår af 2014 kan sammenholdes med dem fra andet halvår af 2013, som er vist i Figur 2.

<sup>1</sup> Jespersen, C. T., Bille, M., Legarth, J. V., Psychometric properties of a revised Danish translation of the international outcome inventory for hearing aids (IOI-HA), *International Journal of Audiology*, Vol. 53, No. 5, 2014.

<sup>2</sup> Se hjemmesiden <http://www.harlmemphis.org//index.php?cID=133>



**Figur 2. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er for andet halvår af 2013.**

Det ses i Figur 1 og Figur 2, at gennemsnittet for flere spørgsmål er lidt lavere i første halvår af 2014 end for andet halvår af 2013. Til gengæld er gennemsnittet for spørgsmål 5 noget højere i første halvår af 2014.

Det samlede gennemsnit for bedømmelserne af alle syv spørgsmål er ligeledes beregnet for de to perioder. Resultatet er vist i Tabel 1. Det ses, at stigningen i bl.a. spørgsmål 5 betyder, at det samlede gennemsnit for bedømmelserne i første halvår af 2014 er lidt højere, end det var i andet halvår, 2013.

Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2013, andet halvår	4,34
2014, første halvår	4,35

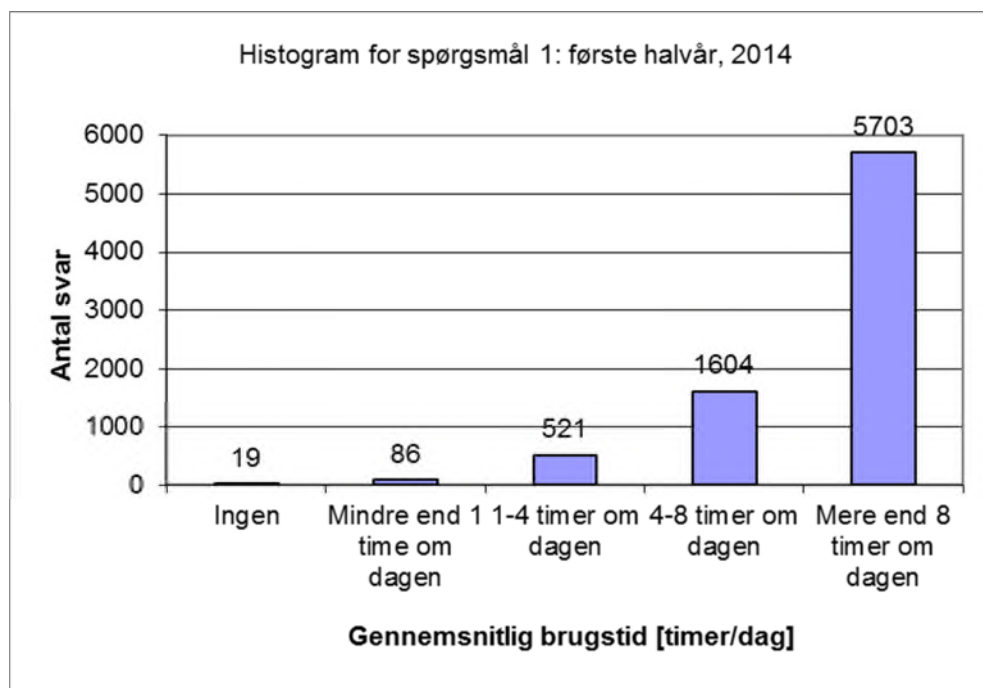
**Tabel 1. Det samlede gennemsnit er beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål for andet halvår af 2013 og første halvår af 2014.**

## 1.5 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid

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

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

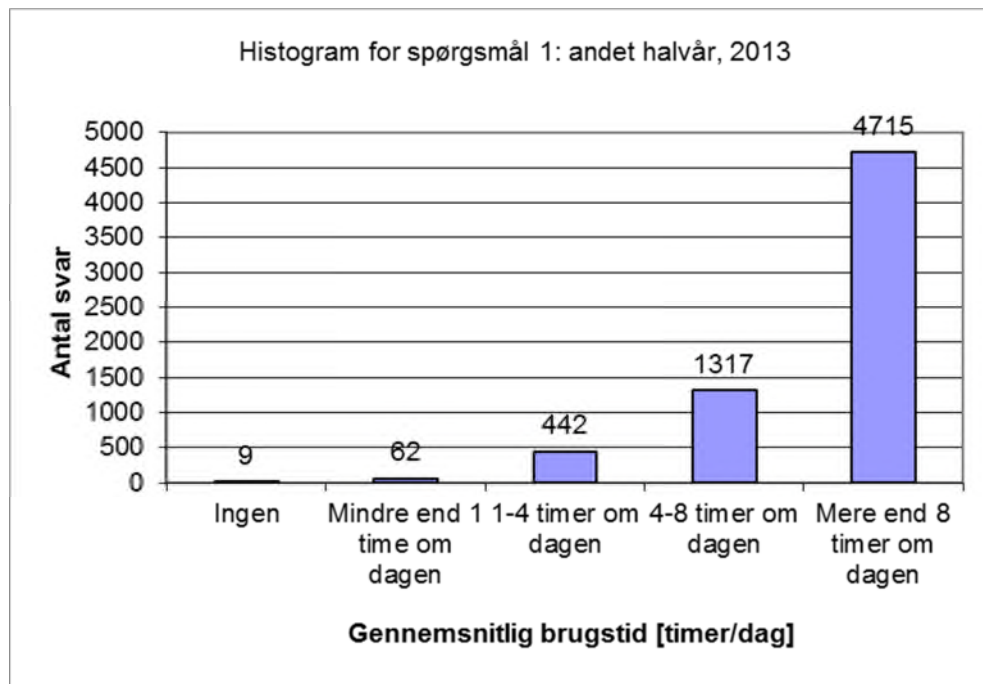
I Figur 3 ses fordelingen af besvarelser for spørgsmål 1. Det ses, at den største gruppe af de høreapparatbrugere, som har besvaret spørgeskemaet, benytter høreapparat mere end otte timer om dagen. Desuden ses det, at der er der en lille andel af brugerne, som ikke bruger deres høreapparater.



**Figur 3. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for første halvår af 2014. Det ses, at de fleste høreapparatbrugere, som har svaret, bruger deres høreapparat i mere end 8 timer om dagen.**

Det tilsvarende histogram for besvarelserne af spørgsmål 1 i andet halvår af 2013 ses i Figur 4. Igen er det den største gruppe, som benytter deres høreapparater mere end 8 timer.

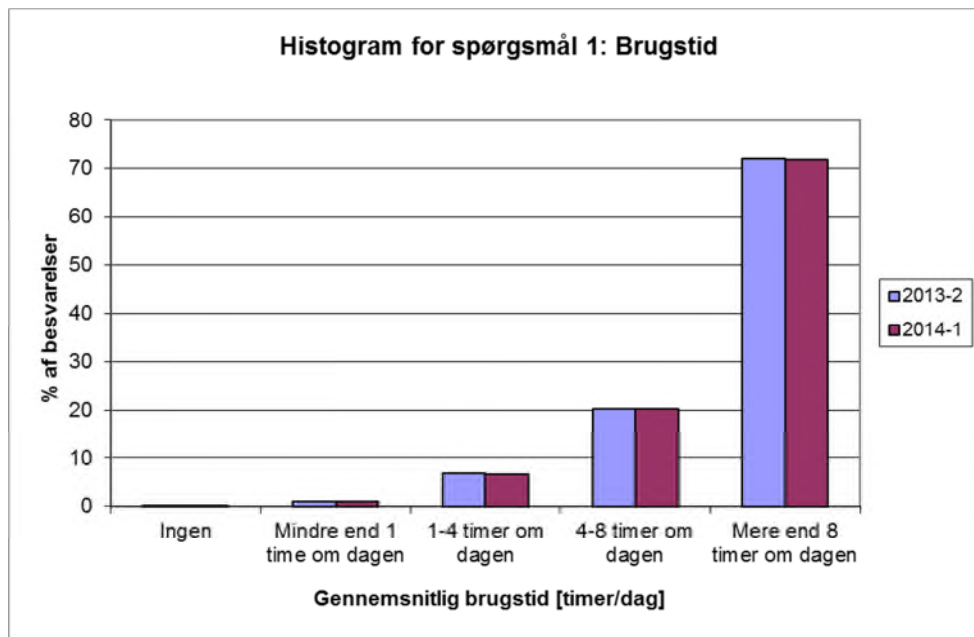




**Figur 4. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for andet halvår af 2013.**

Det ses af Figur 3 og Figur 4, at fordelingen af besvarelser i andet halvår, 2013, og første halvår, 2014, er sammenlignelige, men at der er flere besvarelser i første halvår af 2014 end i andet halvår af 2013.

For 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 i procent for andet halvår af 2013 (2013-2) og første halvår af 2014 (2014-1).**

Det ses, at der i de to perioder er en lille andel af de høreapparatbrugere, der har besvaret spørgeskemaet, som ikke benytter deres høreapparat eller bruger det op til en time om dagen. I første halvår af 2014 er andelen, som slet ikke benytter sine høreapparater, ca. 0,2 %.

Tilsvarende er andelen af besvarelser fra høreapparatbrugere, som benytter sine høreapparater 4 – 8 timer om dagen, i første halvår af 2013 ca. 20 %, mens det er langt den største gruppe (ca. 72 %), som benytter deres høreapparat mere end 8 timer om dagen. Altså er over 90 % af besvarelserne samlet i de to ”højeste” kategorier.

## 1.6 Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen

Som nævnt tidligere er tilfredshedsundersøgelsen baseret på indberetninger fra de private høreklinikker. Høreklinikkerne 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 2014, muligvis først returneres til høreklinikkerne efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt fra høreklinikkerne i andet halvår af 2013, som først er returneret i første halvår af 2014.

Periode	Svarprocent [%]
2013, andet halvår	49,5
2014, første halvår	46,7

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

Svarprocenten var i første halvår af 2014 på 46,7 %, hvilket er lidt lavere end i andet halvår af 2013, hvor den var 49,5 %. I begge perioder er svarprocenten på et niveau, som er fundet tidligere, men de seneste par år har der været en tendens til, at svarprocenten i første halvdel af et år var markant højere end det foregående års anden halvdel. Denne tendens er ikke at finde for første halvår af 2014.

## 2. Konklusion

Der er modtaget indberetninger fra de private høreklivikker vedrørende IOI-HA-spørgeskemabesvarelser og lavet en opgørelse over, hvordan besvarelserne fordeler sig i første halvår af 2014.

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

En ny oversættelse af IOI-HA-spørgeskemaet er blevet publiceret, hvor der er ændret i formuleringen af spørgsmål 5 i skemaet. Klinikkerne er blevet bedt om fremover at benytte den nye oversættelse til undersøgelsen.

De godkendte private høreklivikker 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 regionerne 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 (nuværende/gammel version).

#### 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"/>

