



We help ideas meet the real world

Rapport

2014 - Godkendelse af private leverandører af høreapparater

Udført for Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse

Projektnr.: T210070

Side 1 af 33

inklusive 4 annekser

22-04-2015

DELTA

Dansk Elektronik,
Lys & Akustik

Teknisk-Audiologisk Lab.
Edisonsvej 24
5000 Odense C
Danmark

Tlf. +45 72 19 41 00

Fax +45 72 19 41 01

www.delta.dk

Titel	2014 - Godkendelse af private leverandører af høreapparater
Projektnr.	T210070
Vores ref.	SLJ/GER/JGE/slj
Rekvirent	Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse Holbergsgade 6 1057 København K
Rekvirentens ref.	Sandra Cecilie Husted Manata
Dato	22-04-2015

Resume

Efter Folketingsbeslutning kan man fra den 1/7 2000 få tilskud til indkøb af høreapparat(er) på private høreklinikker. Inden der udleveres høreapparater første gang, skal der foreligge henvisning fra en privat praktiserende ørelæge. Tilskuddet var oprindeligt på 3.000 kr. pr. høreapparat, og er flere gange blevet reguleret – senest i 2014 til 4.010 kr. for høreapparat på første øre og 2.352 kr. på andet øre.

Udbetalingen er betinget af, at høreapparatet udleveres fra en privat høreklinik, som er godkendt i henhold til retningslinjer fastsat af Sundhedsstyrelsen. DELTA Teknisk-Audiologisk Laboratorium (TAL) har fået til opgave at varetage godkendelsesordningen. GTS-instituttet DELTA er – og som særligt fokusområde – akkrediteret i henhold til DS/EN ISO/IEC 17025:2005 til prøvning efter standarder for det audiologiske område af DANAK, Den Danske Akkrediteringsfond (WWW.DANAK.DK, Akkreditering #100).

DELTA forestår endvidere vurdering af udenlandske uddannelser inden for området audiologi og høreapparater med reference til Styrelsen for Videregående Uddannelser. I kalenderåret 2014 har DELTA vurderet ansøgninger fra en italiensk, en brasiliansk og 3 tyske ansøgere.

Pr. 31/12 2014 var der udstedt godkendelse til 258 private høreklinikker, hvilket er 12 klinikker mere, end der var ved sidste opgørelse pr. 30/6 2014. De godkendte private leverandører har oplyst, at der i alt er udleveret 54.615 høreapparater med tilskud i perioden 1/1 2014 til 31/12 2014; hvilket er på niveau med seneste opgørelse pr. 31/12 2013. De udleverede apparater har udløst tilskud fra regionerne estimeret til ca. 183 mio. kr.

I offentligt regi blev der i 2014 fra de 20 offentlige høreklinikker udleveret 68.858 stk. (2013: 63.048 stk.) høreapparater og fra private ørelægepraksis med regionsaftale 12.714 stk. høreapparater. Samlet indkøbspris i offentligt regi udgjorde i 2014 ca. 123 mio. kr. (ekskl. moms, løn- og lokaleomkostninger, honorarer mv.).

De godkendte private høreklinikker er af Sundhedsstyrelsen pålagt at anvende det internationale IOI-HA-spørgeskema (dansk udgave) vedrørende udbytte af høreapparatbehandling. Besvarelserne af IOI-HA-skemaet tegner et positivt billede af høreapparatbehandlingen hos de private leverandører. DELTA har dog indtryk af, at forvaltningen af denne del af efterkontrollen er utilstrækkelig og meget forskelligartet. F.eks. svinger svarprocenten for klinikkerne mellem 0 % og 100 %.

Indhold og detaljeringsgrad af de private høreklinikkens procedurer og kvalitetshåndbogsdocumentation er varierende og giver indtryk af stor forskellighed i tilgangen omkring audiometri, høreapparatbehandling og – ikke mindst – verifikation af udbytte af høreapparatbehandling. Mere ensartede retningslinjer for audiometri og høreapparatbehandling f.eks. jævnfør EN 15927 og en centralisering af efterkontrollen vil give en stærkere og mere troværdig hørerehabilitering.

DELTA anbefaler at der for såvel offentligt som privat regi indføres ensartede retningslinjer for audiometri og høreapparatbehandling jævnfør EN 15927:2010.

Søren Ludvig Jørgensen - Specialist
DELTA

Gert Ravn - Senior Technology Specialist
DELTA

Indholdsfortegnelse		Side
1.	Indledning og statistik	5
1.1	Indberetninger fra private hørelinikker	6
1.1.1	Status for de private hørelinikker	6
1.1.2	Status for IOI-HA-spørgeskemabesvarelser	7
2.	Observationer	8
2.1	Afvielser	8
2.2	Status for godkendelsesordningen	9
3.	Anbefalinger	10
	Anneks 1 Liste over godkendte private leverandører af høreapparater	11
	Anneks 2 Udbetalte tilskud til høreapparater	18
	Anneks 3 IOI-HA-spørgeskema	21
4.	IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for andet halvår 2014	22
4.1	Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne	23
4.2	Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA	23
4.3	IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid	25
4.4	Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen	26
5.	Konklusion	28
6.	IOI-HA-spørgeskemaet	29
	Anneks 4 DELTA, akkreditering 100 – DANAK Akkrediteringsdokument	31

1. Indledning og statistik

Der er i størrelsesorden ½ million mennesker med høreproblemer i Danmark, og på de offentlige høreklinikker er der flere steder i landet mere end ½ års ventetid på høreapparatbehandling.

Folketinget har vedtaget, at man fra den 1/7 2000 efter henvisning fra en praktiserende ørelæge, kan få tilskud på private høreklinikker. Med en lovændring i slutningen af 2012 er det fra 2013 ikke nødvendigt med en henvisning i forbindelse med udlevering af høreapparater til tidligere brugere.

Tilskuddet var oprindeligt på 3.000 kr. pr. høreapparat, men blev løbende reguleret og var per 1/1 2010 oppe på 6.230 kr. Lovændringer ultimo 2012 medførte reduktion af tilskuddet. I 2014 var tilskuddet således, at der til høreapparat på første øre ydes op til 4.010 kr. i tilskud og på andet øre op til 2.352 kr.

Udbetalingen er betinget af, at høreapparatet udleveres fra en privat høreklinik, som er godkendt i henhold til retningslinjer fastsat af Sundhedsstyrelsen. Retningslinjerne er efter lovændring på området under revision, og ny udgave blev ikke tilgængelig i 2014.

DELTA Teknisk-Audiologisk Laboratorium (TAL) har fået til opgave at varetage godkendelsesordningen. GTS-instituttet¹ DELTA er – og som særligt fokusområde – akkrediteret i henhold til DS/EN ISO/IEC 17025:2005² til prøvning efter standarder for det audiologiske område af DANAK³, Den Danske Akkrediteringsfond (Akkreditering #100, se Anneks 4). Akkrediteringen omfatter flere delområder herunder bl.a. prøvning af audiometre i henhold til IEC 60645-serien og ISO 389-serien, procedurer for audiometri jævnfør ISO 8253-serien og test af høreapparater, IEC 60118-serien. DELTA har været akkrediteret siden 1990 og deltager aktivt i internationalt standardiseringsarbejde.

DELTA forestår endvidere vurdering af udenlandske uddannelser inden for området audiologi og høreapparater med reference til Styrelsen for Videregående Uddannelser. I kalenderåret 2014 har DELTA vurderet ansøgninger fra en italiensk, en brasiliansk og 3 tyske ansøgere.

Godkendelsesordningen for private høreklinikker skal medvirke til at sikre borgere, som vælger privat høreapparatbehandling, på en godkendt høreklinik behandles af kompetent personale, og at høreklinikken er i besiddelse af de nødvendige faciliteter og udstyr. Sundhedsstyrelsens retningslinjer skal sikre, at høreprøver, høreapparattilpasning og efterkontrol udføres efter anerkendte metoder, og under forhold der sikrer, at målingerne kan udføres korrekt.

For de godkendte klinikker skal ordningen omvendt sikre, at lovgivningen ikke bliver et "tag-selv-bord" for evt. useriøse udbydere af høreapparater.

¹ GTS, Godkendt Teknologisk Service: <http://gts-net.dk/>

² Standarden DS/EN ISO/IEC 17025:2005: "Generelle krav til prøvnings- og kalibreringslaboratoriernes kompetence"

³ DANAK, Den Danske Akkrediteringsfond – www.danak.dk. DANAK er af Sikkerhedsstyrelsen under Erhvervsministeriet udpeget som det nationale akkrediteringsorgan i Danmark. DELTA's akkreditering vedrørende akustisk prøvning kan søges med registreringsnummer 100.

1.1 Indberetninger fra private høreklinikker

De private høreklinikker indberetter til DELTA en gang årligt, hvor mange høreapparater de har udleveret med offentligt tilskud. Den årlige indberetning betyder, at det ofte ikke er muligt at få fyldestgørende indberetninger fra høreklinikker, som er lukket, har skiftet ejere eller på anden måde har ændret status mellem indberetningerne. Denne rapport er udarbejdet på baggrund af de oplysninger, som DELTA har fået oplyst fra høreklinikkerne.

1.1.1 Status for de private høreklinikker

Opgørelsen for de private høreklinikker er lavet på baggrund af indberetninger fra klinikkerne for perioden 1/1 2014 til 31/12 2014 og ses i Anneks 2.

Der var pr. 31/12 2014 258 godkendte private høreklinikker i Danmark, hvoraf flere blev godkendt op til årsskiftet, og derfor endnu ikke indgår i opgørelsen i Anneks 2. Det er 12 klinikker mere, end der var ved seneste spørgeskemaopgørelse pr. 30/6 2014, og 23 klinikker mere end ved udgangen af 2013. Det er dog ikke alle klinikkerne fra tidligere, som går igen, da der både er lukket og åbnet høreklinikker i perioden. Sammenfaldende med indberetningsperiodens udløb lukkede nogle klinikker eller overgik til nye ejerkonstellationer.

Nogle klinikker, som er godkendt som private høreklinikker, har indgået aftale med deres lokale region om udlevering af høreapparater, og fungerer derfor i større eller mindre grad i offentligt regi.

Som det ses af Anneks 2, har de private høreklinikker oplyst, at de har udleveret 54.615 høreapparater med offentligt tilskud i perioden 1/1 til 31/12 2014. Ved den tidligere indberetning gældende for perioden 1/1 til 31/12 2013 udleverede de private høreklinikker 54.689 høreapparater.

Af Anneks 2 ses desuden, at de private høreklinikkers andel i 2014 udgør 40 % af det samlede antal høreapparater, som er udleveret på både private og offentlige høreklinikker samt privat ørelægepraksis under aftale med regionerne om udlevering af offentligt indkøbte høreapparater.

Det fremgår ligeledes af Anneks 2, at det samlede udbetalte tilskud til høreapparater udleveret fra private høreklinikker for perioden udgjorde ca. 183 mio. kr. Dette er estimeret ud fra antallet af udleverede høreapparater og et bud fra litteraturen på fordelingen af tilpassede høreapparatbrugere med hhv. et og to høreapparater, da det offentlige tilskud er forskelligt til første og andet høreapparat. Til sammenligning blev der i 2014 fra de 20 offentlige høreklinikker udleveret 68.858 stk. (2013: 63.048 stk.) høreapparater og fra privat ørelægepraksis med regionsaftale udleveret 12.714 stk. høreapparater til en samlet indkøbspris af ca. 123 mio. kr. (ekskl. moms, løn- og lokaleomkostninger, honorarer mv.).

DELTA har indtryk af, at de private leverandører desuden sælger et begrænset (men stigende) antal høreapparater uden tilskud.

I forbindelse med offentliggørelsen af ministeriets vejledning nr. 9096, "Vejledning om høreapparatbehandling" i marts måned 2009 blev det pålagt de private høreklinikker at

indberette hvor mange høreapparattilpasninger, som er foregået i brugerens hjem; de såkaldte hjemmebesøg. De private høreklinikker har oplyst, at de i 2014 har haft 1.930 hjemmebesøg.

Informationer om ordningen, liste over godkendte private høreklinikker mv. kan ses på Internetsiden WWW.AUDIOLOGI.DK.

1.1.2 Status for IOI-HA-spørgeskemabesvarelser

Der blev fra 1/9 2004 indført krav om anvendelse af IOI-HA-spørgeskemaet (se Anneks 3, afsnit 6) i forbindelse med høreapparater med offentligt tilskud. De private leverandører blev orienteret herom direkte fra Sundhedsstyrelsen. DELTA har efterfølgende fulgt op med modeller for indrapportering af resultater mv. Resultaterne kan bl.a. medvirke til bedømmelse af klientudbytte af høreapparatbehandling.

Det overordnede indtryk er, at de private leverandører leverer den fornødne information i forbindelse med den halvårslige indberetning til DELTA af besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen – senest for andet halvår af 2014. Det har dog været nødvendigt at udsende rykkerskrivelser til flere private leverandører for at få den nødvendige information bl.a. om IOI-HA-spørgeskemaet. I andet halvår af 2014 fik en enkelt klinik afslutningsvis inddraget godkendelsen som privat høreklinik som følge af manglende indberetning.

Besvarelserne af IOI-HA-skemaet tegner et positivt billede af høreapparatbehandlingen hos de private leverandører. For de private høreklinikker rapporterer over 92 % af høreapparatbrugerne, at de benytter deres høreapparat i mere end 4 timer om dagen. Desuden er det under 1 % af dem, der har returneret spørgeskemaet, som ikke benytter deres høreapparat. Detaljerede resultater fra undersøgelsen fremgår af Anneks 3.

DELTA har dog indtryk af, at forvaltningen af denne del af efterkontrollen er meget forskelligartet, idet svarprocenterne fra de godkendte private leverandører svinger mellem 0 % og 100 %.

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.

Danske Regioner har iværksat central registrering af tilskudsudbetaling og AMGROS har gennem flere år registreret brugen af høreapparater på brugerniveau for alle offentlige høreklinikker i Danmark.

2. Observationer

DELTA Teknisk-Audiologisk Laboratorium (TAL) har i 2014 gennemført godkendelsesbesøg ved 258 private leverandører af høreapparater (Anneks 1). De private høreklivnikker drives primært af audiologiassistenter.

Det overordnede indtryk af de private leverandører er positivt, idet de generelt har leveret den fornødne information og lever op til kravene i Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses bekendtgørelse. Indhold og detaljeringsgrad af de private høreklivnikkers procedurer og kvalitetshåndbogsdokumentation er varierende og giver indtryk af stor forskellighed i tilgangen omkring audiometri, høreapparatbehandling og – ikke mindst – verifikation af udbytte af høreapparatbehandling.

En stærkere og mere ensartet tilgang til audiometri, høreapparatbehandling og -verifikation vil sammen med central registrering kunne medvirke til at styrke hørerehabilitering i Danmark. **Indførelse af ensartede retningslinjer i såvel offentligt som privat regi for audiometri, høreapparatbehandling og -verifikation jævnfør EN 15927:2010⁴ kan medvirke til at styrke hørerehabilitering i Danmark.**

2.1 Afvigelser

26 leverandører har fået afvigelser på mindre graverende mangler, som skal udbedres inden for to måneder efter tilsynsbesøget. Flere leverandører har fået inddraget godkendelse, indtil yderligere dokumentation var tilgængeligt DELTA.

Eksempler på mindre graverende afvigelser:

- Kvalitetshåndbog mangler datering, versionsnummer eller sideangivelse.
- Kvalitetshåndbog ikke underskrevet (underskrevet ved besøg).
- Mangelfuld opdatering af kvalitetshåndbog
- Serienummer for audiometriudstyr/hovedtelefon er ikke angivet korrekt i kvalitetshåndbog.
- Uddannelsesbevis for personale mangler.
- Lokaleskitse for vurdering af støjforhold mangler.
- Manglende indrapportering af data.
- Kalibreringsniveau for taleaudiometri ikke korrekt, som følge af fejljusteret lyd-kort i PC, justering ændret ved tilsynsbesøg.
- Kalibreringsinterval på 1 år overskredet ved besøg.

Stikprøveverifikation af audiometre har i 16 tilfælde vist forhold, som krævede genkalibrering eller skærpet opmærksomhed omkring udstyrets funktion.

⁴ Standarden EN 15927:2010: "Services offered by hearing aid professionals" – Dansk Standard, DS/EN 15927:2011: "Vejledning og krav til udbydere af høreapparattilpasning", er identisk dermed.

2.2 Status for godkendelsesordningen

Godkendelsesbesøgene er gennemført med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens ”Vejledning om høreapparatbehandling”, vejledning 9096 af 3. marts 2009, da der i 2014 ikke er udgivet en opdateret udgave af Sundhedsstyrelsens retningslinjer for høreapparatbehandling.

Et antal af de private høreapparatleverandører har rejst kritik af godkendelsesordningen, primært på følgende punkter:

- At der stilles krav om godkendelse til private leverandører af høreapparater, når der ikke stilles tilsvarende krav til høreapparatbehandling i offentligt regi.
- At de private høreklinikker, som har tilknyttet ørelæge, kan ”henvise til sig selv”, og dermed udløse tilskudsberettiget høreapparatudlevering/salg.
- At visse privatpraktiserende øre-, næse-, halslæger ”fastholder” klienter til høreapparatbehandling i egen klinik, og ikke orienterer tilstrækkeligt om øvrige offentlige og øvrige private muligheder for høreapparatbehandling.
- At godkendelsesreglerne er for lempelige og bør strammes.
- At der er stor forskelligartethed i regionernes sagsbehandling omkring bevillinger og udbetaling af tilskud. I nogle regioner medfører sagsbehandlingen, at der opstår ventetid på høreapparatbehandling hos de private leverandører.

Der har i 2014 været en del henvendelser til DELTA fra private slutbrugere og fra regionerne vedrørende godkendelsesordningen. Størstedelen har været af ren informativ karakter, eller om hvor vidt specifikke leverandører er godkendt. Henvendelserne er besvaret mundtligt, pr. brev, eller ved henvisning til WWW.AUDIOLOGI.DK.

3. **Anbefalinger**

- DELTA anbefaler, at den del af efterkontrollen, som udgøres af IOI-HA-spørgeskemaet, centraliseres og tilknyttes registreringen af høreapparatbehandling ved Danske Regioner.
- Anbefalingen bygger på, at 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 høreklinikkerne beder høreapparatbrugerne udfylde spørgeskemaet. Det kan ske kort tid efter udleveringen af høreapparatet og helt op til et halvt år efter – afhængigt af høreklinikken.
- DELTA anbefaler at der indføres ensartede retningslinjer i såvel offentligt som privat regi for audiometri, høreapparatbehandling og -verifikation jævnfør EN 15927:2010.
- Anbefalingen bygger på, at indhold og detaljeringsgrad af de private høreklinikkers procedurer og kvalitetshåndbogsdokumentation er varierende og giver indtryk af stor forskellighed i tilgangen omkring audiometri, høreapparatbehandling og – ikke mindst – verifikation af udbytte af høreapparatbehandling.
- Det konstateres, at der i 2014 ikke er udgivet en opdateret udgave af Sundhedsstyrelsens retningslinjer for høreapparatbehandling.

Anneks 1

Liste over godkendte private leverandører af høreapparater

Opgørelse over godkendte private leverandører af høreapparater pr. 31/12 2014.

Leverandørens navn	Adresse	Postnr.	By
Dansk HøreCenter	Esplanaden 24	1263	København K
Sommers Høreklinik	Dronningensgade 46	1420	København K
AudioNova Hørecenter	Gl. Kongevej 152 B	1850	Frederiksberg C
Din Hørespecialist	Gl. Kongevej 119	1850	Frederiksberg C
Frederiksberg Høreklinik	Gl. Kongevej 120, 1.tv	1850	Frederiksberg C
Frederiksberg Hørecenter – Audiovox	Smallegade 52 A	2000	Frederiksberg
Høreklinikken Frederiksberg	Falkoner Alle 15, 1. tv.	2000	Frederiksberg
Østerbro Hørecenter – Audiovox	Ndr. Frihavnsgade 49	2100	København Ø
AudioNova Hørecenter	Amagerbrogade 174	2300	København S
Hørecenter Amager	Amagerbrogade 248	2300	København S
Speciallæge Janusz Wajn	Magistervej 29, st. tv	2400	København NV
Helene's Høreklinik	Toftegårds Plads 2	2500	Valby
Høreklinikken Valby	Valby Langgade 88B	2500	Valby
AudioNova Hørecenter	Hovedvejen 118	2600	Glostrup
Audium Rødovre	Roskildevej 303A	2610	Rødovre
Øreklinikken i Rødovre C. v/Speciallæge i Øre-, næse og halssygdomme Eva Førrisdahl Madsen	Rødovre Centrum 278	2610	Rødovre
AudioNova Hørecenter	Høje Taastrup Boulevard 76B	2630	Høje Taastrup
Din Hørespecialist	Taastrup Hovedgade 75	2630	Taastrup
Maria E. Christensen - Speciallægepraksis ApS	Selsmosevej 2, Trappe øst, 1. Sal	2630	Taastrup
Tåstrup Høreklinik	Tåstrup Hovedgade 73	2630	Taastrup
AudioNova Hørecenter	Hvidovre Stationscenter 1.sal	2650	Hvidovre
Høreklinikken v. Øre-, næse-, halslæge Steffen Ørntoft	Gl. Køge Landevej 263, 1. sal	2650	Hvidovre
Høreklinikken Vestegnen	Lægehuset Friheden, Idrætsvej 101	2650	Hvidovre
Sund Hørelse	Bækkeskovvej 4, SK Sundhedshus	2665	Vallensbæk Strand
Greve Hørecenter – Audiovox	Over Bølgen 2A, 1. sal	2670	Greve
Høreklinikken i Greve	Håndværkervænget 15	2670	Greve
Høreplejen	Fuglevangen 51	2690	Karlslunde
Speciallæge i øre-næse-halssygdomme	Frederikssundsvej 154 D, 1.t.h.	2700	Brønshøj
Ørelægens Hørehjælp	Frederikssundsvej 154D, st. th.	2700	Brønshøj
Audium Vanløse	Indertoften 1A	2720	Vanløse
Herlev Hørecenter – Audiovox	Herlev Hovedgade 138 E	2730	Herlev
AudioNova Hørecenter	Hold-An Vej 5, 1	2750	Ballerup
Ballerup Privatklinik – Høreapparater	Helsehuset, Hold-An Vej 5	2750	Ballerup
Sund Hørelse	Centrumgaden 11, 1. th.	2750	Ballerup
Oticon	Kongebakken 9	2765	Smørum
Amager Høreklinik	Amager Landevej 33	2770	Kastrup
AudioNova Hørecenter	Lyngby Hovedgade 55A	2800	Kgs. Lyngby
AudioNova Hørecenter	Lyngby Hovedgade 44, st.th.	2800	Kgs. Lyngby
Din Hørespecialist	Lyngby Hovedgade 66 A	2800	Kgs. Lyngby
Din Hørespecialist	Gentoftegade 47	2820	Gentofte
Høreklinikken v. Øre-, næse-, halslæge Anders Schermacher Larsen	Lyngbyvej 317	2820	Gentofte

Leverandørens navn	Adresse	Postnr.	By
Hørelinikken Holte	Holte Stationsvej 6, 2. sal	2840	Holte
Din Hørespecialist	Nærumvænge Torv 15, st.	2850	Nærum
Aleris-Hamlet	Gyngemose Parkvej 66	2860	Søborg
Hørelinikken Søborg	Søborg Hovedgade 91	2860	Søborg
Ørelinikken Søborg	Søborg Hovedgade 93, 1. sal	2860	Søborg
Audiovox – Bagsværd	Bagsværd Hovedgade 77 E	2880	Bagsværd
Ørelinikken i Bagsværd v/Jacob Fisker	Bagsværd Hovedgade 99, 1. sal	2880	Bagsværd
AudioNova Hørecenter	Jægersborg Alle 29 B	2920	Charlottenlund
Dansk HøreCenter	Jægersborg Alle 18	2920	Charlottenlund
Hørelinikken Gentofte	Jægersborg Alle 19, 2. sal	2920	Charlottenlund
Din Hørespecialist	Hovedgaden 24	2970	Hørsholm
Hørelinikken Hørsholm	Kongevejscentret 6	2970	Hørsholm
AudioNova Hørecenter	Stjernegade 7	3000	Helsingør
Dansk HøreCenter	Hovedvagtstræde 7	3000	Helsingør
Helsingør Hørecenter	Trækbanen 8	3000	Helsingør
Hørebilen	Sigurd Swanes Vej 41	3000	Helsingør
Hørelinikken Øresund	Strandgaden 64, stuen	3000	Helsingør
Hørelinikken Helsingør	Søndre Strandvej 10	3000	Helsingør
Helsingør Hørecenter	Badstuevej 4	3200	Helsingør
AudioNova Hørecenter	Møllegade 1	3250	Gilleleje
Din Hørespecialist	Møllegade 2	3250	Gilleleje
AudioNova Hørecenter	Kirkegade 3	3300	Frederiksværk
Din Hørelinik Halsnæs	Torvet 19	3300	Frederiksværk
AudioNova Hørecenter	Helsingørsgade 27	3400	Hillerød
Dansk HøreCenter	Helsingørsgade 4	3400	Hillerød
Din Hørespecialist	Slotsgade 25	3400	Hillerød
Hørelinikken Hillerød	Dyrhavevej 19	3400	Hillerød
AudioNova Hørecenter	M. D. Madsensvej 4	3450	Allerød
Hørelinikken v. Øre-, næse-, halslæge Lars B. Mortensen	MD Madsensvej 13, 2. sal, th.	3450	Allerød
Din Hørespecialist	Hovedgaden 15	3460	Birkerød
Hørelinikken Birkerød	Teglporten 3, 1. sal	3460	Birkerød
Furesø Hørecenter ApS.	Kirke Værløsevej 38, st. th.	3500	Værløse
Lydbølgen	Klostergårdsvej 55	3500	Værløse
Widex Service Center	Nymøllevej 6	3540	Lynge
Hørecenter Frederikssund	Jernbanegade 6B	3600	Frederikssund
Hørelinikken i Frederikssund	Kocksvej 1	3600	Frederikssund
Michael Sorribes	Helsevej 2 A	3660	Stenløse
Stenløse Hørecenter	Egedals Centret 76K	3660	Stenløse
Ny Høreelse	Nørregade 6	3700	Rønne
AudioNova Hørecenter	Ringstedgade 18	4000	Roskilde
Dansk HøreCenter	Ringstedgade 26, stuen	4000	Roskilde
Din Hørespecialist	Gullandsstræde 9	4000	Roskilde
Roskilde Hørecenter	Stationscentret 4, 1. sal	4000	Roskilde
Roskilde Øre Næse & Halsklinik	Københavnsvej 80 1. sal	4000	Roskilde
Sund Høreelse (Hornsherred Hørecenter)	Hovedgaden 25	4050	Skibby
AudioNova Hørecenter	Nørretorv 39	4100	Ringsted
Hørelinikken Ringsted	Jernbanevej 4B	4100	Ringsted
AudioNova Hørecenter	Rådhuspladsen 4	4200	Slagelse
Dansk HøreCenter	Langes Gaard 12	4200	Slagelse

Leverandørens navn	Adresse	Postnr.	By
Speciallægenes Private Hørelinik	Ndr. Stationsvej 18C	4200	Slagelse
Tingsgaard og Hviid Høreapparater	Nygade 5	4200	Slagelse
Hørelinikken Korsør	Kirkepladsen 4	4220	Korsør
AudioNova Hørecenter	Slagelsevej 32	4230	Skælskør
Skælskør Hørelinik	Østergade 11	4230	Skælskør
AudioNova Hørecenter	Smedelundsgade 48	4300	Holbæk
Dansk HøreCenter	Smedelundsgade 43, st.	4300	Holbæk
Din Lokale Hørelinik	Algade 63, 1. th.	4300	Holbæk
AudioNova Hørecenter	Kordilgade 57	4400	Kalundborg
Din Hørespecialist	Vænget 22, st. th.	4400	Kalundborg
Din lokale hørelinik	Asnæs Centeret 21, 1.sal	4550	Asnæs
Din lokale hørelinik	Vig Hovedgade 21	4560	Vig
AudioNova Hørecenter	Nørregade 39, st.	4600	Køge
Dansk HøreCenter	Nørregade 28A	4600	Køge
Ny Hørelse	Nørregade 10 C	4600	Køge
Ørelæge Peter Holmboe	Lykkebækvej 14, 1. th.	4600	Køge
AudioNova Hørecenter	Rønnedevej 62E	4640	Faxe
AudioNova Hørecenter	Vestergade 7A	4690	Haslev
AudioNova Hørecenter	Ringstedgade 25 B	4700	Næstved
Dansk HøreCenter	Ringstedgade 27A	4700	Næstved
AudioNova Hørecenter	Algade 59, 1. th.	4760	Vordingborg
Ny Hørelse	Glambækvej 5	4760	Vordingborg
AudioNova Hørecenter	Langgade 13, 2. tv.	4800	Nykøbing F.
Hørecenter Storstrøm	Gaabensevej 4	4800	Nykøbing F.
Ørelæge Jan Green Toft	Strandgade 41	4800	Nykøbing F.
AudioNova Hørecenter	Vejlegade 2	4900	Nakskov
Hørecenter Nakskov	Vejlegade 10	4900	Nakskov
Hørecenter Storstrøm	Museumsgade 69	4930	Maribo
AudioNova Hørecenter	Vestergade 83	5000	Odense C
Dansk HøreCenter	Nørregade 71	5000	Odense C
Den Mobile Hørelinik	Skibhusvej 171	5000	Odense C
Det Lille Høreapparat	Kongensgade 71	5000	Odense C
Dit Hørecenter	Havnegade 29	5000	Odense C
Hørelinikken Odense	Filosofgangen 24	5000	Odense C
Dansk HøreCenter	Rosengårdscentret, Rød Gade, 1. sal	5220	Odense SØ
Din Hørespecialist	Rosengårdscentret	5220	Odense SØ
Nordfyns Hørelinik	Odensevej 48	5471	Søndersø
AudioNova Hørecenter	Gimbels Gyde 4	5500	Middelfart
Dansk HøreCenter	Jernbanegade 75-77	5500	Middelfart
AudioNova Hørecenter	Odensevej 47A	5600	Faaborg
Dansk HøreCenter	Herregårdscenteret 104	5600	Faaborg
Det Lille Høreapparat	Klerkegade 8	5600	Faaborg
AudioNova Hørecenter	Odensevej 1	5610	Assens
Det Lille Høreapparat	Søndre Ringvej 2	5610	Assens
AudioNova Hørecenter	Gåsestræde 7	5700	Svendborg
Dansk HøreCenter	Vestergade 153	5700	Svendborg
Det Lille Høreapparat	Korsgade 15	5700	Svendborg
Midtfyns Hørehjælp	Algade 50	5750	Ringe
Audium Nyborg	Korsgade 13	5800	Nyborg
Dansk HøreCenter	Nørrevoldgade 33	5800	Nyborg

Leverandørens navn	Adresse	Postnr.	By
AudioNova Hørecenter	Klostergade 2	6000	Kolding
Dansk HøreCenter	Slotsgade 12	6000	Kolding
Din Hørespecialist	Østergade 20	6000	Kolding
Trekantens Høreklínik	Karolinegade 3	6000	Kolding
AudioNova Hørecenter	Storegade 86	6100	Haderslev
Dansk HøreCenter	Storegade 33	6100	Haderslev
AudioNova Hørecenter	Rådhusgade 9	6200	Aabenraa
Dansk HøreCenter	Borgmester Fincks Gade 4	6200	Aabenraa
Din Hørespecialist	Markedsgade 7	6240	Løgumkloster
AudioNova Hørecenter	Kogade 3	6270	Tønder
Tønder Høreklínik ApS	Carstensgade 6-10, Tønder Sygehus	6270	Tønder
AudioNova Hørecenter	Bomhusvej 1	6300	Gråsten
Din Hørespecialist	Torvet 3	6300	Gråsten
Hørecenter Hallmann	Torvegade 4	6330	Padborg
Synnejysk HøreCenter	Realskolevej 4	6360	Tinglev
AudioNova Hørecenter	Jernbanegade 38	6400	Sønderborg
Dansk HøreCenter	Perlegade 1	6400	Sønderborg
Hørecenter Als	Helgolandsgade 9	6400	Sønderborg
Syddansk Høreklínik	Rådhusstorvet 5 A	6400	Sønderborg
Hørecenter Hallmann	Rådhuscentret 21	6500	Vojens
AudioNova Hørecenter	Torvegade 1, 1. sal	6600	Vejen
Audiphoni ApS.	Ådalen 7C	6600	Vejen
Din Hørespecialist	Nørregade 33, st.	6600	Vejen
AudioNova Hørecenter	Stormgade 17	6700	Esbjerg
Audiphoni ApS.	Norgesgade 2	6700	Esbjerg
Dansk HøreCenter	Strandbygade 15-17	6700	Esbjerg
Hørecenter Hallmann	Østervangsvej 4B	6715	Esbjerg N
AudioNova Hørecenter	Storegade 26	6740	Bramming
Din Hørespecialist	Saltgade 8	6760	Ribe
Hørecenter Hallmann	Toftlundvej 50	6760	Ribe
AudioNova Hørecenter	Bredgade 40	6900	Skjern
AudioNova Hørecenter	Nørreport 9	6950	Ringkøbing
Hør Bedre Ringkøbing	Godthaabsvej 1	6950	Ringkøbing
Vestjyllands Hørecenter	I.C. Chr. Allé 8	6950	Ringkøbing
AudioNova Hørecenter	Jernbanegade 15-17	7000	Fredericia
Dansk HøreCenter	Nørre Voldgade 30	7000	Fredericia
Din Hørespecialist	Jyllandsgade 10	7000	Fredericia
Din Lyd	Vesterled 21	7000	Fredericia
Hørecenter Hallmann	Vendersgade 1a	7000	Fredericia
Trekantens Høreklínik	Danmarksstræde 8	7000	Fredericia
AudioNova Hørecenter	Vestergade 15	7100	Vejle
Dansk HøreCenter	Vestre Engvej 1	7100	Vejle
Trekantens Høreklínik	Horsensvej 39 A	7100	Vejle
AudioNova Hørecenter	Kløvervej 10	7190	Billund
AudioNova Hørecenter	Vestergade 120	7200	Grindsted
Audium Grindsted	Jernbanegade 2	7200	Grindsted
AudioNova Hørecenter	Bredgade 46, st. th.	7400	Herning
Audium Herning	Bredgade 40	7400	Herning
Center for Kommunikation	Brahmsvej 8	7400	Herning
Høreklínik Herning	Merkurvej 1, Butik 112	7400	Herning

Leverandørens navn	Adresse	Postnr.	By
AudioNova Hørecenter	Vestergade 4	7500	Holstebro
Hør Bedre Holstebro	Gartnerivej 5	7500	Holstebro
Vestjyllands Hørecenter	Nørregade 55, 1	7500	Holstebro
Vestjyllands Hørecenter	Toldbodstræde 3	7600	Struer
Hør Bedre Lemvig	Østergade 9	7620	Lemvig
Hørecenter Limfjord	Gryde Torv 24	7700	Thisted
Spalding Hørecenter	Frederiksgade 12A	7700	Thisted
AudioNova Hørecenter	Østertorv 8A	7800	Skive
Høre- og øre- næse- halsklinikken	Østergade 3	7800	Skive
Spalding Hørecenter	Jyllandsgade 1	7800	Skive
Hørecenter Limfjord	Strandparken 48	7900	Nykøbing Mors
Audium Århus City	Frederiksbjerg Torv 2	8000	Aarhus C
Dansk HøreCenter	Valdemarsgade 32	8000	Aarhus C
Hør!	Park Allé 15, st. th.	8000	Aarhus C
Speciallægerne Hørekl. ApS	Store Torv 8, 2.sal	8000	Aarhus C
Ørelægerne Hørecenter	Østergade 4, 2. sal	8000	Aarhus C
Audium Århus Skejby	Skelagervej 5	8200	Aarhus N
AudioNova Hørecenter	Skanderborgvej 215	8260	Viby J
AudioNova Hørecenter	Boulevarden 13	8300	Odder
Hørebutikken Odder	Nørregade 65	8300	Odder
Audium Grenaa	Søndergade 4 B	8500	Grenaa
Otodan - European Hearing	Ny Lufthavnsvej 26	8560	Kolind
AudioNova Hørecenter	Kejlstrupvej 28	8600	Silkeborg
Audium Silkeborg	Vestergade 35	8600	Silkeborg
Dansk HøreCenter	Bios Gård 11	8600	Silkeborg
Hør!	Borgergade 57	8600	Silkeborg
Ørelægerne Hørecenter Midtjylland ApS	Hostrupsgade 18	8600	Silkeborg
AudioNova Hørecenter	Banegårdsvej 11	8660	Skanderborg
AudioNova Hørecenter	Kattesund 12	8700	Horsens
Dansk HøreCenter	Spedalsø Torv 6	8700	Horsens
Dortes Mobile Hørekl. ApS	Toftumvej 15, Søvind	8700	Horsens
Horsens Kommunes Hørekl., Kommunikation og Teknologi	Langballe 6	8700	Horsens
Hørebutikken ApS.	Grønlandsvej 1, 1. sal -7	8700	Horsens
Hørebutikken Hedensted	Østerbrogade 19	8722	Hedensted
AudioNova Hørecenter	Gravene 39, 1. sal	8800	Viborg
Audium Viborg	Gravene 14	8800	Viborg
Dansk HøreCenter	Gravene 28	8800	Viborg
Hør!	Gravene 26	8800	Viborg
AudioNova Hørecenter	Dytmærskens 10, 2. sal	8900	Randers C
Audium Randers	Kirkegade 13 A	8900	Randers C
Dansk HøreCenter	Østervold 42	8900	Randers C
Din Hørespecialist	Brødregade 9	8900	Randers C
Hør!	Kirketorvet 6	8900	Randers C
Profil Optik Randers ApS	Houmeden 7	8900	Randers C
Tronholmens Høreapparater	Tronholmen 5	8960	Randers SØ
Østjyllands Hørecenter	Moselunden 29	8963	Auning
Mobil Høreservice ApS			
Budolfi Hørekl. ApS	Algade 38, 2.sal	9000	Aalborg
Dansk HøreCenter	Maren Turis Gade 5	9000	Aalborg
Høreapparatet Aalborg	Vesterbro 63	9000	Aalborg

Leverandørens navn	Adresse	Postnr.	By
AudioNova Hørecenter	Hobrovej 505	9200	Aalborg SV
Din Hørespecialist	Aalborg Storcenter	9200	Aalborg SV
Budolfi Hørelinik – Sæby	Vestergade 9	9300	Sæby
Budolfi Hørelinik Brovst	Sygehusvej 6	9460	Brovst
AudioNova Hørecenter	Adelgade 25G	9500	Hobro
Din Hørespecialist	Adelgade 22	9500	Hobro
Høreapparatet Hobro	Jernbanegade 1E	9500	Hobro
Din Hørespecialist	Storegade 33	9560	Hadsund
Audium Aars	Himmerlandsgade 87	9600	Aars
Din Hørespecialist	Algade 1	9700	Brønderslev
Høreapparatet Brønderslev	Vestergade 17-19	9700	Brønderslev
AudioNova Hørecenter	Nørrebro 10	9800	Hjørring
Dansk HøreCenter	Banegårdspladsen 3	9800	Hjørring
Hjørring Hørecenter	Svinget 1C	9800	Hjørring
Høreapparatet Hjørring	Kraghsvej 1	9800	Hjørring
AudioNova Hørecenter	Søndergade 18	9900	Frederikshavn
Din Hørespecialist	Danmarksgade 70A	9900	Frederikshavn
Høreapparatet Frederikshavn	Asylgade 13	9900	Frederikshavn
Din Hørespecialist	Sct. Laurentii Vej 69	9990	Skagen

Anneks 2

Udbetalte tilskud til høreapparater

Tabellen herunder viser det offentlige tilskud til høreapparater udleveret fra private høre-klinikker (indtil 2009 blev tilskuddet opgjort midt på året):

Offentlige tilskud år 2000-01	kr. 12.543.000
Offentlige tilskud år 2001-02	kr. 16.476.912
Offentlige tilskud år 2002-03	kr. 64.759.840
Offentlige tilskud år 2003-04	kr. 98.078.580
Offentlige tilskud år 2004-05	kr. 138.111.195
Offentlige tilskud år 2005-06	kr. 159.698.476
Offentlige tilskud år 2006-07	kr. 222.817.746
Offentlige tilskud år 2007-08	kr. 253.135.239
Offentlige tilskud år 2008-09	kr. 385.883.360
Offentlige tilskud år 2009	kr. 419.600.170
Offentlige tilskud år 2010	kr. 431.109.770
Offentlige tilskud år 2011	kr. 328.856.157
Offentlige tilskud år 2012	kr. 405.784.197
Offentlige tilskud år 2013^a	183 mio. kr.
Offentlige tilskud år 2014^a	183 mio. kr.

^a Tilskuddet er fra 1/1 2013 ændret, så der gives et beløb til behandling med første høreapparat og et andet til behandling med andet høreapparat. De private høre-klinikker indberetter, hvor mange høreapparater de har udleveret med tilskud, men ikke hvilket tilskud der er givet, og om der er udleveret et eller to apparater. Derfor kan tilskuddet kun estimeres groft ud fra kendskab til fordelingen mellem ensidig og tosidig behandling. Denne fordeling kendes ikke for høreapparatbrugere på private høre-klinikker, men et estimat for fordelingen hos patienter på offentlige høre-klinikker er taget som udgangspunkt for beregningen (se Jørgensen, S. L., "Kvalitetssikring på offentlige høre-klinikker - Resultater fra tilfredshedsundersøgelse for høreapparatbrugere. Samlede data fra projektet.", DELTA, juni 2009).

Herunder følger en opgørelse over antallet af udleverede høreapparater fra private og offentlige høre-klinikker i perioden fra år 2011 til 2014:

År	2011	2012	2013	2014
Antal høreapparater, private klinikker	58.651	72.371	54.689	54.615
Antal private klinikker	186 klinikker	213 klinikker	220 klinikker	250 klinikker ²
Antal høreapparater, offentlige høre-klinikker¹	60.676	58.984	63.048	68.858
Antal offentlige klinikker	17 klinikker	17 klinikker	17 klinikker	20 klinikker
Antal høreapparater, puljeklinikker¹				12.714
Antal puljeklinikker				35 klinikker ²
Antal høreapparater (priv.+off.+pulje) i alt	119.327	131.355	117.737	136.187
Privat andel (%)	49	55	46	40

¹ Forbrug af høreapparater på de offentlige klinikker og puljeklinikker opgøres af AMGROS på årsbasis for kalenderåret.

² Nogle klinikker, som er godkendt som private høre-klinikker, har indgået aftaler med deres lokale region om udlevering af høreapparater, og fungerer derfor i større eller mindre grad i offentligt regi.

Oplysninger om private klinikker er indhentet af DELTA. Oplysninger om offentlige klinikker og puljeklinikker er indhentet fra AMGROS I/S, som i 2014 havde indgået aftale med Danske Regioner om at forestå licitation og indkøb af høreapparater til alle offentlige høreklinikker i Danmark.

Anneks 3
IOI-HA-spørgeskema

4. IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for andet halvår 2014

I andet halvår af 2014 blev der igangsat en tilfredshedsundersøgelse af høreapparathandlingen for kunderne på de private høreklinikker. Undersøgelsen er baseret på det internationale spørgeskema International Outcome Inventory for Hearing Aid (IOI-HA). Spørgeskemaet i en ny dansk oversættelse⁵ ses i afsnittet ”IOI-HA-spørgeskemaet” sidst i Anneks 3. Det er de private høreklinikker, der udleverer spørgeskemaerne og modtager besvarelserne fra høreapparatbrugerne. Høreklinikkerne optæller herefter besvarelserne og sender resultatet på et indberetningsskema til DELTA hvert halve år.

Da indberetningsskemaerne blev udsendt til klinikkerne ultimo 2014 blev de sendt til 253 klinikker – nyåbnede klinikker har ikke fået indberetningsskemaer. I perioden frem til deadline for returnering af klinikkernes opgørelser til DELTA er to klinikker lukket, og det er ikke lykkedes at indhente indberetninger fra disse. En klinik har ikke returneret ikke en udfyldt opgørelse til DELTA trods rykkerskrivelser, og godkendelsen som privat høreklinik for denne klinik er derfor inddraget.

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 høreklinikkerne beder høreapparatbrugerne udfylde spørgeskemaet. Det kan ske kort tid efter udleveringen af høreapparatet og helt op til et halvt år efter – afhængigt af høreklinikken.

Endelig er der forskel på, hvordan spørgeskemaet udfyldes. Nogle høreklinikker udsender spørgeskemaet til høreapparatbrugeren, mens andre interviewer høreapparatbrugeren, når denne er til efterkontrol på høreklinikken.

Ovenstående forhold kan påvirke besvarelserne fra tilfredshedsundersøgelsen. Derfor kan resultaterne fra denne undersøgelse ikke umiddelbart sammenlignes med andre undersøgelser, som 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 andet 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 over året. Den sidste faktor har med forskydninger i udsendelse og returnering af spørgeskemaerne at gøre. Høreklinikkerne 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 lig-

⁵ 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.

nende 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.

Systemet vil endvidere medføre mulighed for at registrere resultaterne landsdækkende i Danske Regioners system til registrering af tilskud og udlevering af høreapparater fra offentlige høreklinikker.

Et sammendrag af spørgeskemaindberetningerne for andet halvår af 2014 gengives i det følgende.

4.1 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne

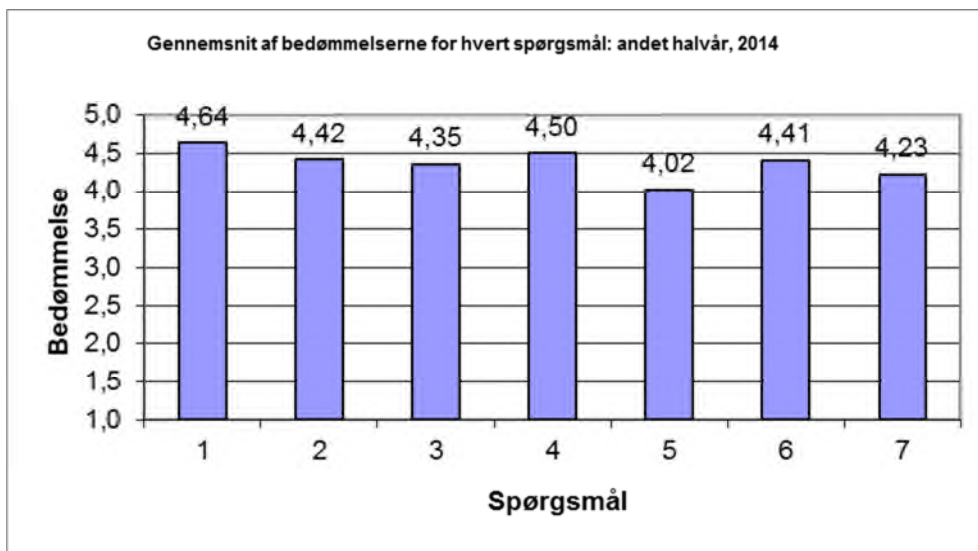
IOI-HA-spørgeskemaet indeholder syv spørgsmål hvert med fem svarmuligheder, som tildeles karaktererne 1 til 5. Svarene er opbygget sådan, at jo større udbytte man har af sit høreapparat, jo højere karakter gives. Det er karaktererne 1-5 for de syv spørgsmål, som ligger til grund for beregningerne af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

4.2 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 alle spørgsmålene ligger gennemsnittet mellem 4 og 5, hvilket er pænt, når den højest mulige bedømmelse er 5. Gennemsnittet for spørgsmål 5 er lidt lavere end de resterende spørgsmål. Det har i flere undersøgelser vist sig, at spørgsmål 5 i den danske oversættelse af IOI-HA-spørgeskemaet kan opfattes på flere modstridende måder. Derfor er der lavet en ny oversættelse af spørgsmål 5, hvilket er indført i en ny udgave af IOI-HA, som nævnt i starten af dette annek. De private høreklinikker er blevet bedt om at indføre den nye oversættelse i andet halvår af 2014. På grund af allerede udleverede spørgeskemaer, som er returneret i andet halvår af 2014, kan det dog ikke forventes, at besvarelserne udelukkende er baseret på den nye oversættelse endnu.

Det forventes, at besvarelserne af IOI-HA-spørgeskemaet, når de ligger klar for første halvår af 2015, primært vil være baseret på den ny oversættelse.



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

Gennemsnittene for de syv spørgsmål er gengivet i Tabel 1 herunder for andet halvår af 2013 og de to halvår af 2014.

Periode	Gennemsnit, Spørgsmål 1	Gennemsnit, Spørgsmål 2	Gennemsnit, Spørgsmål 3	Gennemsnit, Spørgsmål 4	Gennemsnit, Spørgsmål 5	Gennemsnit, Spørgsmål 6	Gennemsnit, Spørgsmål 7
2013, andet halvår	4,63	4,41	4,39	4,50	3,84	4,45	4,19
2014, første halvår	4,62	4,41	4,34	4,49	3,93	4,42	4,24
2014, andet halvår	4,64	4,42	4,35	4,50	4,02	4,41	4,23

Tabel 1. Gennemsnittet for hvert af de syv spørgsmål er beregnet for andet halvår af 2013 og for første og andet halvår af 2014.

Det ses af tabellen, at resultaterne for de tre halvår ligger tæt op ad hinanden. Dog er der en stigning i gennemsnittet for spørgsmål 5. Denne observation kan delvist forklares ud fra indførelsen af den nye oversættelse af IOI-HA.

Det overordnede gennemsnit for bedømmelserne af alle syv spørgsmål er ligeledes beregnet for de tre perioder. Resultatet er vist i Tabel 2. Det ses, at bedømmelserne generelt er steget lidt hen over 2014.

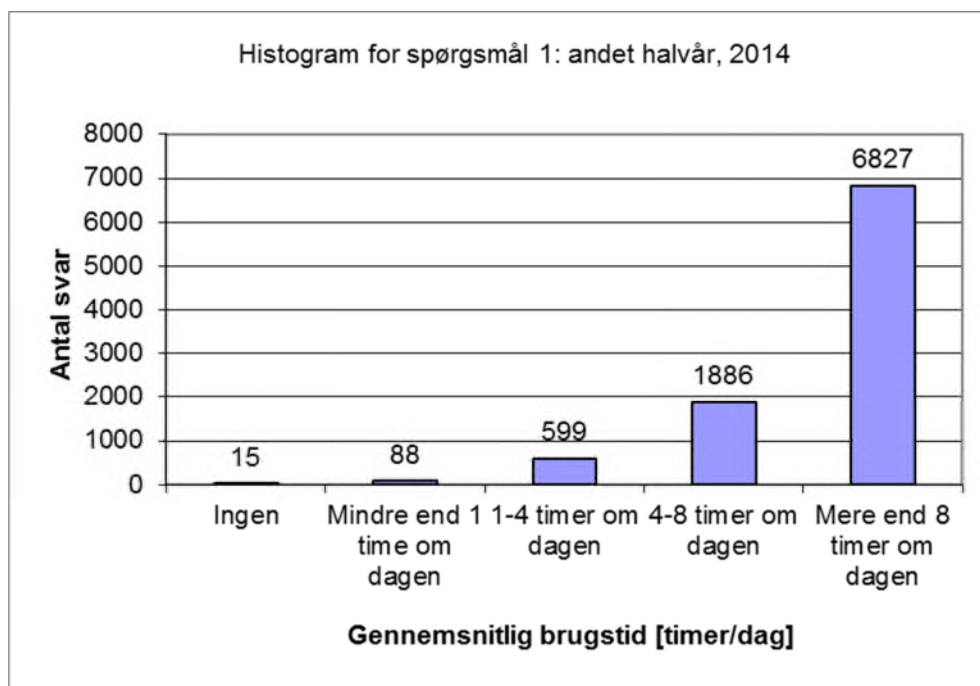
Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2013, andet halvår	4,34
2014, første halvår	4,35
2014, andet halvår	4,37

Tabel 2. Det overordnede gennemsnit beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål ses for andet halvår af 2013 og første og andet halvår af 2014.

4.3 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid

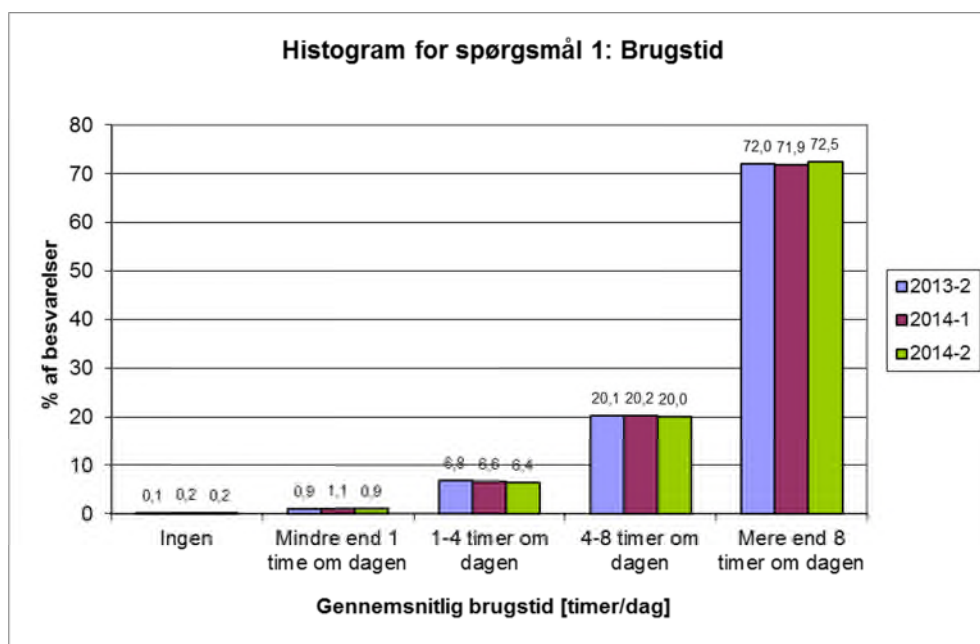
Det første spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet omhandler, hvor meget høreapparaturbruger i gennemsnit benytter sit høreapparat om dagen (se afsnittet ”IOI-HA-spørgeskemaet”). Det må forventes, at der er en sammenhæng mellem brugstiden af høreapparatet og det udbytte, brugeren opnår.

I Figur 2 ses fordelingen af besvarelser for spørgsmål 1 i andet halvår af 2014. 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 2. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for andet halvår af 2014. Det ses, at den største gruppe høreapparatbrugere bruger deres høreapparat i mere end 8 timer om dagen.

For at kunne sammenligne resultatet af spørgsmål 1 med resultaterne fra andet halvår af 2013 og første halvår af 2014, er den relative fordeling af besvarelserne i forhold til antallet af besvarelser udregnet i procent. Resultatet ses i Figur 3 for de tre perioder.



Figur 3. Fordelingen af besvarelserne for spørgsmål 1 i IOI-HA-spørgeskemaet er vist for andet halvår af 2013 (2013-2) samt første (2014-1) og andet halvår (2014-2) af 2014.

Det ses, at der i de tre perioder er nogenlunde den samme andel høreapparatbrugere, som ikke benytter deres høreapparat eller kun bruger det op til en time om dagen. Faktisk er det i alle tre perioder under 1 %, som svarer, at de overhovedet ikke benytter deres høreapparat. Desuden er det langt den største del af høreapparatbrugerne (ca. 90 %), som benytter deres høreapparat mere end 4 timer om dagen (dvs. de to højeste svarkategorier). For andet halvår af 2014 er denne andel over 92 %, mens antallet, som ikke benytter deres høreapparat er under 1 %. Og andelen, som benytter høreapparat under 1 time pr. dag (de to laveste kategorier) er under 1,1 %.

4.4 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 3.

Desværre er svarprocenten ikke helt retvisende, da der ikke er taget højde for, at nogle spørgeskemaer, som er udsendt i andet halvår af 2014, muligvis først returneres efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt fra hørelinikkerne i første halvår af 2014, som først er returneret i andet halvår af 2014. Der kan derfor godt være klinikker, som har modtaget flere spørgeskemaer i perioden, end de har udsendt.

Periode	Svarprocent
2013, andet halvår	49,5
2014, første halvår	46,7
2014, andet halvår	56,2

Tabel 3. Svarprocenten for tilfredshedsundersøgelsen.

Svarprocenten er i andet halvår af 2014 på 56,2 %, hvilket er en markant stigning i forhold til andet halvår af 2013 og første halvår af 2014.

Ud fra en gennemgang af de seneste indberetninger ser det ud til at en større kæde af klinikker er med til at trække gennemsnittet op, mens andre klinikgrupperingers svarprocent trækker den modsatte vej. Årsagen til udsvingene i svarprocenten mellem de tre perioder er dog ikke åbenlys, og kan ikke forklares på baggrund af de anførte data.

5. Konklusion

Der er lavet en opgørelse over tilfredshedsundersøgelsen for høreapparatbrugere (IOI-HA) for andet halvår af 2014. Den viser, at under 1 % af de høreapparatbrugere, som har deltaget i undersøgelsen, ikke benytter deres høreapparat, mens over 92 % benytter deres høreapparat i 4 timer eller mere om dagen.

6. IOI-HA-spørgeskemaet

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

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 resterende høreproblemer med dit nuværende høreapparat begrænset dig i dit daglige liv i de seneste to uger?

Begrænset mig betydeligt	Begrænset mig en hel del	Begrænset mig moderat	Begrænset mig lidt	Slet ikke begræn- set mig
<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"/>

Anneks 4

DELTA, akkreditering 100 – DANAK Akkrediteringsdokument

Akkreditering til prøvning

Virksomhed: **DELTA Dansk Elektronik, Lys & Akustik**
Venlighedsvej 4
2970 Hørsholm

Registreringsnummer: **100**

Gyldighedsperiode: **1. juli 2012 til 30. juni 2016**

Akkrediteringsområde:

Prøvning**Produkt**

- Bygge og anlægsprodukter
 - Elektriske produkter og udstyr
 - Maskiner og industrielle anlæg
 - Personlige værnemidler
 - Legetøj, sport og forlystelser
 - Elektronisk udstyr og software
 - Køretøjer
 - Medicinsk udstyr
 - Andre produkter
- Prøvningsområde**
- Akustisk prøvning
 - EMC prøvning

Prøvning udføres i henhold til gældende metodeliste godkendt af DANAK.

Virksomheden opfylder kriterierne i DS/EN ISO/IEC 17025:2005 – Generelle krav til prøvnings- og kalibreringslaboratoriers kompetence og har demonstreret teknisk kompetence i ovennævnte akkrediteringsområde samt arbejder efter et ledelsessystem for kvalitet (Se det fælles ISO-ILAC-IAF kommuniké af januar 2009, www.danak.dk). Prøvning kan udføres på andre adresser, som anført i bilag til dokumentet.

Udstedt den 25. juni 2012


Jesper Høy


Poul Erik Poulsen

Den Danske Akkrediterings- og Metrologifond

Bilag til akkrediteringsdokument af 25. juni 2012



Virksomhed: **DELTA Dansk Elektronik, Lys & Akustik**
Venlighedsvej 4
2970 Hørsholm

Registreringsnummer: 100

Adresser:

DELTA Dansk Elektronik, Lys & Akustik

Venlighedsvej 4
2970 Hørsholm
Danmark

DELTA Dansk Elektronik, Lys & Akustik
Agro Food Park 13
8200 Århus N
Danmark

DELTA Dansk Elektronik, Lys & Akustik
Teknisk Audiologisk Laboratorium - TAL
Edisonsvej 24
5000 Odense
Danmark

DELTA Dansk Elektronik, Lys & Akustik
Kongsvang Allé 24-26, bygn. 21
8000 Århus C
Danmark

Den Danske Akkrediterings- og Metrologifond