



We help ideas meet the real world

Rapport

2015 - Godkendelse af private leverandører af høreapparater

Udført for Sundheds- og Ældreministeriet

Projektnr.: T212020
Side 1 af 34
inklusive 4 annekser

25-04-2016

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	2015 - Godkendelse af private leverandører af høreapparater
Projektnr.	T212020
Vores ref.	SLJ/GER/slj
Rekvirent	Sundheds- og Ældreministeriet Holbergsgade 6 1057 København K
Rekvirentens ref.	Sandra Cecilie Husted Manata
Dato	25-04-2016

Resume

Efter Folketingsbeslutning kan man fra den 1/7 2000 få tilskud til indkøb af høreapparat(er) på private høreklivker. 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 2015 til 4.030 kr. for høreapparat på første øre og 2.356 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 2015 har DELTA vurderet ansøgninger fra en brasiliansk og en norsk ansøger.

Pr. 31/12 2015 var der udstedt godkendelse til 295 private høreklivker, hvilket er 19 klivker mere, end der var ved sidste opgørelse pr. 30/6 2015. De godkendte private leverandører har oplyst, at der i alt er udleveret 62.822 høreapparater med tilskud i perioden 1/1 2015 til 31/12 2015; hvilket er højere end seneste opgørelse pr. 31/12 2014, hvor tallet var 54.615. De udleverede apparater har udløst tilskud fra regionerne estimeret til ca. 211 mio. kr.

I offentligt regi blev der i 2015 fra de 20 offentlige høreklivker udleveret 63.286 stk. (2014: 68.858 stk.) høreapparater og fra private ørelægepraksis med regionsaftale 12.239 stk. høreapparater. Samlet indkøbspris i offentligt regi udgjorde i 2015 ca. 123 mio. kr. (ekskl. moms, løn- og lokaleomkostninger, honorarer mv.).

De godkendte private høreklivker 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 klivkerne mellem 0 % og 127 %.

69 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.

Indhold og detaljeringsgrad af de private høreklinikkens procedurer og kvalitetshåndbogsdokumentation 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	Afvigelser	8
2.2	Status for godkendelsesordningen	8
3.	Anbefalinger	10
	Anneks 1 Liste over godkendte private leverandører af høreapparater	11
	Anneks 2 Udbetalte tilskud til høreapparater	19
	Anneks 3 IOI-HA-spørgeskema	22
4.	IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for andet halvår 2015	23
4.1	Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne	24
4.2	Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA	24
4.3	IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid	26
4.4	Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen	27
5.	Konklusion	29
6.	IOI-HA-spørgeskemaet	30
	Anneks 4 DELTA, akkreditering 100 – DANAK Akkrediteringsdokument	32

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 2015 var tilskuddet således, at der til høreapparat på første øre ydes op til 4.030 kr. i tilskud og på andet øre op til 2.356 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 2015.

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 2015 har DELTA vurderet ansøgninger fra en brasiliansk og en norsk ansøger.

Godkendelsesordningen for private høreklinikker skal medvirke til at sikre, at borgere 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 en gang årligt til DELTA, 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

Der var pr. 31/12 2015 295 godkendte private høreklinikker i Danmark, hvoraf flere blev godkendt op til årsskiftet, og derfor endnu ikke indgår i opgørelsen i Anneks 2. Det er 19 klinikker mere, end der var ved seneste spørgeskemaopgørelse pr. 30/6 2015, og 37 klinikker mere end ved udgangen af 2014. 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 opgørelsen i Anneks 2, har de private høreklinikker oplyst, at de har udleveret 62.822 høreapparater med offentligt tilskud i perioden 1/1 til 31/12 2015. Ved den tidligere indberetning gældende for perioden 1/1 til 31/12 2014 udleverede de private høreklinikker 54.615 høreapparater.

Af Anneks 2 ses desuden, at de private høreklinikkers andel i 2015 udgør 45 % 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. 211 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 2015 fra de 20 offentlige høreklinikker udleveret 63.286 stk. (2014: 68.858 stk.) høreapparater og fra private ørelægepraksis med regionsaftale udleveret 12.239 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 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 så-

kaldte hjemmebesøg. De private høreklিনikker har oplyst, at de i 2015 har haft 2.869 hjemmebesøg.

Informationer om ordningen, liste over godkendte private høreklিনikker 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 2015. Det har dog været nødvendigt at udsende rykkerskrivelser til flere private leverandører for at få den nødvendige information bl.a. om IOI-HA-spørgeskemaet.

Besvarelserne af IOI-HA-skemaet tegner et positivt billede af høreapparatbehandlingen hos de private leverandører. For de private høreklিনikker rapporterer over 93 % 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 127 % (se forklaring i Anneks 3).

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 høreklিনikker i Danmark.

2. Observationer

DELTA har i 2015 gennemført godkendelsesbesøg ved 295 private leverandører af høreapparater (Anneks 1). De private høreklivikker drives primært af audiologiassistenter.

Leverandørerne har i de fleste tilfælde leveret den fornødne information og lever op til kravene i Ministeriet for Sundhed og Forebyggelses bekendtgørelse. Indhold og detaljeringsgrad af de private høreklivikkers 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

69 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 tilgået DELTA.

Eksempler på mindre graverende afvigelser:

- 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.
- Kalibreringsinterval på 1 år overskredet ved besøg.

Stikprøveverifikation af audiometre har i 21 tilfælde vist forhold, som krævede genkalibrering eller skærpet opmærksomhed omkring udstyrets funktion.

2.2 Status for godkendelsesordningen

Godkendelsesbesøgene er gennemført med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens ”Vejledning om høreapparatbehandling”, vejledning 9096 af 3. marts 2009, da der i 2015 ikke er udgivet en opdateret udgave af Sundhedsstyrelsens retningslinjer for høreapparatbehandling.

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

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 2015 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 127 %.

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 2015 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 2015.

Leverandørens navn	Adresse	Postnr.	By
Høreklubben Gammel Mønt	Gammel Mønt 12, 1.	1117	København K
Dansk HøreCenter	Esplanaden 24	1263	København K
Sommers Høreklub	Dronningensgade 46	1420	København K
AudioNova Hørecenter	Gl. Kongevej 152 B	1850	Frederiksberg C
Frederiksberg Høreklub	Gl. Kongevej 120, 1.tv	1850	Frederiksberg C
Din Hørespecialist	Gl. Kongevej 119	1850	Frederiksberg C
Høreklubben Frederiksberg	Falkoner Alle 15, 1. tv.	2000	Frederiksberg
Frederiksberg Hørecenter - Audiovox	Smallegade 52 A	2000	Frederiksberg
Østerbro Hørecenter - Audiovox	Ndr. Frihavnsvej 49	2100	København Ø
Rasmussens Hørecenter	Australiensvej 7, 2. sal	2100	København Ø
Hørecenter Amager	Amagerbrogade 248	2300	København S
AudioNova Hørecenter	Amagerbrogade 174	2300	København S
Speciallæge Janusz Wajn	Magistervej 29, st. tv	2400	København NV
Høreklubben Valby	Valby Langgade 88B	2500	Valby
Helene's Høreklub	Toftegårds Plads 2	2500	Valby
Din Hørespecialist	Bomuldsgade 7, Spinderiet	2500	Valby
AudioNova Hørecenter	Hovedvejen 118	2600	Glostrup
Audium Rødovre	Roskildevej 303A	2610	Rødovre
Øreklubben i Rødovre C. v/Speciallæge i Øre-, næse- og halssygdomme Eva Førreisdahl Madsen	Rødovre Centrum 278	2610	Rødovre
AudioNova Hørecenter	Stationstorvet 26	2620	Albertslund
Tåstrup Høreklub	Tåstrup Hovedgade 73	2630	Taastrup
AudioNova Hørecenter	Høje Taastrup Boulevard 76B	2630	Taastrup
Maria E. Christensen - Speciallægepraksis ApS	Selsmosevej 2, Trappe øst, 1. sal	2630	Taastrup
Din Hørespecialist	Taastrup Hovedgade 75	2630	Taastrup
Høreklubben Vestegnen	Lægehuset Friheden, Idrætsvej 101	2650	Hvidovre
AudioNova Hørecenter	Hvidovre Stationscenter, 1. sal	2650	Hvidovre
Høreklubben v. Øre-, næse-, halslæge Steffen Ørntoft	Gl. Køge Landevej 263, 1. sal	2650	Hvidovre
Sund Høreelse	Bækkeskovvej 4, SK Sundhedshus	2665	Vallensbæk Strand
AudioNova Hørecenter	Vallensbæk Stationstorv 70	2665	Vallensbæk Strand
Høreklubben i Greve	Håndværkervænget 15	2670	Greve
Greve Hørecenter - Audiovox	Over Bølgen 2A, 1. sal	2670	Greve
Høreplejen	Fugleparken 51	2690	Karlsunde
Ørelægens Hørehjælp	Frederikssundsvej 154D, st. th.	2700	Brønshøj
Speciallæge i øre-, næse-, halssygdomme	Frederikssundsvej 154 D, 1. th.	2700	Brønshøj
AudioNova Hørecenter	Husumvej 133	2700	Brønshøj

Audium Vanløse	Indertofte 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 - Ballerup	Centrumgaden 11, 1. th.	2750	Ballerup
DIN Hørelse	Amager Landevej 33	2770	Kastrup
Dansk HøreCenter	Kamillevej 4	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
Høreklubben v. Øre-, næse-, halslæge Anders Schermacher Larsen	Lyngbyvej 317	2820	Gentofte
Høreklubben Holte	Holte Stationsvej 6, 2. sal	2840	Holte
Din Hørespecialist	Nærumvænge Torv 15, st.	2850	Nærum
Aleris-Hamlet	Gyngemose Parkvej 66	2860	Søborg
Høreklubben Søborg	Søborg Hovedgade 91	2860	Søborg
Øreklubben Søborg	Søborg Hovedgade 93, 1. sal	2860	Søborg
Audiovox - Bagsværd	Bagsværd Hovedgade 77 E	2880	Bagsværd
Øre-, Næse-, Halsklubben i Bagsværd v. speciallæge Jacob Fisker	Bagsværd Hovedgade 99, 1.sal	2880	Bagsværd
Dansk HøreCenter	Jægersborg Alle 18	2920	Charlottenlund
AudioNova Hørecenter	Jægersborg Alle 29 B	2920	Charlottenlund
Høreklubben Gentofte	Jægersborg Alle 19, 2. sal	2920	Charlottenlund
Høreklubben Hørsholm	Kongevejscentret 6	2970	Hørsholm
Din Hørespecialist	Hovedgaden 24	2970	Hørsholm
Dansk HøreCenter	Hovedvagtstræde 7	3000	Helsingør
Høreklubben Øresund	Strandgaden 64, stuen	3000	Helsingør
AudioNova Hørecenter	Stjerneregade 7	3000	Helsingør
Høreklubben	Sigurd Swanens vej 41	3000	Helsingør
Høreklubben Helsingør	Søndre Strandvej 10	3000	Helsingør
Din Hørespecialist	Møllegade 2	3250	Gilleleje
AudioNova Hørecenter	Vesterbrogade 15	3250	Gilleleje
Din Høreklub Halsnæs	Torvet 19	3300	Frederiksværk
AudioNova Hørecenter	Kirkegade 3	3300	Frederiksværk
AudioNova Hørecenter	Helsingørsgade 27	3400	Hillerød
Hillerød Høreservice	Sundhedshuset, Frederiksgade 7, 1. sal	3400	Hillerød
Høreklubben Hillerød	Dyrhavevej 19	3400	Hillerød
Din Hørespecialist	Slotsgade 25	3400	Hillerød
Dansk HøreCenter	Helsingørsgade 4	3400	Hillerød
AudioNova Hørecenter	M. D. Madsensvej 4	3450	Allerød
Høreklubben v. Øre-, næse-, halslæge Lars B. Mortensen	MD Madsensvej 13, 2. sal th.	3450	Allerød
Din Hørespecialist	Hovedgaden 15	3460	Birkerød
Høreklubben Birkerød	Teglporten 3, 1.sal	3460	Birkerød
AudioNova Hørecenter	Vasevej 109	3460	Birkerød
Furesø Hørecenter ApS.	Kirke Værløsevej 38, st. th.	3500	Værløse
Lydbølgen	Klostergårdsvej 55	3500	Værløse
Widex Service Center	Nymøllevej 6	3540	Lyngby

Hørecenter Frederikssund	Jernbanegade 6B	3600	Frederikssund
Høreklubben i Frederikssund	Kocksvej 1	3600	Frederikssund
Stenløse Hørecenter	Egedal Centret 76K	3660	Stenløse
Michael Sorribes	Helsevej 2 A	3660	Stenløse
Ny Hørelse	Nørregade 6	3700	Rønne
Roskilde Hørecenter	Stationscentret 4, 1. sal	4000	Roskilde
AudioNova Hørecenter	Ringstedgade 18	4000	Roskilde
Din Hørespecialist	Gullandsstræde 9	4000	Roskilde
Dansk HøreCenter	Ringstedgade 26, stuen	4000	Roskilde
Roskilde Øre-, Næse- & Halsklinik	Københavnsvej 80, 1. sal	4000	Roskilde
Sund Hørelse (Hornsherred hørecenter)	Hovedgaden 25	4050	Skibby
AudioNova Hørecenter	Nørretorv 39	4100	Ringsted
Høreklubben Ringsted	Jernbanevej 4B	4100	Ringsted
Hørecenter Sorø	Storgade 33C	4180	Sorø
AudioNova Hørecenter	Rådhuspladsen 4	4200	Slagelse
Speciallægerne Private Høreklub	Ndr. Stationsvej 18C	4200	Slagelse
Tingsgaard og Hviid Høreapparater	Korsgade 6, 1. sal	4200	Slagelse
Dansk HøreCenter	Langes Gaard 12	4200	Slagelse
Din Hørespecialist	VestsjællandsCentret 103	4200	Slagelse
Høreklubben Korsør	Kirkepladsen 4	4220	Korsør
AudioNova Hørecenter	Norvangen 3D, 2. sal	4220	Korsør
Skælskør Høreklub	Algade 41, st.	4230	Skælskør
AudioNova Hørecenter	Slagelsevej 32	4230	Skælskør
Dansk HøreCenter	Smedelundsgade 43, st.	4300	Holbæk
AudioNova Hørecenter	Smedelundsgade 48	4300	Holbæk
Din Lokale Høreklub	Smedelundsgade 30 C	4300	Holbæk
Ørelæge Steen Telmer	Ahlgade 39, 1. sal	4300	Holbæk
Go' Hørelse	Ahlgade 63, 1. sal	4300	Holbæk
AudioNova Hørecenter	Hovedgaden 16	4330	Hvalsø
AudioNova Hørecenter	Kordilgade 57	4400	Kalundborg
Din Hørespecialist	Vænget 22, st. th.	4400	Kalundborg
AudioNova Hørecenter	Madvigs Plads 6	4500	Nykøbing S
Din lokale høreklub	Asnæs Centeret 21, 1.sal	4550	Asnæs
Ny Hørelse	Nørregade 10 C	4600	Køge
AudioNova Hørecenter	Nørregade 39, st.	4600	Køge
Ørelæge Peter Holmboe	Lykkebækvej 14, 1. th.	4600	Køge
Dansk HøreCenter	Nørregade 28A	4600	Køge
AudioNova Hørecenter	Rønnedevej 62E	4640	Faxe
AudioNova Hørecenter	Algade 10	4660	Store Heddinge
AudioNova Hørecenter	Vestergade 7A	4690	Haslev
AudioNova Hørecenter	Ringstedgade 25 B	4700	Næstved
Dansk HøreCenter	Ringstedgade 27A	4700	Næstved
ØNH Speciallæger - Henrik Møller og Charlotte Stenby	Ringstedgade 11, 3. sal	4700	Næstved
AudioNova Hørecenter	Algade 59, 1. th.	4760	Vordingborg
Ny Hørelse	Glambæksvej 5	4760	Vordingborg
Vordingborg Øre-, næse-, halsklinik	Algade 59, 2. tv.	4760	Vordingborg
Hørecenter Storstrøm	Gaabensevej 4	4800	Nykøbing F.
Ørelæge Jan Green Toft	Strandgade 41	4800	Nykøbing F.
AudioNova Hørecenter	Nygade 3	4800	Nykøbing F.

Hørecenter Nakskov	Vejlegade 10	4900	Nakskov
AudioNova Hørecenter	Vejlegade 2	4900	Nakskov
Hørecenter Storstrøm	Museumsgade 69	4930	Maribo
ØNH Maribo v/ Speciallæge Henrik Pihl	Vestergade 34	4930	Maribo
Dansk HøreCenter	Nørregade 71	5000	Odense C
DIN Hørelse	Kongensgade 71	5000	Odense C
AudioNova Hørecenter	Vestergade 83	5000	Odense C
Høreklubben Odense	Filosofgangen 24	5000	Odense C
Den Mobile Høreklub	Skibhusvej 171	5000	Odense C
Dansk HøreCenter	Rosengårdcentret, Rød Gade, 1. sal	5220	Odense SØ
Din Hørespecialist	Rosengårdcentret	5220	Odense SØ
AudioNova Hørecenter	Bycentret 101 B	5330	Munkebo
AudioNova Hørecenter	Jernbanegade 41	5450	Otterup
Nordfyns Høreklub	Odensevej 48	5471	Søndersø
Dansk HøreCenter	Jernbanegade 75-77	5500	Middelfart
AudioNova Hørecenter	Gimbels Gyde 4	5500	Middelfart
DIN Hørelse	Klerkegade 8	5600	Faaborg
Dansk HøreCenter	Herregårdcentret 104	5600	Faaborg
AudioNova Hørecenter	Odensevej 47A	5600	Faaborg
AudioNova Hørecenter	Odensevej 1	5610	Assens
DIN Hørelse	Søndre Ringvej 2	5610	Assens
Dansk HøreCenter	Vestergade 153	5700	Svendborg
DIN Hørelse	Korsgade 15	5700	Svendborg
AudioNova Hørecenter	Gåsestræde 7 C	5700	Svendborg
Midtfyns Høreklub	Algade 50	5750	Ringe
Dansk HøreCenter	Nørrevoldgade 33	5800	Nyborg
Audium Nyborg	Korsgade 13	5800	Nyborg
Dansk HøreCenter	Østerport 2A	5900	Rudkøbing
AudioNova Hørecenter	Torvet 11	5900	Rudkøbing
DIN Hørelse	Karolinegade 3	6000	Kolding
Dansk HøreCenter	Slotsgade 12	6000	Kolding
AudioNova Hørecenter	Klostergade 2	6000	Kolding
Din Hørespecialist	Østergade 20	6000	Kolding
Syddansk Høreklub - Kolding	Jernbanegade 33	6000	Kolding
Dansk HøreCenter	Storegade 33	6100	Haderslev
AudioNova Hørecenter	Storegade 86	6100	Haderslev
Din Hørespecialist	Bispegade 16	6100	Haderslev
Dansk HøreCenter	Borgmester Fincks Gade 4	6200	Aabenraa
AudioNova Hørecenter	Rådhusgade 9	6200	Aabenraa
Din Hørespecialist	Markedsgade 7	6240	Løgumkloster
Tønder Høreklub ApS	Carstengsgade 6-10, Tønder Sygehus	6270	Tønder
AudioNova Hørecenter	Kogade 3	6270	Tønder
AudioNova Hørecenter	Bomhusvej 1	6300	Gråsten
Din Hørespecialist	Torvet 3	6300	Gråsten
Synnejysk HøreCenter	Realskolevej 4	6360	Tinglev
Dansk HøreCenter	Perlegade 1	6400	Sønderborg
Hørecenter Als	Helgolandsgade 9	6400	Sønderborg

AudioNova Hørecenter	Jernbanegade 38	6400	Sønderborg
Syddansk Høreklinik - Sønderborg	Rådhusstorvet 5 A	6400	Sønderborg
Hørecenter Syd	Brunhoved 2a	6400	Sønderborg
Hørecenter Als (Profil Optik)	Stationsvej 6	6430	Nordborg
Din Hørespecialist	Nørregade 33, st.	6600	Vejen
Audiphoni aps.	Ådalen 7C	6600	Vejen
AudioNova Hørecenter	Torvegade 1, 1. sal	6600	Vejen
AudioNova Hørecenter	Stormgade 17	6700	Esbjerg
Dansk HøreCenter	Strandbygade 15-17	6700	Esbjerg
Audiphoni aps.	Norgesgade 2	6700	Esbjerg
Din Hørespecialist	Kongensgade 72	6700	Esbjerg
Hørecenter Hallmann	Østervangsvej 4B	6715	Esbjerg N
AudioNova Hørecenter	Storegade 26	6740	Bramming
Din Hørespecialist	Saltgade 8	6760	Ribe
AudioNova Hørecenter	Vestre Landevej 67	6800	Varde
Varde Hørecenter	Markedspladsen 25, 1. th., lok. 5	6800	Varde
AudioNova Hørecenter	Bredgade 40	6900	Skjern
Dansk HøreCenter	Godthaabsvej 1	6950	Ringkøbing
Vestjyllands Hørecenter	I.C. Chr. Allé 8	6950	Ringkøbing
AudioNova Hørecenter	Nørreport 9	6950	Ringkøbing
DIN Høreelse	Danmarksstræde 8	7000	Fredericia
Hørecenter Hallmann	Vendersgade 1a	7000	Fredericia
Din Hørespecialist	Jyllandsgade 10	7000	Fredericia
AudioNova Hørecenter	Jernbanegade 15, st. tv.	7000	Fredericia
Din Lyd	Vesterled 21	7000	Fredericia
Dansk HøreCenter	Nørre Voldgade 30	7000	Fredericia
AudioNova Hørecenter	Vestergade 15	7100	Vejle
DIN Høreelse	Horsensvej 39 A	7100	Vejle
Dansk HøreCenter	Vestre Engvej 1	7100	Vejle
AudioNova Hørecenter	Kløvervej 10	7190	Billund
Audium Grindsted	Jernbanegade 2	7200	Grindsted
AudioNova Hørecenter	Vestergade 120	7200	Grindsted
AudioNova Hørecenter	Torvet 2	7330	Brande
Audium Herning	Bredgade 40	7400	Herning
AudioNova Hørecenter	Bredgade 46, st. th.	7400	Herning
Center for Kommunikation	Brahmsvej 8	7400	Herning
Høreklinik Herning	Merkurvej 1, Butik 112	7400	Herning
Dansk HøreCenter	Gartnerivej 5	7500	Holstebro
AudioNova Hørecenter	Nørregade 55	7500	Holstebro
Vestjyllands Hørecenter	Nørregade 55, 1.	7500	Holstebro
Vestjyllands Hørecenter	Toldbodstræde 3	7600	Struer
AudioNova Hørecenter	Vestergade 11	7600	Struer
Dansk HøreCenter	Østergade 9	7620	Lemvig
AudioNova Hørecenter	Torvet 3	7620	Lemvig
Spalding Hørecenter	Frederiksgade 12A	7700	Thisted
Hørecenter Limfjord	Gryde Torv 24	7700	Thisted
Høre- og øre-, næse-, halsklinikken	Østergade 3	7800	Skive
Spalding Hørecenter	Jyllandsgade 1	7800	Skive
AudioNova Hørecenter	Østertorv 8A	7800	Skive

Hørecenter Limfjord	Strandparken 48	7900	Nykøbing Mors
Dansk HøreCenter	Valdemarsgade 32	8000	Aarhus C
Ørelægernes Hørecenter	Østergade 4, 2. sal	8000	Aarhus C
Speciallægerne Hørekl. ApS	Store Torv 8, 2. sal	8000	Aarhus C
DIN Hørelse	Park Allé 15, st. th.	8000	Aarhus C
AudioNova Hørecenter	Klostertorvet 6	8000	Aarhus C
Audium Aarhus Skejby	Skelagervej 5	8200	Aarhus N
Hørecenter Aarhus	Skelagervej 5	8200	Aarhus N
AudioNova Hørecenter	Skanderborgvej 215	8260	Viby J
Audium Højbjerg	Stenvej 19, st.	8270	Højbjerg
Hørebutikken Odder	Nørregade 65	8300	Odder
AudioNova Hørecenter	Boulevard 13	8300	Odder
AudioNova Hørecenter	Søndergade 13	8370	Hadsten
Hørecenter Ebeltoft	Jernbanegade 22	8400	Ebeltoft
Audium Grenaa	Søndergade 4 B	8500	Grenaa
Dansk HøreCenter	Nørregade 8	8500	Grenaa
AudioNova Hørecenter	Bystævnet 5	8520	Lystrup
Otodan - European Hearing	Ny Lufthavnsvej 21	8560	Kolind
Audium Silkeborg	Vestergade 35	8600	Silkeborg
DIN Hørelse	Borgergade 57	8600	Silkeborg
AudioNova Hørecenter	Kejlstrupvej 28	8600	Silkeborg
Ørelægernes Hørecenter Midtjylland ApS	Hostrupsgade 18	8600	Silkeborg
Dansk HøreCenter	Bios gård 11	8600	Silkeborg
Din Hørespecialist	Søndergade 1B	8600	Silkeborg
AudioNova Hørecenter	Banegårdsvej 11	8660	Skanderborg
Hørebutikken ApS.	Grønlandsvej 1, 1.sal -7	8700	Horsens
AudioNova Hørecenter	Kattesund 12	8700	Horsens
Dansk HøreCenter	Spedalsø Torv 6	8700	Horsens
Dortes Mobile Hørekl. ApS	Toftumvej 15, Søvind	8700	Horsens
Hørebutikken Hedensted	Østerbrogade 19	8722	Hedensted
AudioNova Hørecenter	Haraldsplads 8	8722	Hedensted
Dansk HøreCenter	Gravene 28	8800	Viborg
AudioNova Hørecenter	Toldboden 1, 4. sal	8800	Viborg
DIN Hørelse	Gravene 26	8800	Viborg
Profil Optik Randers ApS	Houmeden 7	8900	Randers C
Audium Randers	Kirkegade 13 A	8900	Randers C
DIN Hørelse	Kirketorvet 6	8900	Randers C
AudioNova Hørecenter	Dytmærskens 10, 2.sal	8900	Randers C
Din Hørespecialist	Brødregade 9	8900	Randers C
Dansk HøreCenter	Østervold 42	8900	Randers C
Tronholmens Høreapparater	Tronholmen 5	8960	Randers SØ
Østjyllands Hørecenter, Mobil Høreservice ApS	Moselunden 29	8963	Auning
Høremobilen	Lyshøj Møllevej 2	8970	Havndal
Høreapparatet Aalborg	Vesterbro 63	9000	Aalborg
Dansk HøreCenter	Maren Turis Gade 5	9000	Aalborg
Budolfi Hørekl. ApS	Algade 38, 2.sal	9000	Aalborg
Aurem Hørecenter	Nørregade 31	9000	Aalborg
Din Kørende Hørekl. ApS	Nørholmsvej 27	9000	Aalborg

AudioNova Hørecenter	Hobrovej 505	9200	Aalborg SV
Din Hørespecialist	Aalborg Storcenter	9200	Aalborg SV
AudioNova Hørecenter	Vestergade 30	9400	Nørresundby
AudioNova Hørecenter	Torve Alle 5	9440	Aabybro
Budolfi Høreklunik Brovst	Sygehusvej 6	9460	Brovst
Høreapparatet Hobro	Jernbanegade 1E	9500	Hobro
Din Hørespecialist	Adelgade 22	9500	Hobro
AudioNova Hørecenter	Adelgade 25G	9500	Hobro
AudioNova Hørecenter	Jernbanegade 11	9530	Støvring
Din Hørespecialist	Storegade 33	9560	Hadsund
Audium Aars	Himmerlandsgade 87	9600	Aars
AudioNova Hørecenter	Himmerlandsgade 58	9600	Aars
Høreapparatet Brønderslev	Vestergade 17-19	9700	Brønderslev
Din Hørespecialist	Algade 1	9700	Brønderslev
Høreapparatet Hjørring	Kraghsvej 1	9800	Hjørring
Hjørring Hørecenter	Svinget 1C	9800	Hjørring
Dansk HøreCenter	Banegårdspladsen 3	9800	Hjørring
AudioNova Hørecenter	Nørrebro 10	9800	Hjørring
Høreapparatet Frederikshavn	Asylgade 13	9900	Frederikshavn
AudioNova Hørecenter	Søndergade 18	9900	Frederikshavn
Din Hørespecialist	Danmarksgade 70A	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.
Offentlige tilskud år 2015^a	211 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 2012 til 2015:

År	2012	2013	2014	2015
Antal høreapparater, private klinikker	72.371	54.689	54.615	62.822
Antal private klinikker	213 klinikker	220 klinikker	250 klinikker ²	292 klinikker ²
Antal høreapparater, offentlige høre-klinikker¹	58.984	63.048	68.858	63.286
Antal offentlige klinikker	17 klinikker	17 klinikker	20 klinikker	20 klinikker
Antal høreapparater, puljeklinikker¹			12.714	12.239
Antal puljeklinikker			35 klinikker ²	35 klinikker ²
Antal høreapparater (priv.+off.+pulje) i alt	131.355	117.737	136.187	138.347
Privat andel (%)	55	46	40	45

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

² Nogle klinikker, der er godkendte 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 2015 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 2015

I andet halvår af 2004 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 besvarelsene fra høreapparatbrugerne. Høreklinikkerne optæller herefter besvarelsene og sender resultatet på et indberetningsskema til DELTA hvert halve år.

Da indberetningsskemaerne blev udsendt til klinikkerne ultimo 2015 blev de sendt til 292 klinikker – nyåbnede klinikker har ikke fået indberetningsskemaer. I perioden frem til deadline for returnering af klinikkernes opgørelser til DELTA er en klinik lukket, og det er ikke lykkedes at indhente indberetninger fra denne. Der er sendt rykkerskrivelser til flere klinikker inden DELTA modtog en udfyldt opgørelse.

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 127 % (se afsnittet ”Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen” for forklaring). 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 besvarelsene 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 2015. 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 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 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 2015 gengives i det følgende.

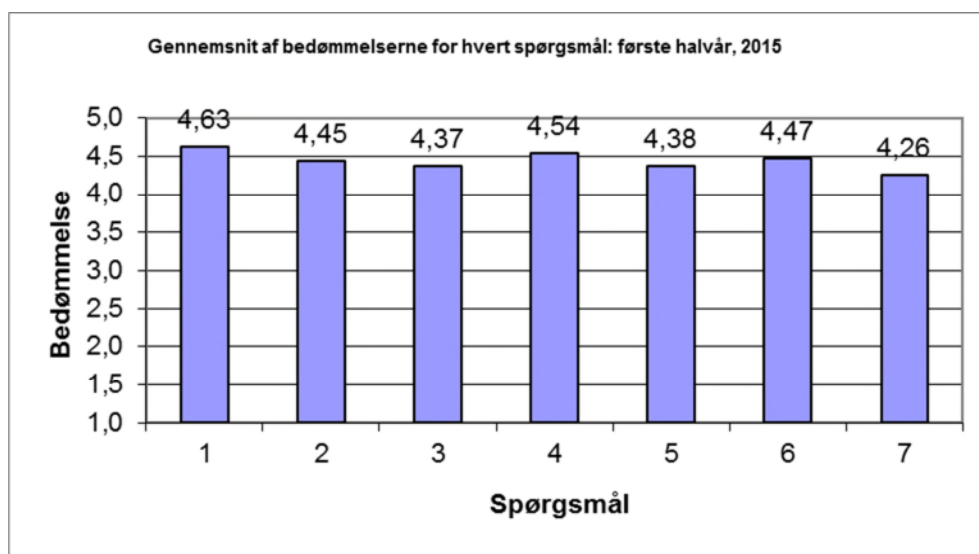
4.1 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne

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 oprindelige 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 blev bedt om at indføre den nye oversættelse i andet halvår af 2014. Det var forventet, at opgørelsen efter en overgangsperiode med blandede besvarelser af både gamle og nye IOI-HA-spørgeskemaer nu udelukkende ville være baseret på den nye oversættelse. DELTA er dog bekendt med, at det ikke er tilfældet. Fremadrettet er det derfor muligt, at gennemsnittet for spørgsmål 5 stiger lidt.



Figur 1. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er fra andet halvår af 2015. 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 2014 og de to halvår af 2015.

Periode	Gennemsnit, Spørgsmål 1	Gennemsnit, Spørgsmål 2	Gennemsnit, Spørgsmål 3	Gennemsnit, Spørgsmål 4	Gennemsnit, Spørgsmål 5	Gennemsnit, Spørgsmål 6	Gennemsnit, Spørgsmål 7
2014, andet halvår	4,64	4,42	4,35	4,50	4,02	4,41	4,23
2015, første halvår	4,64	4,43	4,39	4,55	4,38	4,50	4,25
2015, andet halvår	4,63	4,45	4,37	4,54	4,38	4,47	4,26

Tabel 1. Gennemsnittet for hvert af de syv spørgsmål er beregnet for andet halvår af 2014 og for første og andet halvår af 2015.

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 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 den generelle bedømmelse i andet halvår af 2015 er næsten sammenfaldende med første halvår af 2015.

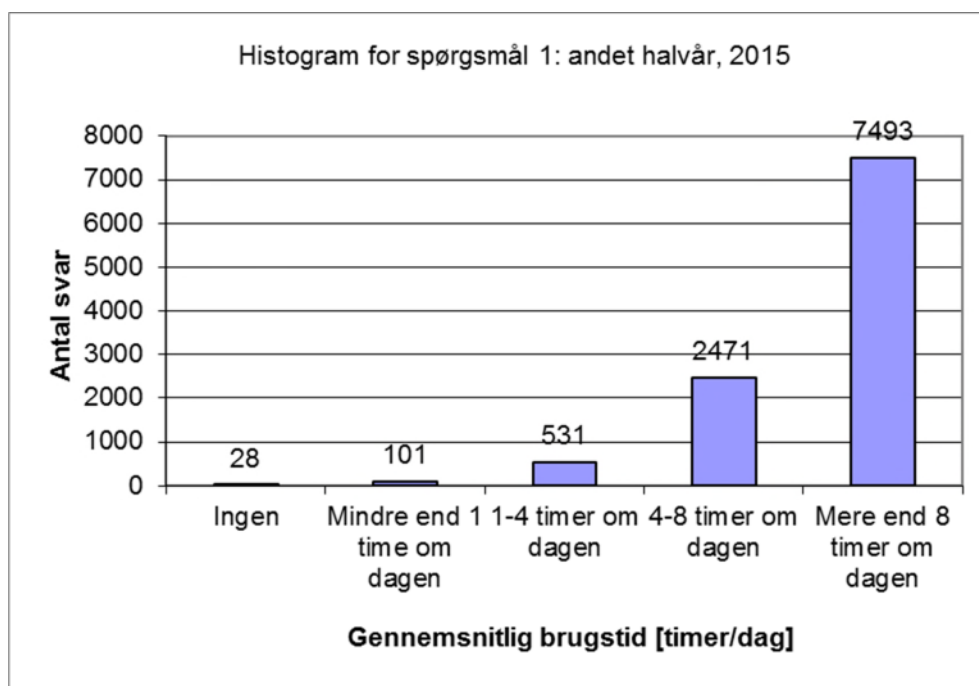
Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2014, andet halvår	4,37
2015, første halvår	4,45
2015, andet halvår	4,44

Tabel 2. Det overordnede gennemsnit beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål ses for andet halvår af 2014 og første og andet halvår af 2015.

4.3 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid

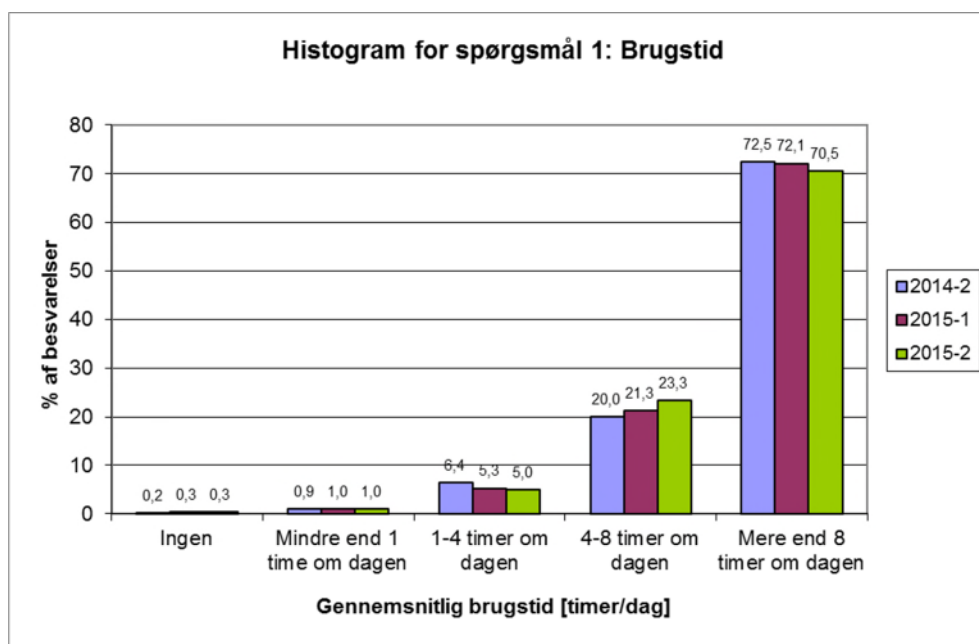
Det første spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet omhandler, hvor meget høreapparaturbruger i gennemsnit benytter sit høreapparat om dagen (se afsnittet ”IOI-HA-spørgeskemaet”). Det må forventes, at der er en sammenhæng mellem brugstiden af høreapparatet og det udbytte, brugeren opnår.

I Figur 2 ses fordelingen af besvarelser for spørgsmål 1 i andet halvår af 2015. Det ses, at den største gruppe af de høreapparaturbrugere, 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 2015. Det ses, at den største gruppe høreapparaturbrugere bruger deres høreapparat i mere end 8 timer om dagen.

For at kunne sammenligne resultatet af spørgsmål 1 med resultaterne fra andet halvår af 2014 og første halvår af 2015, 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 2014 (2014-2) samt første (2015-1) og andet halvår (2015-2) af 2015.

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 2015 er denne andel over 93 %, 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 2 %.

4.4 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 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 2015, muligvis først returneres efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt fra høreklinikkerne i første halvår af 2015, som først er returneret i andet halvår af 2015. Der kan derfor godt være klinikker, som har modtaget flere spørgeskemaer i perioden, end de har udsendt. Sidstnævnte er grunden til, at svarprocenten pr. klinik i perioden havde maksimum på 127 %.

Periode	Svarprocent
2014, andet halvår	56,2
2015, første halvår	55,4
2015, andet halvår	49,8

Tabel 3. Svarprocenten for tilfredshedsundersøgelsen.

Svarprocenten er i andet halvår af 2015 på 49,8 %, hvilket er et markant fald i forhold til andet halvår af 2014 og første halvår af 2015.

Ud fra en gennemgang af de seneste indberetninger ser det ud til at en større gruppe af klinikker er med til at trække gennemsnittet nedad, 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 2015. Den viser, at under 1 % af de høreapparatbrugere, som har deltaget i undersøgelsen, ikke benytter deres høreapparat, mens over 93 % benytter deres høreapparat i 4 timer eller mere om dagen.

6. IOI-HA-spørgeskemaet

Herunder ses den danske udgave af IOI-HA-spørgeskemaet (2014-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 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 begrænset 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