



We help ideas meet the real world

Rapport

IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2016

Udført for Sundheds- og Ældreministeriet

Projektnr.: T212020

Side 1 af 13

02-10-2016

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	IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2016
Projektnr.	T212020
Vores ref.	SLJ/GeR/slj
Rekvirent	Sundheds- og Ældreministeriet Holbergsgade 6 1057 København K
Rekvirentens ref.	Sandra Cecilie Husted Manata
Dato	02-10-2016

Resume

Der er modtaget indberetninger fra de private høreklivikker vedrørende IOI-HA-spørgeskema-besvarelser og lavet en opgørelse over, hvordan besvarelserne fordeler sig i første halvår af 2016. Undersøgelsen viser, at under ½ % af de høreapparatbrugere, som har svaret på undersøgelsen, ikke benytter deres høreapparat, mens over 90 % benytter deres høreapparat i mere end 4 timer om dagen.

En revideret oversættelse af IOI-HA-spørgeskemaet er blevet publiceret, hvor der er ændret i formuleringen af spørgsmål 5 i skemaet. DELTA har valgt at tage den reviderede udgave i brug ved undersøgelsen. Det ser ud til, at der er problemer med implementeringen af den nye oversættelse på klinikkerne, som det ellers var meningen skulle være overstået på nuværende tidspunkt, da overgangen fra den gamle version blev igangsat midt i 2014 – dette er modsat indtrykket fra indberetningerne i andet halvår af 2015.

De godkendte private høreklivikker forestår selv spørgeskemahåndteringen og indrapportering af data til tilfredshedsundersøgelsen. DELTA har indtryk af, at forvaltningen af denne del af efterkontrollen er meget forskelligartet. Troværdigheden af de indkomne data ville blive styrket betydeligt, hvis spørgeskemaerne blev udleveret som en del af tilskudsprocessen.

DELTA anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt.

Søren Ludvig Jørgensen – Specialist
DELTA

Gert Ravn – Senior Technology Specialist
DELTA

Indholdsfortegnelse		Side
1.	Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private hørelinikker	4
1.1	Status for de private hørelinikker	4
1.2	Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse	4
1.3	Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne	5
1.4	Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA	5
1.5	IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid	7
1.6	Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen	9
2.	Konklusion	11
3.	IOI-HA-spørgeskemaet	12

1. Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private høreklivnikker

De private høreklivnikker i Danmark er pålagt at udføre en tilfredshedsundersøgelse af høreapparatbehandlingen for kunderne på klivnikkerne. Undersøgelsen er baseret på det internationale spørgeskema International Outcome Inventory for Hearing Aids (IOI-HA). IOI-HA-spørgeskemaet ses i afsnit 3. DELTA har opgaven med to gange årligt at indsamle spørgeskemaopgørelser fra de enkelte høreklivnikker og udarbejde en samlet statistik.

Denne rapport indeholder de overordnede resultater fra IOI-HA-tilfredshedsundersøgelsen for første halvår af 2016.

1.1 Status for de private høreklivnikker

Opgørelsen er lavet på baggrund af indberetninger fra de private klivnikker for perioden 1. januar 2016 til 30. juni 2016. Indberetningerne sker på opgørelsesskemaer udsendt af DELTA til de enkelte klivnikker.

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

Der er udsendt opgørelsesskemaer til 303 godkendte private høreklivnikker i Danmark. En høreklivnik lukkede inden indberetningsfristens udløb uden at tilbagesende indberetning for perioden. Der blev udsendt rykkerskrivelser til flere klivnikker, før indberetningerne fra disse klivnikker blev indsendt. En klivnik fik inddraget godkendelsen på baggrund af manglende indberetning.

1.2 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse

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

DELTA har indtryk af, at forvaltningen af IOI-HA i efterkontrollen er meget forskelligartet, idet svarprocenterne fra de godkendte private leverandører svinger 0 % og 250 % (se afsnittet "Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen" for forklaring). Desuden er der stor forskel på, hvornår høreklivnikkerne beder høreapparatbrugerne udfylde spørgeskemaet. Det kan ske kort tid efter udleveringen af høreapparatet og helt op til et halvt år efter, forlyder det fra klivnikkerne.

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

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

Der er i forbindelse med den nuværende håndtering af tilfredshedsundersøgelsen begrænsede muligheder for at tjekke, om antallet af udsendte spørgeskemaer er dækkende for det antal personer, som har fået høreapparat hos de private leverandører i første halvår af 2016. 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.
- Antallet af tilskudsberørte høreapparater indberettes på årsbasis og ikke per halvår, og det vides ikke, om udleveringerne foretages jævnt hen over året.
- Der kan være forskydninger i udsendelse og returnering af spørgeskemaerne. Hørelinikerne kan udsende spørgeskemaer i en halvårsperiode, som først bliver returneret i det efterfølgende halvår, og ligeledes modtage udfyldte spørgeskemaer, som er udsendt i det foregående halvår. Mere om dette i afsnittet ”Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen”.

Troværdigheden af de indkomne data ville blive styrket betydeligt, hvis spørgeskemaerne blev udleveret som en del af tilskudsprocessen. Der er mulighed for, at et system lignende det, som tidligere er blevet benyttet af DELTA i en spørgeskemaundersøgelse til efterkontrol på de offentlige klinikker, indføres i forbindelse med de godkendte private leverandører.

Det bemærkes, at AMGROS på foranledning af Danske Regioner har etableret en central registrering af høreapparatbehandling i såvel offentligt som privat regi. Registreringssystemet kunne danne basis for ensartet håndtering af spørgeskemaer til høreapparatbrugere.

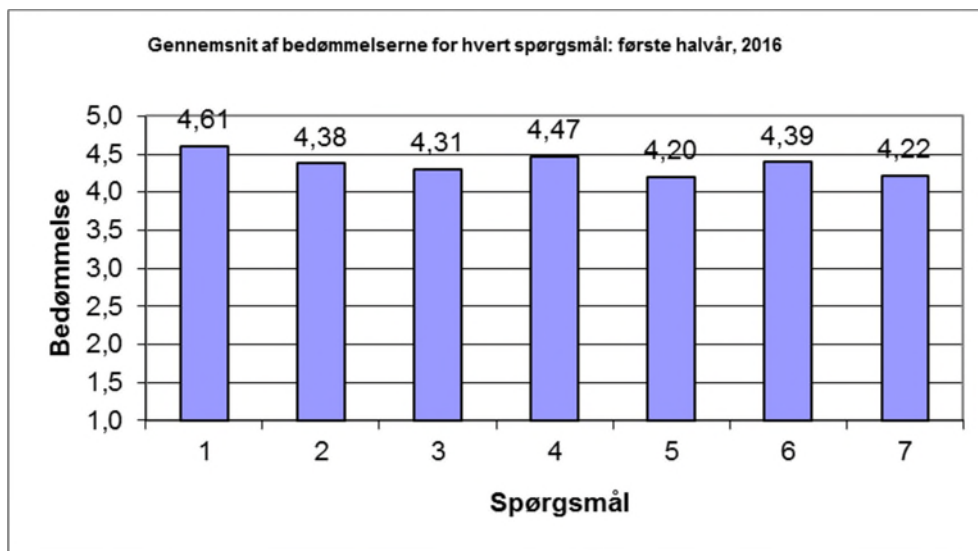
1.3 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne

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

1.4 Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA

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

Det ses, at for alle syv spørgsmål ligger gennemsnittet mellem 4 og 5, hvilket er pænt, når den højest mulige bedømmelse er 5.



Figur 1. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er for første halvår af 2016. Det ses, at det laveste gennemsnit er opnået for spørgsmål 5.

Ved tidligere opgørelser lå gennemsnittet for spørgsmål 5 lidt lavere end for alle de andre spørgsmål. Dette gik igen i flere undersøgelser med den danske oversættelse af IOI-HA. Derfor er der lavet en ny oversættelse af spørgsmål 5¹, som DELTA indførte i undersøgelsen på de private hørecentre fra midten af 2014.

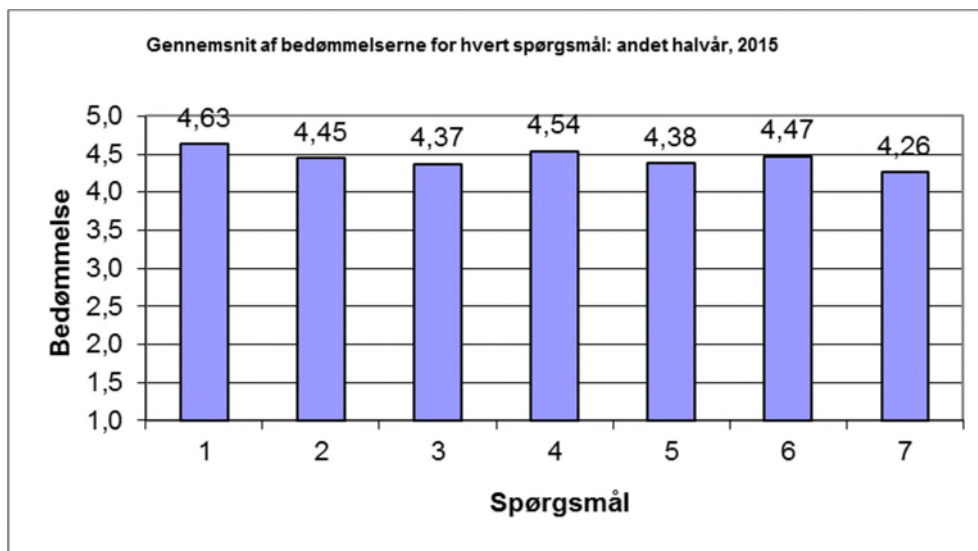
Siden indførelsen af den nye danske oversættelse af spørgsmål 5 er gennemsnittet for spørgsmål 5 steget og ligger nu tættere på gennemsnittet for de andre spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet.

Imidlertid har gennemsnittet for spørgsmål 5 været højere siden indførelsen af den nye version af IOI-HA-spørgeskemaet, end det er tilfældet for første halvår af 2016. En gennemgang af de indkomne opgørelser fra hørecentrene indikerer, at det primært er indberetninger fra en større kæde af hørecentre, som trækker gennemsnittet for spørgsmål 5 ned, og fordelingen af svarene kunne tyde på, at der er kommet mange indberetninger baseret på den gamle version af spørgeskemaet i første halvår af 2016.

DELTA er blevet opfordret af forfatterne til at gøre den nye version af IOI-HA tilgængelig på www.audiologi.dk, hvor den kan hentes – desuden er den at finde i afsnit 3.

Gennemsnittene af IOI-HA-besvarelsene for første halvår af 2016 kan sammenholdes med dem fra andet halvår af 2015, som er vist i Figur 2.

¹ 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.



Figur 2. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er for andet halvår af 2015.

Det ses i Figur 1 og Figur 2, at gennemsnittet for alle spørgsmål er lidt højere i andet halvår af 2015 end for første halvår af 2016. Grunden til dette generelle fald i gennemsnittene for spørgsmålene er ikke åbenlyst ud fra de indberettede oplysninger.

Desuden ses det formentlige fald for spørgsmål 5 fra andet halvår 2015 til første halvår af 2016 til trods for, at den ny version af spørgeskemaet burde være endnu bedre implementeret i 2016.

Det samlede gennemsnit for bedømmelserne af alle syv spørgsmål er ligeledes beregnet for de to perioder. Resultatet er vist i Tabel 1.

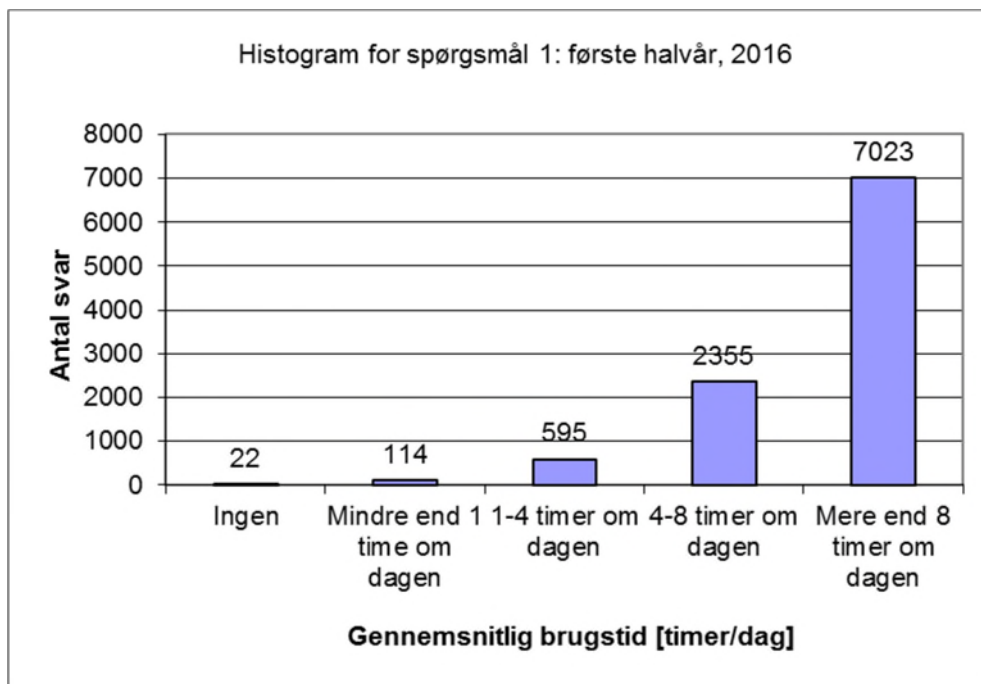
Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2015, andet halvår	4,44
2016, første halvår	4,37

Tabel 1. Det samlede gennemsnit er beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål for andet halvår af 2015 og første halvår af 2016.

1.5 IOI-HA spørgsmål 1: Brugstid

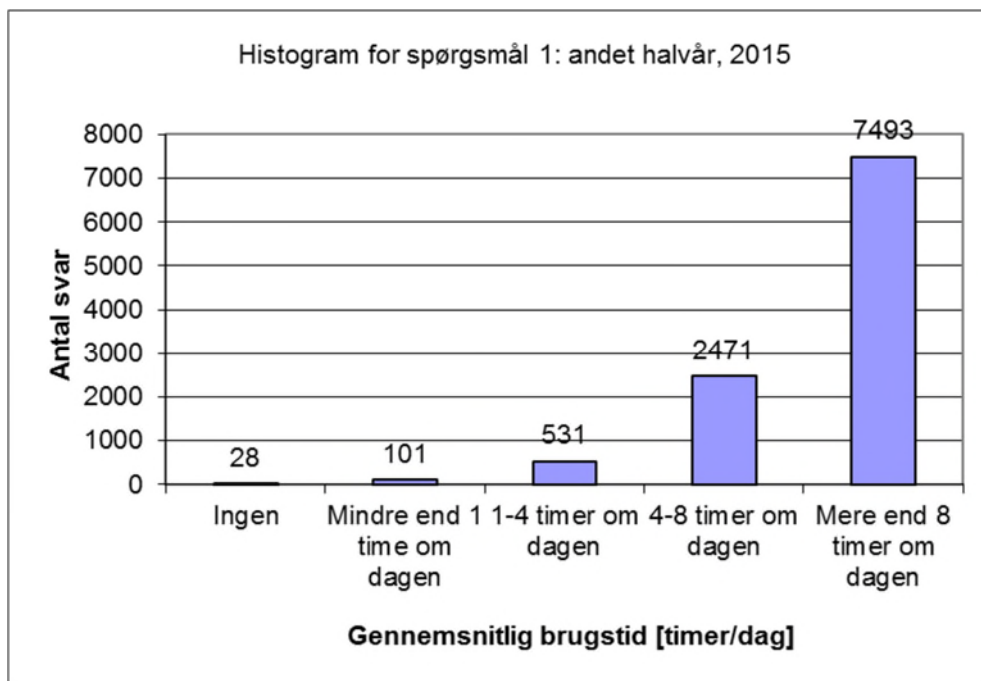
Det første spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet omhandler, hvor meget høreapparatbrugeren i gennemsnit benytter sit høreapparat om dagen (se afsnit 3). Det må forventes, at der er en sammenhæng mellem brugstiden af høreapparatet, og det udbytte brugeren opnår.

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



Figur 3. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for første halvår af 2016. Det ses, at de fleste høreapparatbrugere, som har svaret, bruger deres høreapparat i mere end 8 timer om dagen.

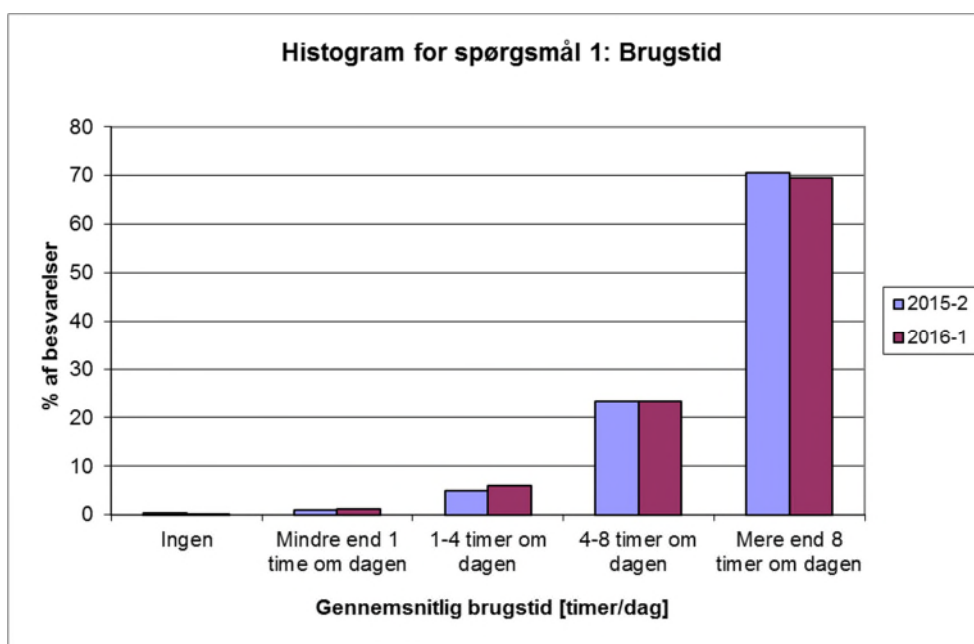
Det tilsvarende histogram for besvarelserne af spørgsmål 1 i andet halvår af 2015 ses i Figur 4. Ingen er det den største gruppe, som benytter deres høreapparater mere end 8 timer.



Figur 4. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for andet halvår af 2015.

Det ses af Figur 3 og Figur 4, at fordelingen af besvarelser i andet halvår, 2015, og første halvår, 2016, er sammenlignelige, men at der er lidt flere besvarelser i andet halvår af 2015 (10.624 stk.) end i første halvår af 2016 (10.109 stk.).

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



Figur 5. Fordelingen af besvarelserne for spørgsmål 1 i IOI-HA-spørgeskemaet er vist i procent for andet halvår af 2015 (2015-2) og første halvår af 2016 (2016-1).

Det ses, at der i de to perioder er en lille andel af de høreapparatbrugere, der har besvaret spørgeskemaet, som ikke benytter deres høreapparat eller bruger det op til en time om dagen. I første halvår af 2016 er andelen, som slet ikke benytter sine høreapparater, ca. 0,3 %.

Tilsvarende er andelen af besvarelser fra høreapparatbrugere, som benytter sine høreapparater 4 – 8 timer om dagen, i første halvår af 2016 ca. 23 %, mens det er langt den største gruppe (ca. 69 %), som benytter deres høreapparat mere end 8 timer om dagen. Altså er over 90 % af besvarelserne samlet i de to ”højeste” kategorier.

1.6 Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen

Som nævnt tidligere er tilfredshedsundersøgelsen baseret på indberetninger fra de private høreklinikker. Høreklinikkerne indberetter, hvor mange spørgeskemaer de har udsendt og fået retur i udfyldt stand. På baggrund heraf, er der beregnet en svarprocent, som ses i Tabel 2.

Desværre er svarprocenten ikke helt retvisende, da der ikke er taget højde for, at nogle spørgeskemaer, som er udsendt i første halvår af 2016, muligvis først returneres til høreklinikkerne efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt fra høreklinikkerne i andet halvår af 2015, som først er returneret i første halvår af

2016. Sidstnævnte er grunden til, at svarprocenten pr. klinik i perioden havde maksimum på 250 %.

Periode	Svarprocent [%]
2015, andet halvår	49,8
2016, første halvår	59,7

Tabel 2. Svarprocenten for tilfredshedsundersøgelsen.

Svarprocenten var i første halvår af 2016 på 59,7 %, hvilket er højere end i andet halvår af 2015, hvor den var 49,8 %. Grunden til den højere svarprocent ser ud til at skyldes, at et par klinikkæder bidrager til højere svarprocent end sidste halvår af 2015. Det vides ikke, om dette er sket på baggrund af procedureændringer i klinikkerne.

2. Konklusion

Der er modtaget indberetninger fra de private høreklinikker vedrørende IOI-HA-spørgeskemabesvarelser og lavet en opgørelse over, hvordan besvarelserne fordeler sig i første halvår af 2016.

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

En revideret oversættelse af IOI-HA-spørgeskemaet er blevet publiceret, hvor der er ændret i formuleringen af spørgsmål 5 i skemaet. DELTA har valgt at tage den reviderede udgave i brug ved undersøgelsen. Det ser ud til, at der er problemer med implementeringen af den nye oversættelse på klinikkerne, som det ellers var meningen skulle være overstået på nuværende tidspunkt, da overgangen fra den gamle version blev igangsat midt i 2014 – dette er modsat indtrykket fra indberetningerne i andet halvår af 2015.

De godkendte private høreklinikker forestår selv spørgeskemahåndteringen og indrapportering af data til tilfredshedsundersøgelsen. DELTA har indtryk af, at forvaltningen af denne del af efterkontrollen er meget forskelligartet. Troværdigheden af de indkomne data ville blive styrket betydeligt, hvis spørgeskemaerne blev udleveret som en del af tilskudsprocessen.

DELTA anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt.

3. 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. 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 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"/>