

RAPPORT

IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2020

Udført for Sundheds- og Ældreministeriet

Rapportnr.: 120-21018.20-1

Side 1 af 12

21-10-2020

Udarbejdet af

OVERSIGT

Titel	IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2020
Projektnr.	120-21018.20
Rapportnr.	120-21018.20-1
Vores ref.	SLJG/GERA/jgei/sljj
Dato	21-10-2020
Rekviøent	Sundheds- og Ældreministeriet Holbergsgade 6 1057 København K Tlf.: 72269000
Rekviøentens ref.	Ida Stube Holst
Ansvarsfraskrivelse	<p>Rapporten må ikke gengives, på nær i sin helhed, uden skriftlig tilladelse fra FORCE Technology.</p> <p>Rapporten er kun gyldig, når den er underskrevet digitalt af FORCE Technology. Den originale version af rapporten er arkiveret i FORCE Technologys database og er sendt i elektronisk genpart til rekviøenten. Den version af rapporten, som er arkiveret hos FORCE Technology, virker som dokumentation for dens indhold og validitet.</p>

RESUME

De godkendte private høreklinikker i Danmark er pålagt at udføre en tilfredshedsundersøgelse af høreapparatbehandlingen for sine kunder. Undersøgelsen er baseret på det internationale spørgeskema International Outcome Inventory for Hearing Aids (IOI-HA).

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 2020.

Undersøgelsen viser, at under 1/2 % 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.

Det fremgår af undersøgelsen, at antallet af besvarelser fra de godkendte private høreklinikker er væsentligt lavere i første halvår 2020, end det var i andet halvår af 2019. Dette må tilskrives Corona-pandemien i 2020, som har begrænset aktiviteten på de private høreklinikker.

De godkendte private høreklinikker forestår selv spørgeskemahåndteringen og indrapportering af data til tilfredshedsundersøgelsen. FORCE Technology 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.

FORCE Technology anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1	Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private høreklinikker.....	5
1.1	Status for de private høreklinikker	5
1.2	Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse	5
1.3	Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne	6
1.4	Overordnet resultat for de syv spørgsmål i IOI-HA.....	6
1.5	IOI-HA-spørgsmål 1: Brugstid	7
1.6	Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen	9
2	Konklusion	10
3	IOI-HA-spørgeskemaet	11

1 Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private høreklivnikker

De godkendte 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). Spørgeskemaet ses i afsnit 3. FORCE Technology 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 2020.

1.1 Status for de private høreklivnikker

Opgørelsen er lavet på baggrund af indberetninger fra de private klivnikker for perioden 1. januar til 30. juni 2020. Indberetningerne sker på opgørelsesskemaer udsendt af FORCE Technology 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 364 godkendte private høreklivnikker i Danmark. Alle høreklivnikkerne har udarbejdet indberetning for perioden. Der blev sendt rykkerskrivelse til flere klivnikker, før indberetningerne fra disse klivnikker blev indsendt.

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 to gange om året resultaterne til FORCE Technology på indberetningsskemaer.

FORCE Technology har indtryk af, at forvaltningen af IOI-HA i efterkontrollen er meget forskelligartet, idet svarprocenterne fra de godkendte private leverandører svinger mellem 0 % og 400 % (se afsnittet "Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen" for en 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 – afhængigt af høreklivnikken.

Endelig 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 2020. 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 fordeler sig jævnt hen over året.
- Der kan være forskydninger i udsendelse og returnering af spørgeskemaerne. Høreklivnikkerne 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 FORCE Technology i en spørgeskemaundersøgelse til efterkontrol på de offentlige klivnikker, 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.

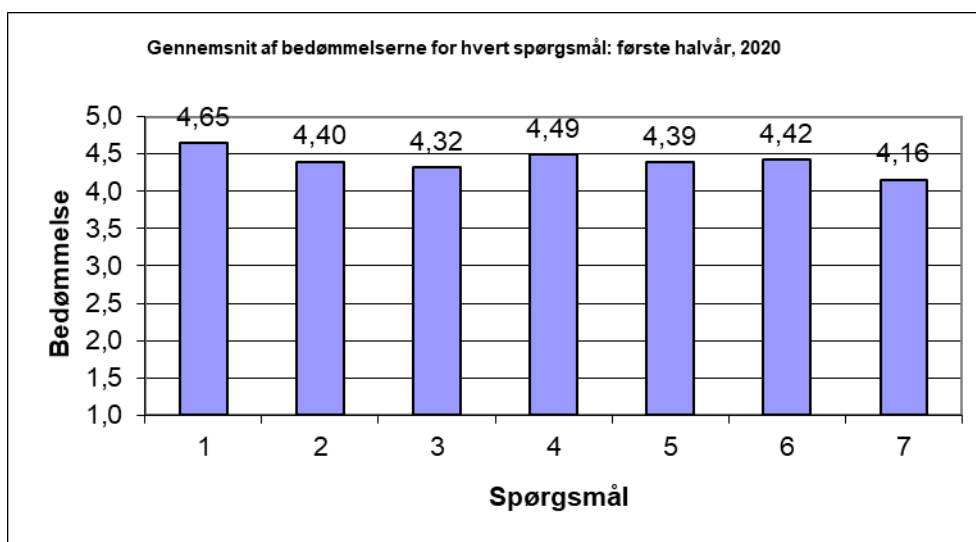
1.3 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne

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

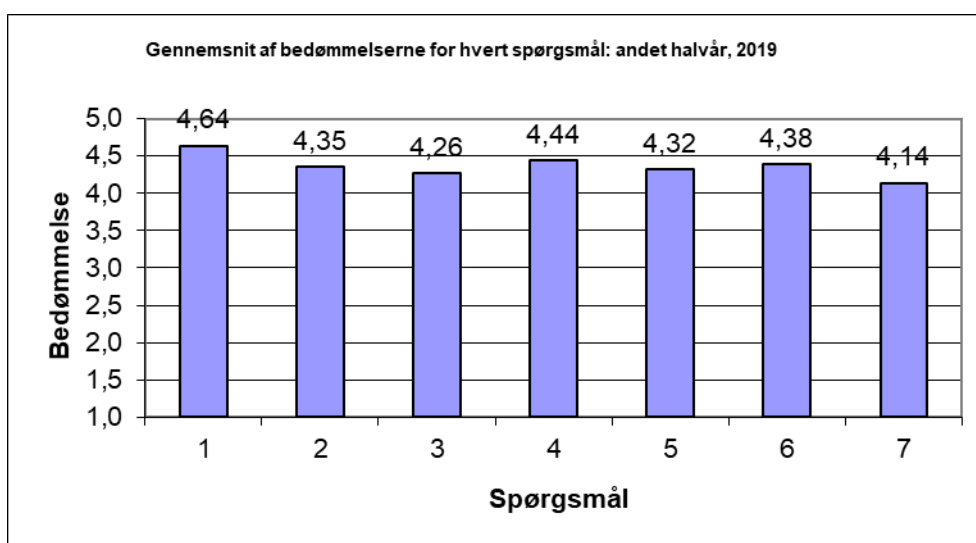
For hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet er den gennemsnitlige bedømmelse beregnet. Resultatet ses i Figur 1.

Det ses, at for alle spørgsmålene 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 2020. Det ses, at det laveste gennemsnit er opnået for spørgsmål 7.

Gennemsnittene af IOI-HA-besvarelserne for første halvår af 2020 kan sammenholdes med dem fra andet halvår af 2019, som er vist i Figur 2.



Figur 2. Den gennemsnitlige bedømmelse er beregnet for hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-undersøgelsen. Resultatet er for andet halvår af 2019.

Det ses i Figur 1 og Figur 2, at gennemsnittet for flere spørgsmål var en anelse lavere i andet halvår af 2019, end det er i første halvår af 2020. Der er ikke umiddelbart en forklaring på denne forskel.

Generelt er forskellene mellem perioderne vist i Figur 1 og Figur 2 sammenlignelige med, hvad der er fundet i tidligere opgørelser for de godkendte private høreklinikker.

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

Der er en stigning i det samlede gennemsnit fra andet halvår af 2019 til første halvår af 2020, men igen ikke større end de udsving, der er observeret mellem tidligere perioder i undersøgelsen.

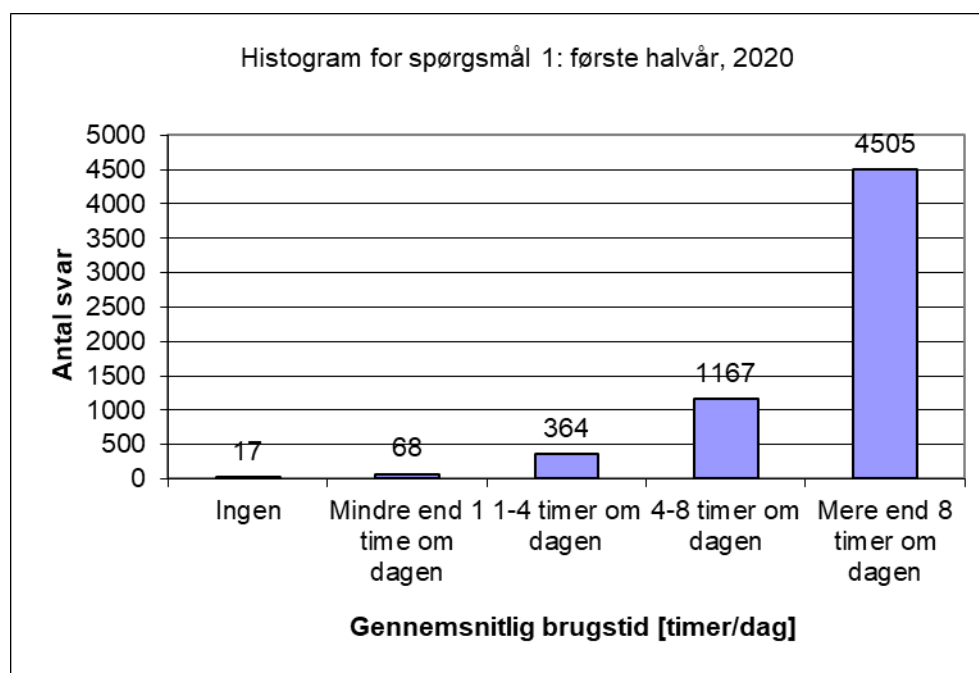
Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2019, andet halvår	4,36
2020, første halvår	4,40

Tabel 1. Det samlede gennemsnit er beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål for andet halvår af 2019 og første halvår af 2020.

1.5 IOI-HA-spørgsmål 1: Brugstid

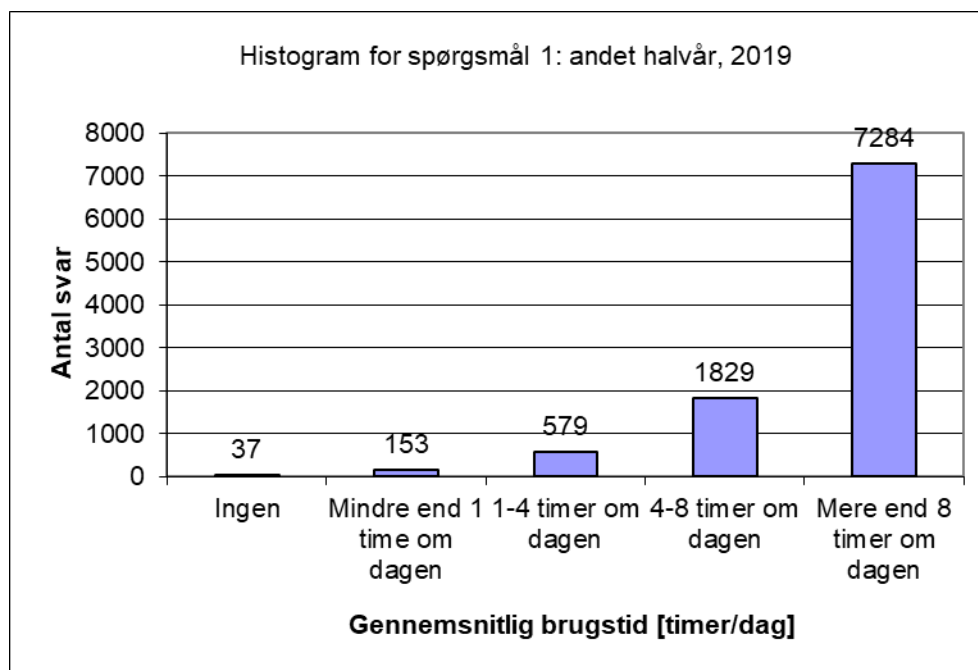
Det første spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet omhandler, hvor meget høreapparatbrugeren i gennemsnit benytter sit høreapparat om dagen (se afsnit 3). Det må forventes, at der er en sammenhæng mellem brugstiden af høreapparatet, og det udbytte brugeren opnår.

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 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 2020. Det ses, at de fleste høreapparatbrugere, som har svaret, bruger deres høreapparat i mere end 8 timer om dagen.

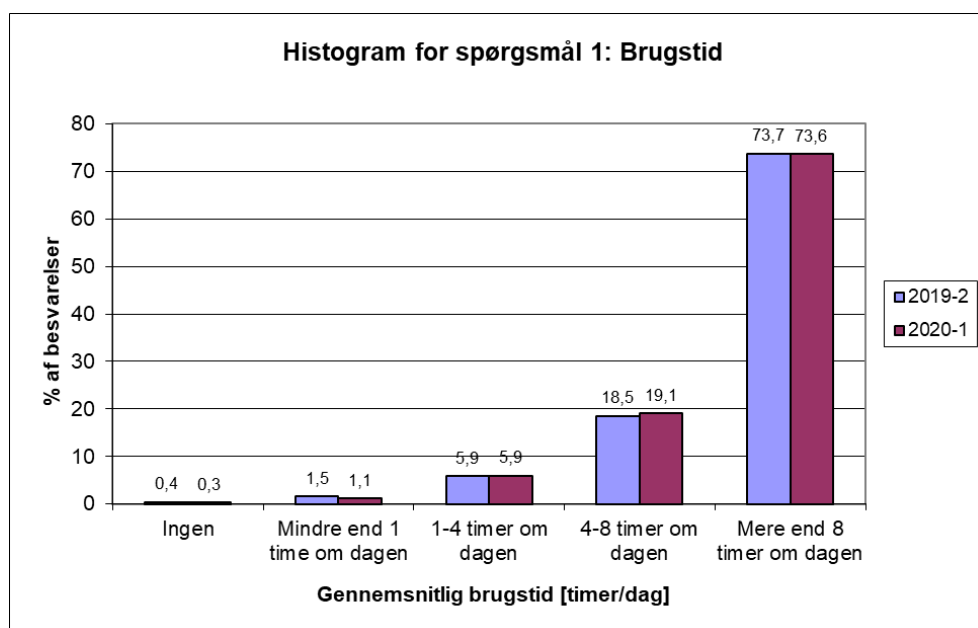
Det tilsvarende histogram for besvarelserne af spørgsmål 1 i andet halvår af 2019 ses i Figur 4. Igen er det den største gruppe, som benytter deres høreapparater mere end 8 timer.



Figur 4. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for andet halvår af 2019.

Det ses af Figur 3 og Figur 4, at fordelingen af besvarelser i andet halvår, 2019, og første halvår, 2020, er sammenlignelige, men der er væsentligt færre besvarelser til spørgsmål 1 i første halvår af 2020 (6.121 stk.) end der var i andet halvår af 2019 (9.882 stk.). Dette må tilskrives Corona-pandemien i 2020, som har begrænset aktiviteten på de private høreklinikker – og på et tidspunkt havde lukket området helt i foråret.

For at 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 2019 (2019-2) og første halvår af 2020 (2020-1).

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 2020 er andelen af høreapparatbrugere, som slet ikke benytter deres høreapparater, ca. 0,3 %.

Tilsvarende er andelen af besvarelser fra høreapparatbrugere, som benytter deres høreapparater 4 – 8 timer om dagen, i første halvår af 2020 ca. 19 %, mens det er langt den største gruppe (lidt over 73 %), 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 godkendte private høreklinikker. Høreklinikkerne indberetter, hvor mange spørgeskemaer de har udsendt og fået retur i udfyldt stand. De private høreklinikker har oplyst, at de i perioden har udsendt 12.045 spørgeskemaer og modtaget 6.211 besvarelser. På baggrund heraf er der beregnet en svarprocent, som ses i Tabel 2 sammen med svarprocenten for andet halvår af 2019. Grundlaget for svarprocenten i første halvår, 2020, er dog mindre end for andet halvår 2019, hvor der blev udsendt 20.691 spørgeskemaer og modtaget 10.102 besvarelser. Dette må igen tilskrives Corona-pandemien i 2020, som har begrænset aktiviteten på de private høreklinikker.

Desværre er svarprocenten ikke helt retvisende, da der ikke er taget højde for, at nogle spørgeskemaer, som er udsendt i første halvår af 2020, muligvis først returneres til høreklinikkerne efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt fra høreklinikkerne i andet halvår af 2019, som først er returneret i første halvår af 2020. Sidstnævnte antages at være grunden til, at svarprocenten pr. klinik i perioden havde maksimum på 400 %.

Periode	Svarprocent [%]
2019, andet halvår	48,8
2020, første halvår	51,6

Tabel 2. Svarprocenten for tilfredshedsundersøgelsen.

Det ses af Tabel 2, at svarprocenten i første halvår af 2020 er højere end den var i andet halvår af 2019. Grunden til den højere svarprocent ser ikke ud til at være entydig, men det konstateres, at én klinik kæde bidrager med en væsentligt øget svarprocent i forhold til sidste halvår af 2019.

2 Konklusion

Der er modtaget indberetninger fra de private hørelinikker vedrørende IOI-HA-spørgeskemabesvarelser og lavet en opgørelse over, hvordan besvarelserne fordeler sig i første halvår af 2020.

Undersøgelsen viser, at under 1/2 % 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.

Det fremgår af undersøgelsen, at antallet af besvarelser fra de godkendte private hørelinikker er væsentligt lavere i første halvår 2020, end det var i andet halvår af 2019. Dette må tilskrives Corona-pandemien i 2020, som har begrænset aktiviteten på de private hørelinikker.

De godkendte private hørelinikker forestår selv spørgeskemahåndteringen og indrapportering af data til tilfredshedsundersøgelsen. FORCE Technology 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.

FORCE Technology anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt.

3 IOI-HA-spørgeskemaet

Herunder ses den danske udgave af IOI-HA-spørgeskemaet (2014-version¹).

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. Besvarelsenerne 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"/>

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.

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"/>