

RAPPORT

IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2021

Udført for Sundhedsministeriet

Rapportnr.: 121-20989.20-1

Side 1 af 13

24-09-2021

Udarbejdet af

OVERSIGT

Titel	IOI-HA tilfredshedsundersøgelse for første halvår, 2021
Projektnr.	121-20989.20
Rapportnr.	121-20989.20-1
Vores ref.	SLJG/GERA/jgei/sljj
Dato	24-09-2021
Rekvirent	Sundhedsministeriet Holbergsgade 6 1057 København K Tlf.: 72269000
Rekvirentens ref.	Nanna Søndergaard Lauritzen og Benjamin Haslund-Krog
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 rekvirenten. 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 2021.

Undersøgelsen viser, at under 1/2 % af de høreapparatbrugere, som har svaret på undersøgelsen, ikke benytter sine høreapparater, mens over 90 % benytter sine høreapparater i mere end 4 timer om dagen.

Det fremgår af undersøgelsen, at besvarelserne af undersøgelsen i første halvår 2021 fortsat er påvirket af Corona-pandemien, men at svarprocenten sammenlignet med andet halvår af 2020 er steget til et niveau som inden pandemien.

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 i regionerne.

FORCE Technology anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt, f.eks. af regionerne.

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	11
3	IOI-HA-spørgeskemaet	12

1 Indberetninger fra IOI-HA-undersøgelse på private høreklinikker

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

Denne rapport indeholder de overordnede resultater fra IOI-HA-tilfredshedsundersøgelsen for første halvår af 2021.

1.1 Status for de private høreklinikker

Opgørelsen er lavet på baggrund af indberetninger fra de private klinikker for perioden 1. januar til 30. juni 2021. Indberetningerne sker på opgørelsesskemaer udsendt af FORCE Technology til de enkelte klinikker.

De private høreklinikker indberetter kun resultater fra IOI-HA tilfredshedsundersøgelsen halvårligt. Det 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.

Der er udsendt opgørelsesskemaer til 343 godkendte private høreklinikker i Danmark. En høreklinik lukkede over indberetningsperioden. Der blev sendt rykkerskrivelser til flere klinikker, før indberetningerne fra disse klinikker blev modtaget.

1.2 Besvarelser fra tilfredshedsundersøgelse

Det er de private høreklinikker, der udleverer spørgeskemaerne og modtager besvarelserne fra høreapparatbrugerne. Høreklinikkerne 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 100 % (se afsnittet "Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen" for en 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 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 2021. 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. Høreklinikkerne kan udsende spørgeskemaer i en halvårsperiode, som først bliver returneret i det efterfølgende halvår, og ligeledes modtage udfyldte spørgeskemaer, som er udsendt i det foregående halvår. Mere om dette i afsnittet "Svarprocent for tilfredshedsundersøgelsen".

Troværdigheden af de indkomne data ville blive styrket betydeligt, hvis spørgeskemaerne blev udleveret som en del af tilskudsprocessen. Der er mulighed for, at et system lignende det, som tidligere er blevet benyttet af FORCE Technology 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.

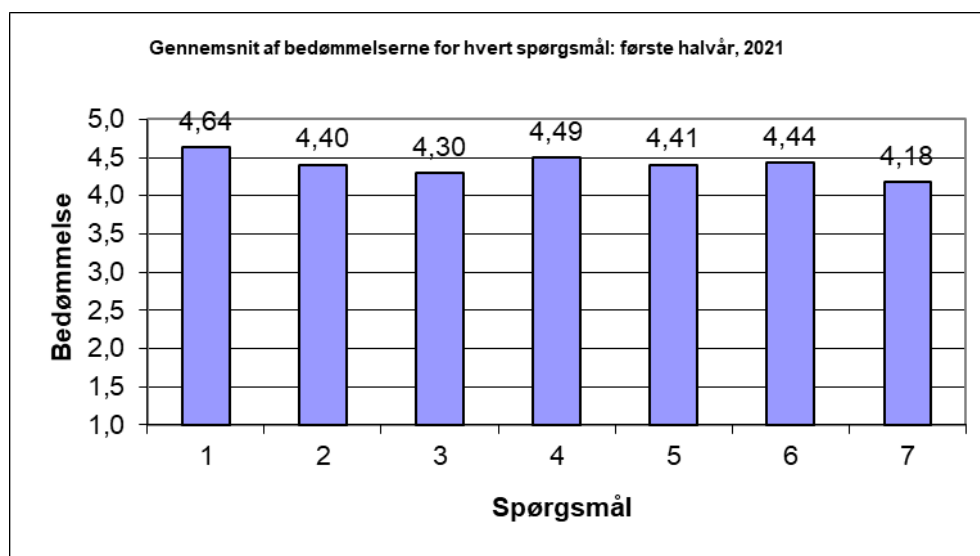
1.3 Kort om IOI-HA-spørgeskemaet og resultaterne

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

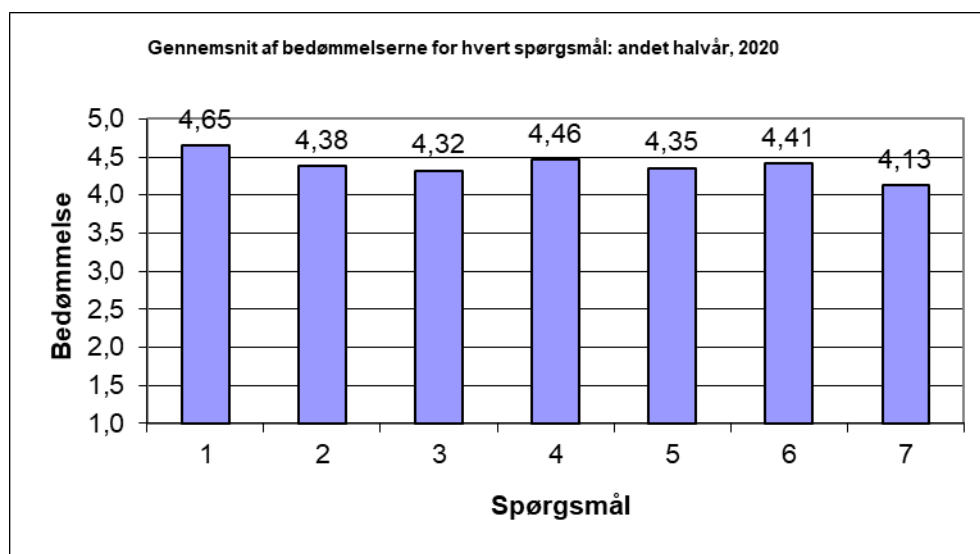
For hvert af de syv spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet er den gennemsnitlige bedømmelse beregnet. Resultatet ses i Figur 1.

Det ses, at for alle 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 2021. Det ses, at det laveste gennemsnit er opnået for spørgsmål 7.

Gennemsnittene af IOI-HA-besvarelsene for første halvår af 2021 kan sammenholdes med dem fra andet halvår af 2020, 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 2020.

Det ses i Figur 1 og Figur 2, at gennemsnittet for flere af spørgsmålene er en smule højere i første halvår af 2021 sammenlignet med resultaterne fra andet halvår af 2020.

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 lille stigning i det samlede gennemsnit fra andet halvår af 2020 til første halvår af 2021, men igen ikke større end de udsving, der er observeret mellem tidligere perioder i undersøgelsen.

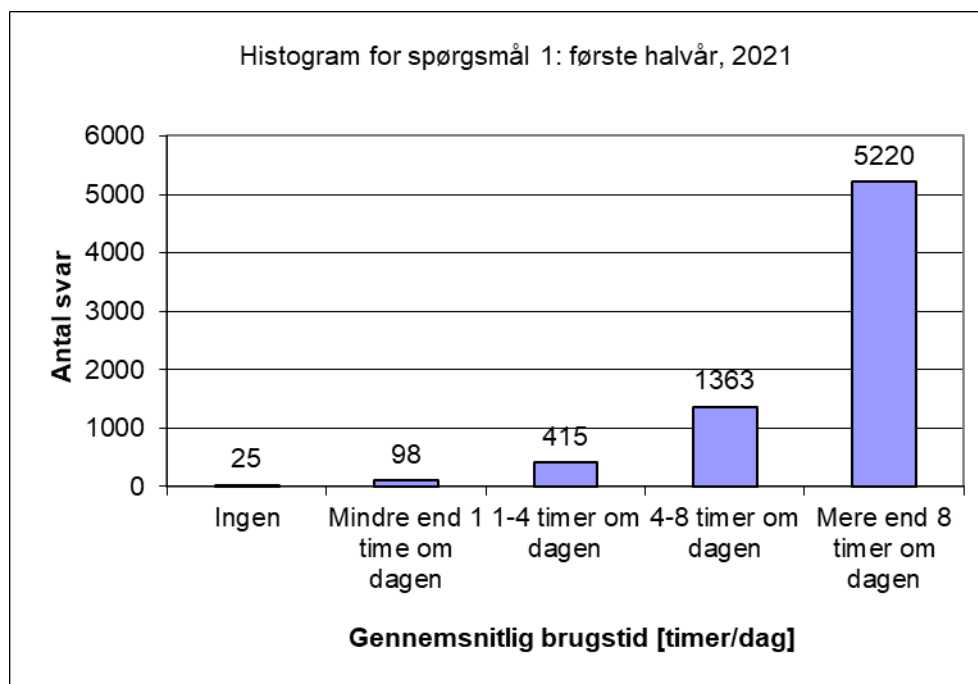
Periode	Samlet gennemsnit for alle spørgsmål
2020, andet halvår	4,39
2021, første halvår	4,41

Tabel 1. Det samlede gennemsnit er beregnet på baggrund af alle syv spørgsmål for andet halvår af 2020 og første halvår af 2021.

1.5 IOI-HA-spørgsmål 1: Brugstid

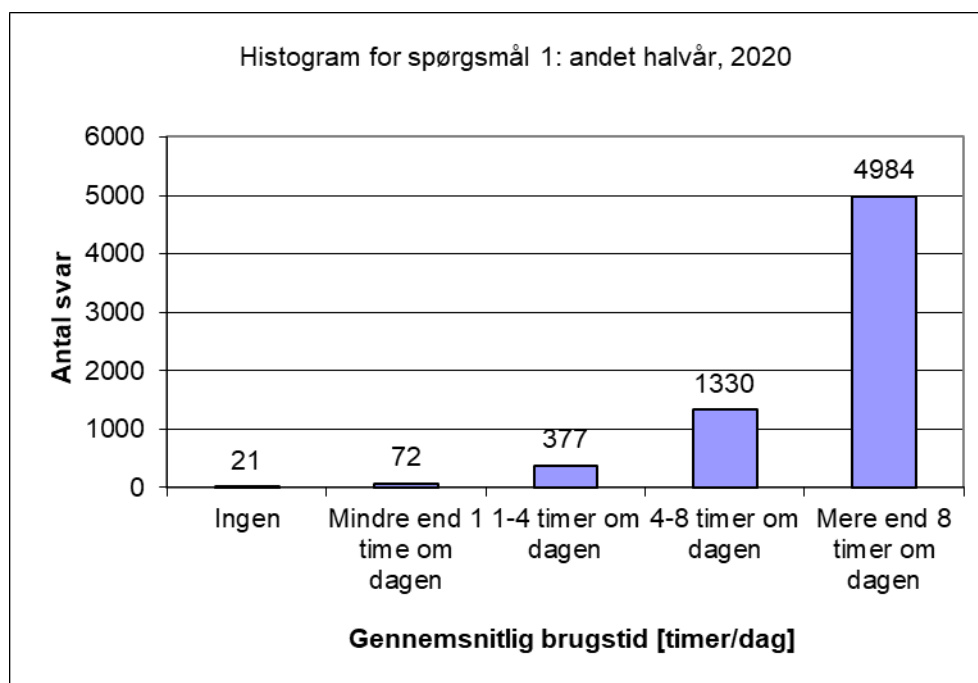
Det første spørgsmål i IOI-HA-spørgeskemaet omhandler, hvor meget høreapparatbrugeren i gennemsnit benytter sit høreapparat om dagen (se afsnit 3). Det må forventes, at der er en sammenhæng mellem brugstiden af høreapparatet, og det udbytte brugeren opnår.

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 sine høreapparater.



Figur 3. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for første halvår af 2021. Det ses, at de fleste høreapparatbrugere, som har svaret, bruger sine høreapparater i mere end 8 timer om dagen.

Det tilsvarende histogram for besvarelserne af spørgsmål 1 i andet halvår af 2020 ses i Figur 4. Igen er det den største gruppe, som benytter sine høreapparater mere end 8 timer.

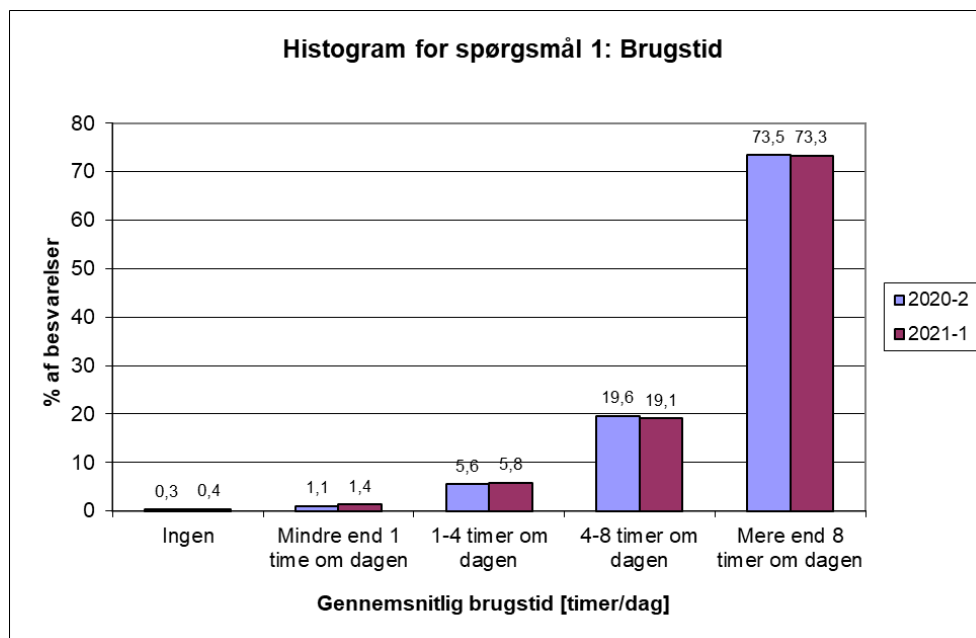


Figur 4. Figuren viser et histogram for besvarelserne af spørgsmål 1. Resultaterne er for andet halvår af 2020.

Det ses af Figur 3 og Figur 4, at fordelingen af besvarelserne i andet halvår, 2020, og første halvår, 2021, er sammenlignelig, men med lidt færre besvarelser til spørgsmål 1 i andet halvår af 2020 (6.784 stk.) end der var i første halvår af 2021 (7.121 stk.). Dette skyldes muligvis påvirkning fra Corona-pandemien, hvor perioder med høj smitte og et

efterfølgende stigende antal vaccinerede borgere i Danmark har påvirket aktiviteten på de private hørelinikker hen over perioden.

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 2020 (2020-2) og første halvår af 2021 (2021-1).

Det ses, at der i de to perioder er en lille andel af de høreapparatbrugere, der har besvaret spørgeskemaet, som ikke benytter sine høreapparater eller bruger det op til en time om dagen. I første halvår af 2021 er andelen af høreapparatbrugere, som slet ikke benytter sine høreapparater, ca. 0,4 %.

Tilsvarende er andelen af besvarelser fra høreapparatbrugere, som benytter sine høreapparater 4 – 8 timer om dagen, i første halvår af 2021 ca. 19 %, mens det er langt den største gruppe (lidt over 73 %), som benytter sine høreapparater 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 hørelinikker. Hørelinikkerne indberetter, hvor mange spørgeskemaer de har udsendt og fået retur i udfyldt stand. De private hørelinikker har oplyst, at de i perioden har udsendt 14.786 spørgeskemaer og modtaget 7.272 besvarelser. På baggrund heraf er der beregnet en svarprocent, som ses i Tabel 2 sammen med svarprocenten for andet halvår af 2020. Grundlaget for svarprocenten i første halvår, 2021, er dog mindre end for andet halvår 2020, hvor der blev udsendt 19.379 spørgeskemaer og modtaget 6.938 besvarelser. Dette må igen tilskrives Corona-pandemien, som har påvirket aktiviteten i samfundet; herunder også på de private hørelinikker.

Desværre er svarprocenten ikke helt retvisende, da der ikke er taget højde for, at nogle spørgeskemaer, som er udsendt i første halvår af 2021, muligvis først returneres til hørelinikkerne efter denne periode. Tilsvarende kan der være spørgeskemaer, som er udsendt fra hørelinikkerne i andet halvår af 2020, som først er returneret i første halvår af 2021.

Periode	Svarprocent [%]
2020, andet halvår	35,8
2021, første halvår	49,2

Tabel 2. Svarprocenten for tilfredshedsundersøgelsen.

Det ses af Tabel 2, at svarprocenten i første halvår af 2021 er meget højere, end den var i andet halvår af 2020. Grunden til ændringen i svarprocenten antages at være påvirkning fra Corona-pandemien. Således er svarprocenten i første halvår af 2021 på niveau med de svarprocenter, som blev fundet for undersøgelsen inden pandemien.

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 2021.

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

Det fremgår af undersøgelsen, at besvarelserne af undersøgelsen i første halvår 2021 fortsat er påvirket af Corona-pandemien, men at svarprocenten sammenlignet med andet halvår af 2020 er steget til et niveau som inden pandemien.

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 i regionerne.

FORCE Technology anbefaler, at efterkontrol med spørgeskemaer fremover administreres centralt, f.eks. af regionerne.

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"/>