

*Høreapparater fra det offentlige er ikke så avancerede, som dem fra det private.*

**NEJ**, det offentliges indkøbsaftaler dækker de samme høreapparater. Du kan få et højt avanceret høreapparat, hvis dét er behandlingen på netop dit høretab. Det kan så være, du skal vente længere på at få det.

*Mange høreapparater ender i skuffen.*

**MÅSKE**, nogen gør helt sikkert, men oftere handler det mere om kvaliteten af behandlingen, end om en behandling, der er unødvendig.

*Et billigere høreapparat er dårligere for mig end et dyrere.*

**NEJ** - måske er det bare den billigere model, der tilfældigvis passer bedst til dit høretab.

## Undersøgelsesfasen 'Rundt i problemet' HØREOMRÅDET I REGION MIDTJYLLAND –

FORELØBIGE INDSIGTER (2)

Borgerdesign



# 1. INDLEDNING

Høreområdet i Region Midtjylland er udfordret. Der er mange myter, som dem vist på for- og bagsiden, og der er reelle problemer, som gør at borgere, behandlere og forhandlere ikke er tilfredse med den måde, det fungerer på.

Et stort problem er de lange ventetider på behandling, især mod øst, som forventes at stige fremover (Udredning af høreapparatbehandling. Sundhedsplanlægning 10.09.2019). Derfor ønsker Regionsrådet at undersøge om, og hvordan ventetiderne kan nedsættes.

Et fokusområde er de såkaldte skuffeapparater. Der er vished om, at høreapparaterne (fremover HA) ender i skuffen hos en del borgere. Det kunne derfor være nærliggende at undersøge, om behandlingen kan spares til de borgere, som tilsyneladende ikke får udbytte af den. Det ville i givet fald kunne frigive plads på ventelisterne.

Borgerdesign fik i januar 2020 til opgave at undersøge problemet nærmere. Vi har de sidste måneder og ind gennem en Coronanedlukning 'gået rundt i problemet' og haft samtaler med borgere, fagprofessionelle og interesseforeninger. Vi har kun enkelte gange haft mulighed for at samle aktører i en fælles tolkning, for at validere vores foreløbige indsigter. Så de indsigter, vi præsenterer her, har fortsat karakter af at være foreløbige og er oplæg til videre tolkning i fællesskab med aktørerne i efteråret 2020.

Når vi arbejder med en borgerdesignproces ved vi af erfaring, at der dukker andre problemer op også. Det, vi måske troede, var problemet, er ikke det største og vigtigste problem, når vi spørger borgerne og de fagprofessionelle, der er tæt på.

Sådan har det også været med høreområdet. Der er helt sikkert HA i skufferne, for alle kender nogen, der har lagt dem i skuffen. Men det vi - foreløbigt - kan se, er, at når de ender i skuffen, er det som konsekvens af en lang række andre problemer, der er omkring det at skulle leve med nedsat hørrelse og HA i Region Midtjylland

Når HA ligger i skuffen, er det derfor sjældent udtryk for en overflødig behandling, der helt kunne spares. Det handler i højere grad om kvaliteten af den behandling, som borgeren har fået.

Vi har inddelt vores foreløbige indsigter i 6 temaer. De repræsenterer problemstillinger, som på forskellige vis påvirker høreområdet i Region Midtjylland.

1. Høretab og forventninger til HA
2. Den mulige hjælp
3. Navigation i et kompleks felt med mange aktører
4. Ventetiden til behandling
5. Mistillid til de private
6. Ulighed

De 6 temaer er naturligvis forbundne og lapper ind over hinanden.

Problemstillingerne tager afsæt i borgernes oplevelser og perspektiver, og de er underbygget af perspektiver fra de regionale, de kommunale og de private aktører.

Vores foreløbige indsigter er samlet gennem samtaler, hvor nogle er foregået fysisk, mens Corona situationen har betydet, at størstedelen måtte gennemføres på video eller telefon.

Vi har talt med:

- / 19 borgere: Fra Aarhus (og flere forstæder til Aarhus), Odder, Silkeborg, Viborg, Hornslet, Lem, Ringkøbing og Holstebro.

De fleste har været pensionister, men vi har også talt med erhvervsaktive. Der er været forskellige årsager til borgernes høretab: En stor gruppe har almindelig aldersbetinget høretab, andre har fået en høreskade gennem arbejde, nogle har fået en øresygdom - f.eks. Meniéres, mens et par af borgerne har haft dårlig hørelse siden barns ben.

Vi har fundet borgerne gennem vores forskellige netværk og har i processen været opmærksomme på at tale med borgere fra forskellige dele af regionen, fordi mulighederne for hjælp kan se meget forskelligt ud fra Lem til Aarhus. Vi har dog talt med flest borgere i Østjylland.

Vi har endvidere haft samtaler med fagprofessionelle, som arbejder i forskellige sektorer og i forskellige geografiske områder.

- / To ledere fra Øre-, Næse-, Halsafdelingen i Holstebro
- / To ledere fra Audiologisk Klinik i Aarhus
- / Leder og to medarbejdere fra Institut for Kommunikation og Handicap (IKH) i Region Midtjylland
- / Medarbejder fra Center for Kommunikation (CFK) i Herning - samt audiologopæd fra CFK's træffested i Ringkøbing
- / Høreopædagog fra Aarhus Kommunes Høreteam

Endelig har vi talt med Høreforeningen, med PAKS - Private Audiologiske Klinikkers Sammenslutning og med FAPS – Foreningen af Praktiserende Speciallæger

Tak til alle for jeres bidrag.

Vi ser frem til at dele vores foreløbige indsigter med jer efter sommeren 2020 og i fællesskab arbejde videre i borgerdesignprocessen med analysen. Det endelige mål er aflevering af en række anbefalinger til Hospitalsudvalget i Region Midtjylland i november 2020.

Trine Laura Overgaard Hasle og Kirsten Engholm  
Juni 2020



## 1. HØRETAB OG FORVENTNINGER

At mestre livet med nedsat hørelse og leve med de HA, som gerne skulle være en hjælp for en, er ikke bare lige til.

Mange har fra starten af et stort håb om at komme til at høre igen, som de kunne høre, da de var unge. Der er derfor meget store forventninger til den forskel, som HA skal bringe. Men de forventninger bliver ikke indfriet lige med det samme, fordi det kræver tålmodighed at vænne sig til at høre med HA. Det er en anden slags lyd, og mange oplever at høre bedre på nogle områder og dårligere på andre. Det er en uventet overraskelse, og den stiller sig i vejen for at få det fulde udbytte af HA.

Det er nyt land, der skal betrædes, og med de første HA føler mange sig som novicer. Men de oplever ikke, at deres usikkerhed bliver anerkendt. De bliver stillet spørgsmål til undersøgelserne, som de ikke kan svare på, og det skaber frustration. Det ender ofte med, at borgeren kan føle sig magtesløs. Ikke at kunne høre er en ufrivillig og sårbar situation, og borgerne oplever ikke nødvendigvis at få den hjælp, de har brug for.

Men – der er også mange borgere, der bare får HA til at virke, også sammen med de mange tilhørende teknologier. Så er forventningerne opfyldte – og indimellem mere til.

*På hørecentret går det op for mig, at jeg ingen forudsætninger har for at svare på, hvad mit HA skal kunne. Jeg har jo ingen erfaring. Troede, at når man fik et HA, ja så kan man høre normalt. Det er som novice umuligt at svare på mange af de spørgsmål, man får først gang: Hvilke situationer har du mest brug for HA? Hvilke indstilling passer dig bedst?*

Erhvervsaktiv, Vestjylland

*Det var fint med undersøgelsen, men hende der skulle udlevere dem til mig, var en rigtig skrankepave. Jeg vidste jo virkelig ingenting, og da jeg spurgte om noget, sagde hun bare, at det måtte jeg selv finde ud. Hun var godt nok sur.*

Pensionist, Midtjylland

*Jeg har en app på telefonen, som jeg kan styre HA med. Jeg kan vælge mellem forskellige programmer – alt efter, om jeg kører bil, er i teatret eller skal høre i store forsamlinger. Jeg kan også skrue op og ned på sin telefon. Det fungerer meget fint.*

Pensionist, Østjylland

*De mange reklamer for HA giver urealistiske forventninger om den forskel et HA kan gøre. Og hvis borgerne ikke har forstået, at man ikke kommer til at høre som en 17-årig, bliver de skuffede*

Audiologisk Klinik, Aarhus

*Blev faktisk ked af det, lægen sad og talte til mig, som om jeg var et barn – aede mig endda på kinden. I stedet for at fortælle mig om, hvordan HA virkede og hvordan jeg skulle gøre. Det var nedværdigende.*

Studerende, Østjylland

*Man mærker ikke, at lydende langsomt forsvinder. Når man så har fået HA, skal hjernen lære alle lydende igen. Det tager mega lang tid. Så det er fint at få et HA, men du skal også træne det. Det er der bare mange, der ikke får gjort.*

Høreforeningen, Aarhus

*Jeg afprøvede 3 forskellige typer HA og følte efterhånden afmagt med hensyn til nogensinde at komme fungere bedre høremæssigt.*

Erhvervsaktiv, Vestjylland

*Det, at folk har forventninger til at kunne høre alt - eller høre som dengang de var 18 år, det giver dem skuffede forventninger. Det gør, at de ikke bruger dem alligevel.*

Høreteamet, Aarhus Kommune

*Jeg gjorde i mange år ikke så meget ved, at jeg ikke kunne høre, først da jeg fik tinnitus. Havde ligesom vænnet mig til det.*

Pensionist, Midtjylland

*Jeg brugte det lige lidt i starten, og så kløede det lidt i ørene. Der er det nok mig, der er utålmodig. Så havde jeg det som om, at jeg gik inde i en klokke. Det var nok det, der var svært at vænne sig til. Der skal man nok give sig selv lidt tid. Kan jo egentlig også godt høre uden, men jeg sidder tit og gætter på, hvad folk siger. Så undrer folk sig lidt.*

Erhvervsaktiv, Østjylland

*Min veninde har ikke vænnet sig til at have HA på, når hun er hjemme. Men så glemmer hun at tage dem på, når hun skal over i Fælleshuset. Når vi sidder der, så synes hun ikke, hun har brug for det. Men det synes vi andre.*

Pensionist, Østjylland

*Jeg kører på EU-scooter, og det kræver styrthjelm. Når jeg tager styrthjelmen af, så ryger HA med. Derfor gemmer jeg min scooternøgle i den æske, hvor jeg har mine HA. Så husker jeg, at jeg skal tage HA ud, inden jeg kører. Der er den der angst for at miste dem. Omvendt husker jeg måske ikke altid at tage HA på igen. Synes jo nok jeg kan høre uden.*

Pensionist, Østjylland

*Min søsters ligger i skuffen, og det er fordi hun er sådan en, der forventer at alting skal fungere fra dag 1. Jeg har givet op - for hun er 78, men hun kan virkelig ikke høre og viceværten kommer og beder hende skrue ned for fjernsynet, fordi der kommer klager fra naboer.*

Pensionist, Østjylland

Med tiden vænner mange sig til at leve med HA. De kan være på plads i ørerne hele tiden, de kan være der somme-tider, alt efter behov og forskellige praktiske forhold – eller de kan ligge i skuffen.

HA er måske ikke altid den optimale løsning, og hørelsen er i mange situationer fortsat nedsat. Det vænner man sig selv til, men dårlig hørelse er til stor gene for omgivelserne og anledning til mange småskænderier i familien og omgangskredsen. Der er mange fjernsyn rundt omkring, der er skruet meget højt op og de er kilde til såvel klager, som konflikter, hvor især ældre mennesker bor tæt.

Nedsat hørelse har stor betydning for de relationer, man indgår i. Der kan opstå mange misforståelser. Det skaber uro og tvister, og forventningen til den forbedring, HA vil skabe kan være mindst lige så stor hos omgivelserne, som hos HA brugeren.

Viden om høretab og om, hvilke forventninger, man kan have til høreteknologien, er derfor lige så nødvendig og relevant for omgivelserne og de pårørende, som den er for brugeren.

## 2. DEN MULIGE HJÆLP

De fleste borgere får brug for hjælp, når de får et HA. Det er typisk teknisk, som hjælp til indstillinger og reparationer. Næsten alle har også brug for hjælp til at få en bedre forståelse for høretabet, og for at kunne lære at leve med det.

### HJÆLP TIL DET FYSISKE HØREAPPARAT

HA kan gå i stykker - du kan tabe dem, og det kan være svært at få dem til at spille sammen med de andre teknologier i hjemmet. Fjernbetjeningen f.eks. eller en app på mobilen. Sådanne ting er i øvrigt hjælpemidler, og dem skal du søge om andre steder, end der, hvor du får HA.

Muligheden for hjælp varierer meget. Hvis HA er købt hos en privat, er det her, de skal hjælpe. Hvis det lånt hos det offentlige, er det hos hørevejlederne i kommunen. Nogle borgere kan på dagligt basis møde op og trække et nummer. Andre skal ringe og bestille en tid, på det tidspunkt vejlederen er i nærheden, eller de skal køre et stykke vej og møde ind på klinikken. Forskellen fra kommune til kommune er stor, og tilgængeligheden er i løbende forandring.

Det kan være svært at finde den rigtige hjælp, og hjælp til en mindre indstilling kan f.eks. være ét sted, og en reparation et andet sted. Derudover er det ikke nødvendigvis dem, der udleverer HA, der skal hjælpe efterfølgende. Der er derfor en stor opgave i at vejlede borgeren videre. Og det skal gå gennem borgeren, fordi hospitalerne ikke kan sende information direkte til kommunerne pga. GDPR.

Nogle borgere får også på eget initiativ hjælp i Høreforeningen, som f.eks. tilbyder teknologiarrangementer.

*Tid bliver ofte brugt som et problem. Der er ikke tid til at undervise i, hvordan man hører.*  
IKH, Aarhus

*Ved de audiologiske klinikker er der sat tid af til 3 ting: Til en indledende samtale, til udlevering og indstilling af HA og til en opfølgning. Der er bare ikke sat særlig lang tid af. Det er især ikke nok for førstegangsbrugere.*

Høreteamet, Aarhus Kommune

*Sundhedsstyrelsen har udarbejdet et flot informationsmateriale om HA behandling og mulighederne for henholdsvis privat og offentlig behandling. Det er lovpligtigt at ørelægerne udlevere det, men de private klinikker har ingen pligt til at informere borgerne om mulighederne for offentlig gratis behandling eller udlevere informationsmateriale, det er ubegribeligt og frustrerende.*

FAPS

*Hvis I vidste, hvor mange mails vi får. Folk spørger om alt muligt, som de mangler viden om.*

Høreforeningen, Aarhus

*Jeg henvender mig på kommunen, hvis der er noget. De gav mig et andet brugt et, dengang jeg tabte mit eget. Men det er ikke altid, jeg kommer ind og får det justeret, for jeg kan godt få det til at fungere, selvom det ikke er helt i top.*

Pensionist, Østjylland

*Vi ved faktisk ikke, om borgeren har brug for hjælp til sit HA, når de har først forladt os.*

Audiologisk Klinik, Aarhus

*Jo tidligere i hele forløbet borgeren bliver klædt på til, hvad der skal ske og hvad de kan forvente, jo bedre er det*

Audiologisk Klinik, Aarhus

*Vi får mange henvendelser fra borgere, der har købt HA privat og ikke er tilfredse. Vores væsentligste funktion er så at være med til at forklare deres høretab, og hvordan deres HA virker.*

IKH, Aarhus

*Jeg er erhvervsaktiv og fik tilbudt at deltage i kursusforløbet: Bevar dit arbejde. Det er det bedste, der er sket for mig. Jeg ved, hvor jeg kan få hjælp og ikke mindst identificere, hvad jeg har brug for hjælp til og hvad muligheder der er. Her har jeg erfaret, at Center for Kommunikation har meget at byde på. Jeg har set min hørekurve og lært at forstå, hvad den betyder for indstillingen af mit HA.*

Erhvervsaktiv, Vestjylland

*Den komplicerede struktur i Region Midtjylland gør, at det er meget mere vanskeligt som patient at finde ud af at opsøge hjælp, hvis der er behov for det*

Audiologisk Klinik, Aarhus

*Det der med skelneevne er lidt pudsigt, for da jeg var i Høreteamet, for at få teleslynge, fortæller hun mig, at hun kan se på høreprøven fra Audiologisk, at der var noget med min skelneevne. Jeg vidste ikke noget om min skelneevne. Jeg skulle så blive kontaktet fra Audiologisk, det skete bare aldrig.*

Pensionist, Østjylland

*Vi kører 8 skelnetabs-kurser om året. Der er 12 på. Der er 6 borgere + pårørende. Det handler jo også om, at de pårørende ikke bliver skuffede over HA-behandlingen.*

CFK, Herning

*Der er mange pædagogiske tilbud, der er væk. Især borgere, med ikke komplicerede høretab, oplever et vakuum.*

IKH, Aarhus

*Den pædagogiske eftersamtale med en af pædagogerne fra Center for Kommunikation var virkelig god for mig for at få den rigtige indstilling til det at blive HA-bruger. Til aller allersidst sagde han; "og resten - det foregår mellem ørerne". Det er en bemærkning, jeg har haft med mig lige siden, og det gør, at jeg tænker over, at jeg har dem og bruger mine HA dagligt. Den pædagogiske del er ubeskrivelig vigtig i forhold til at bruge HA.*

Pensionist, Vestjylland

*Når nogen synes, at apparatet ikke virker, er det fordi de har lav skelneevne, men de forstår ikke, at det ikke kun handler om øret, men også om hjernen.*

Audiologisk klinik, Aarhus

## PÆDAGOGISK HJÆLP

Mange borgere kender ikke til deres høretab og mangler forståelse for, hvad deres problem er. De kender ikke til skelneevne, har aldrig hørt om høretaktik eller om, at ens erindringer om lyd kan stille sig i vejen for, at man kommer til acceptere den lyd, der kommer gennem et HA. De problemer, som borgerne oplever, er derfor ikke løst alene ved at få et HA. Flere borgere oplever, at deres hørelse stadig er en udfordring - nogle oplever endda, at HA ændrer deres lydlandskab negativt. Det kan i sidste ende medføre, at HA ender i skuffen.

Ved udleveringen kan der være afsat kun kort tid til indstilling – og den pædagogiske opgave vil oftest kræve langt mere tid, end der er til rådighed.

Der er mange aktører, der tilbyder forskellig hjælp, men vores indsigter viser dog, at mange borgere ikke kender til de tilbud, de har til rådighed. Der hersker samtidig en udbredt forestilling om, at mange af de problemer, man har brug for hjælp til at få løst, er af teknisk art. Men meget ofte er det pædagogisk hjælp, der er behov for.

Generelt er der en tendens til, at det først og fremmest er borgere med komplicerede høretab, som får undervisning og yderligere hjælp. De andre er både i tvivl om, hvilken hjælp de har brug for og hvor de kan hente den.

### 3. NAVIGATION I ET FELT MED MANGE AKTØRER

Høreområdet i Region Midtjylland er organiseret med mange forskellige aktører, såvel private som offentlige på mange geografiske placeringer. Organiseringen er uigennemsigtig, og der er forskellige interesser på spil. Derfor er det svært for borgerne at finde rundt og også forstå, hvad der foregår på de enkelte lokaliteter.

Indgangen til høreområdet sker tilsyneladende ofte gennem det private, og flere borgere fortæller, at de lader sig lede af annoncerne, fordi de er meget synlige og findes mange steder. Det første besøg er ofte hos en privat udbyder, men der bliver ikke nødvendigvis vejledt om de forskellige muligheder, der er.

Andre navigerer i højere grad efter råd og vejledning fra venner og bekendte. Nedsat hørelse rammer mange – og især de ældre kender ofte andre, som også har HA.

De foreløbige indsigter viser, at den første kontakt i forbindelse med en HA behandling er præget af stor tilfældighed. Det har den konsekvens, at forløbene kan blive komplicerede og med blindgyder, hvor borgeren ikke sjældent må starte forfra igen. Det betyder, at ventetiden for borgeren, reelt er længere end den ventetid, der registreres i behandlingssystemet.

*Jeg så en annonce om et sted, hvor man kunne henvende sig for få taget en høreprøve. Derhenne sagde de: "Du skal gå til ørelæge, og du skal selv køre derud og troppe op, i stedet for at ringe og bestille tid. Så kommer du før i køen og hurtigere til.*

Pensionist, Østjylland

*Det giver god mening, at man kan få sin ydelse og få løst sine problemer mere lokalt, end hvis IKH havde opgaven. Men det giver mindre god mening, at det ikke er åbenlyst for borgerne, at de skal henvende sig flere steder. Det stopper mange i at få den rigtige behandling. I Herning er der større sammenhæng, fordi CFK ordner mere.*

IKH, Aarhus

*Hvis vi kunne sidde dør om dør og få det strømlinet, vil det være godt. Det vil være til gavn for borgeren.*

Audiologisk klinik, Aarhus

*Det er svært at skelne, om det er justering eller noget mere, og så er det svært at afgøre, om jeg skal helt til Horsens eller bare til Odder, og der er der kun åbent 1 time hver anden dag.*

Pensionist, Østjylland

*Måske er vi ikke så tilgængelige, som vi gerne vil. Problemet er nok kørsel, for det har betydning hvor lang afstanden er - håber ikke, det er fordi de ikke ved, hvor de skal gå hen.*

ØNH-afdelingen, Holstebro

*Det er meget nemt at komme i kontakt med Adica, hvis ikke i Aarhus, så deres hovedkontor. En af dem ringede mig faktisk også op og gav mig svar på noget, jeg havde spurgt om.*

Studerende, Østjylland

*Vi lægger vægt på nærhed, så man ikke skal transportere sig så langt.*

Brancheforening

*Men det er en uoverskuelig jungle at finde ud af, hvor man kan få hjælp, og selvom jeg har en tid i morgen - som jeg har ventet LÆNGE på - så er jeg bekymret for, hvorvidt de kan hjælpe mig. Der er ingen hjælp at hente, jeg har forsøgt at ringe og spørge ind, men ingen hjælp at få, og nu må jeg tage en fridag og så satse på, at det er rigtigt. Ellers skal jeg starte forfra et sted, og jeg aner ærlig talt ikke hvor. Det giver mange lange bekymringer, for mit arbejdsliv afhænger af, at jeg kan høre. Jeg er 43 år, jeg har ikke lyst til at give fortabt allerede.*

Erhvervsaktiv, Østjylland



Den komplicerede struktur i Region Midtjylland gør, at det er meget mere vanskeligt som patient at finde ud af at opsøge hjælp, hvis der er behov for det. I Aalborg er det undersøgelse og hørepædagog samme sted og samme dag – og så: "Her har du ét telefonnummer, du kan henvende dig på. Farvel".

Audiologisk klinik, Aarhus

Jeg følte nok lidt uklarhed over, når man har problemer med sit HA, hvor skal man så tage hen. Da de sendte mig hjem fra Viborg, så gav de mig en brochure. Der kunne godt være lidt plads til forbedring, så det er krystalklart, hvor man skal gå hen. Jeg tror faktisk bare, man møder op og sætter sig i et venteværelse.

Pensionist, Østjylland

Når jeg har fået mine HA, skal jeg have kontakt til jobcenter for de hjælpemidler, jeg har brug for i mit arbejde. Så skal jeg tage fri fra arbejde igen. Der er langt til de steder, jeg har brug for at komme, når jeg bor i Odder. Det tager tid.

Erhvervsaktiv, Østjylland

Vi oplever mange komme og sige: "Vi vidste ikke, I var her". Så derfor har vi lavet en folder, som de audiologiske klinikker kan give til patienterne. Så kan patienterne læse, hvor de skal henvende sig, når de skal have hjælp til HA.

Høreteam, Aarhus Kommune

Vi må ikke justere på private HA. Så kan de ikke forstå, det var privat, for de betalte jo ikke selv. De er jo så ikke blevet oplyst om det. Og de er så heller ikke blevet oplyst om, at de skal der tilbage for at få det justeret.

CFK, Herning

Jeg blev sendt fra læge til læge, og fra hospital til hospital, og på hospitalet sagde de det ene, og da jeg gik til privat, sagde de noget helt andet. Det var meget frustrerende, for jeg vidste jo ingenting.

Studerende, Østjylland

Det er min oplevelse, at de mener, man er velbevandret i det her system, men det er man jo ikke, når man ikke har været inde i det før. Bl.a. derfor følger jeg med i forskellige grupper på Facebook – og jeg kamplæste på Høreforeningens hjemmeside for at få mere viden.

Erhvervsaktiv, Østjylland

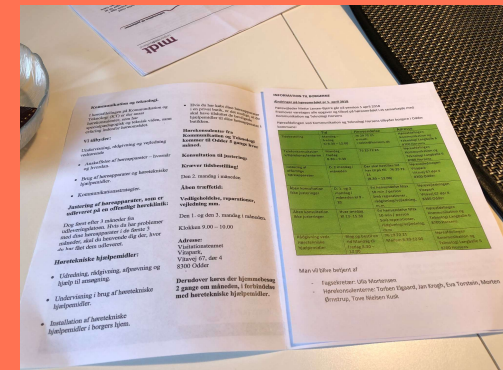
Det ville være rart med en mere enkel måde at blive serveret på, når der er noget. Der er så mange steder og forskellige åbningstider. Og der er alt for meget tekst i den her folder til at få at vide, hvad det er man skal

Pensionist, Østjylland

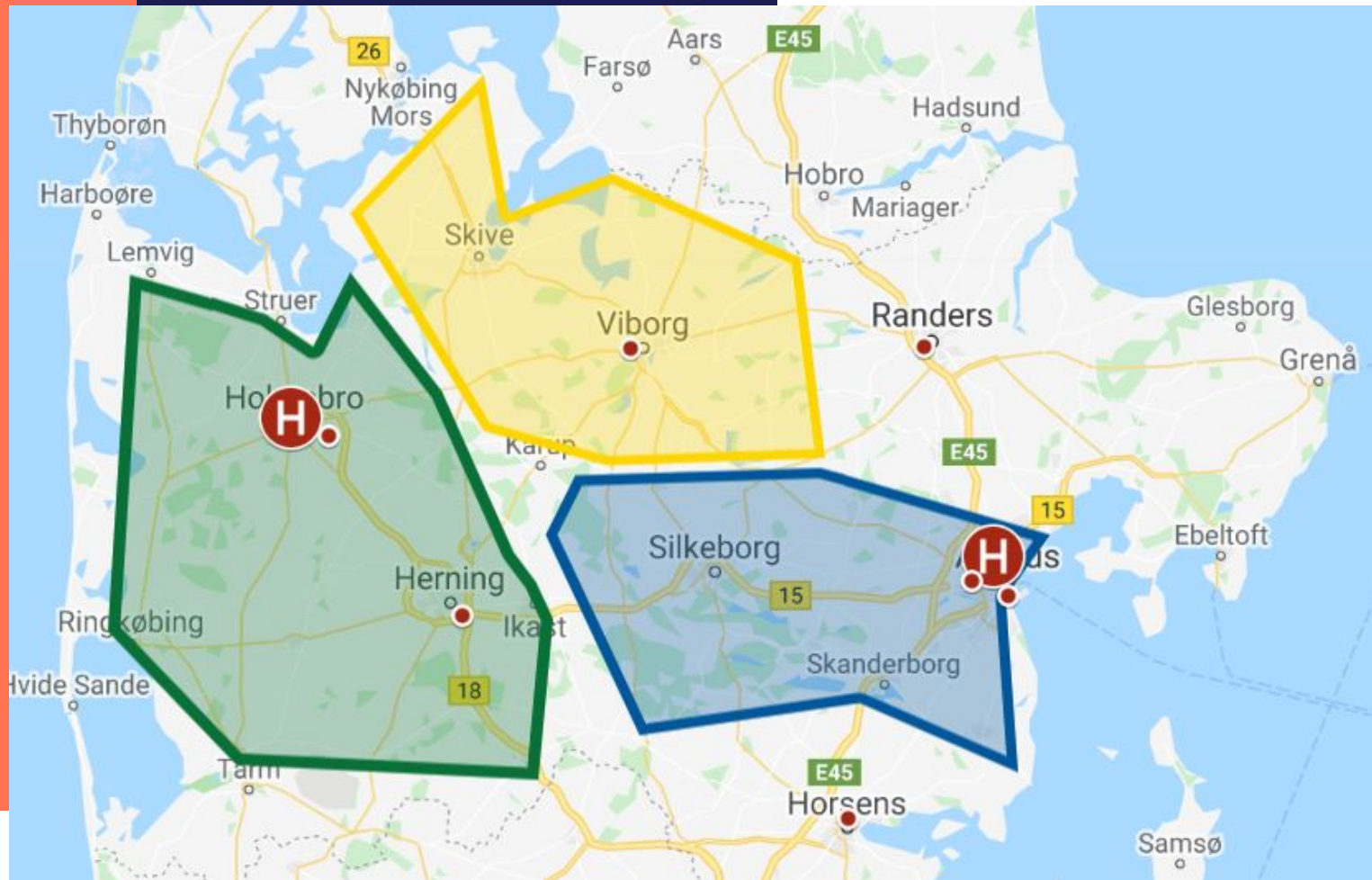
I Region Midtjylland kan det være uklart for borgeren, hvornår de er i kontakt med regionen eller med en kommune. Det er også uklart, om man får behandling i det offentlige eller det private. Klinikernes navne kan være tæt på enslydende og arbejdsdelingen er uigennemsigtig, så borgerne kan let forveksle de forskellige aktører.

Der er et stort behov for bedre information om, hvordan man finder rundt, hvor man skal henvende sig til hvad, og hvornår det kan lade sig gøre. Åbningstiderne på de forskellige lokaliteter kan være ganske kortvarige, som f.eks. 2 timer/14. dag, og det gør forløbet endnu vanskeligere, fordi det skal tilpasses bestemte tidspunkter.

Der er imidlertid et sted i regionen, hvor forholdene tilsyneladende fungerer med større tilfredshed. Det er på Center for Kommunikation (CFK) i Herning Kommune. CFK blev overtaget fra Ringkøbing Amt af Herning Kommune ved kommunalreformen i 2007 og har samarbejdsaftaler med 5 andre kommuner. Borgerne i området har således færre aktører at navigere imellem og kan møde op på CFK uden at være visiteret på forhånd. Region Nordjylland er også blevet fremhævet, som et sted med en mere hensigtsmæssige organisering.



## HØREOMRÅDET I REGION MIDTJYLLAND – FORSØG PÅ KORT OG FORKLARING



## Diagnose

- / De praktiserende ørelæger findes spredt i hele regionen. De visiterer til behandling, såvel ukompliceret, som kompliceret høretab.

## Behandling og udlevering af høreapparater (region):

### *H på kortet:*

- / De to selvstændige øre-, næse-, halsafdelinger på henholdsvis Aarhus Universitetshospital og Hospitalsenheden Vest.

### *Røde prikker på kortet:*

- / Lokalklinikker i henholdsvis Aarhus, Randers og Horsens. De varetager alle ukompliceret HA-behandling.
- / Audiologisk Klinik, som varetager kompliceret HA-behandling.
- / Ukompliceret HA-behandling i hørelinikerne i Holstebro og Viborg.
- / Center for Kommunikation i Herning, som har indgået aftale med regionen om at varetage 700 forløb pr. år.

## De private – test og salg af høreapparater

- / De private audiologiske klinikker ligger spredt over hele regionen. Borgere over 18 år med ukompliceret høretab har mulighed for at vælge HA-behandling på privat hørelinik med offentligt tilskud. I 2018 har de varetaget godt 8.000 behandlinger, inkl. service med tilskud.

## Justering, uddannelse og vejledning (oftest kommune):

### *Grønt areal på kortet:*

- / Kommunerne Holstebro, Lemvig, Struer, Ringkøbing/Skjern, Ikast/Brande og Herning dækkes af Center for Kommunikation (CFK) i Herning. CFK har træffesteder en række steder i kommunerne. Borgerne skal ikke visiteres for at møde op.

### *Gult areal på kortet:*

- / Skive og Viborg er gået sammen om Center for Kommunikation og Undervisning (CKU).

### *Blåt areal på kortet:*

- / Silkeborg, Skanderborg, Aarhus og Odder har indgået aftale med regionen og køber servicen ved Institut for Kommunikation og Handicap. Borgerne skal visiteres for at møde op.

De resterende kommuner varetager selv servicen.

*Der er en underlig konstruktion i Region Midtjylland. Der er ingen god praksis på området, fordi det har stor betydning i hvilken kommune, borgeren bor. Og når organiseringen er så uigennemskuelig, bliver det en vigtig rolle for os at vejlede borgerne i hvem, de skal kontakte.*

IKH, Aarhus



## 4. VENTETID TIL BEHANDLING

Ventetiden til offentlig behandling er en velkendt problemstilling, såvel regionalt som nationalt, og er nævnt som en af udfordringerne i Sundheds- og Ældreministeriets udspil fra oktober 2018 om høreområdet i fremtiden. Med Finansloven 2019 er der afsat midler til at nedsætte ventetiden, og de udmøntes af regionerne.

I Region Midtjylland er ventetiden i løbet af 2019 forkortet lidt, men den påvirker fortsat såvel borgere, som fagprofessionelle i negativ retning.

### BORGERNE

Borgerne lever med ventelister på forskellig vis. Nogen accepterer, at den er der og affinder sig med at vente, fordi de ved, der er en behandling i sigte.

Andre søger aktivt og gennem patientkontoret at finde behandlingssteder andre steder i eller udenfor regionen, som kan tilbyde kortere ventetid. Eller "hacker" systemet ved f.eks. direkte fremmøde i klinikken for at fremtvinge en tid.

Andre igen vælger privatklinikken for at springe ventetiden over, vel at mærke hvis de er økonomisk rustede til den egenbetaling, som mange regner med er nødvendig. De, der ikke er, forbliver på ventelisten. Det rammer ganske særligt de erhvervsaktive, som er afhængige af HA for at udføre deres arbejde.

*Jeg måtte jo også stikke en hvid løgn, for jeg sagde, at ørelægen var blevet meget forbavset over, at jeg skulle vente så længe, og så jeg fik jeg en tid efter 4 dage – men jeg havde jo ikke snakket med ørelægen.*

Pensionist, Østjylland

*Jeg ventede et år – men så kunne jeg komme til i Holstebro. Så tog det kun et par måneder. Og jeg kan sagtens tage til Holstebro, men det er der jo andre, der ikke kan.*

Pensionist, Østjylland

*Fik en tid i marts, og det var heldigvis lige om lidt, indtil jeg opdagede, at det var marts i 2021. Det gik slet ikke, det er en haster med mig, og jeg skal i gang med uddannelse efter sommer.*

Studerende, Østjylland

*Man kan få et nyt HA hvert 4. år, men i Aarhus er der 7 måneders ventetid. Jeg spurgte så, om jeg ikke bare kan bestille den nye tid her 4 år før, men det kunne jeg ikke. De sagde, at jeg kunne ringe og bestille en tid 3 mdr. før. Det giver ikke så meget mening.*

Pensionist, Østjylland

*For at bibeholde mit job, havde jeg brug for at det gik stærkt, så jeg gik til det private, men kunne ikke finde et sted, hvor prisen var, så jeg kunne betale det – og jeg måtte til det offentlige, selvom der er ventetid.*

Erhvervsaktiv, Vestjylland

*Der er en kæmpe pukkel af ældre borgere med simpelt høretab, som bare skal have et ganske almindeligt HA. De står og fylder på ventelisten sammen med de komplicerede høretab hos de offentlige klinikker. En regional aftale om udlevering af gratis HA i ørelægepraksis ville kunne løse dette problem og fjerne ventelisterne.*

FAPS

*Efter næsten 2 års ventetid blev jeg utålmodig og ringede til audiologisk – og da jeg havde ventet 1½ time i telefonen, sendte jeg en mail. Man bliver jo vred, for det kan jo ikke passe, at man skal vente så længe. De sagde, jeg også kunne komme uden for kommunen til Skive eller Sønderborg, men det er da helt åndsvagt at skulle stå på venteliste der også. Så jeg fortsatte bare med at vente i Aarhus.*

Pensionist, Østjylland

*Man kan jo sagtens vente, det er jo ikke et akutbehov, men hvis man skal vente for længe, kan det jo blive et problem.*

Pensionist, Østjylland

*Vi gør os meget umage med at sige, at hvis der er noget inden 2 måneder, så skal de henvende sig til os. Det er egentlig de første 3 måneder, men hvis vi lige skal nå og finde en tid, så er vi hurtigt oppe på 3 måneder. Der udløber vores garanti hos producenten.*

ØNH-Afdeling, Holstebro

*Vi var så heldige ved Kommunalreformen, at Herning Kommune ville tage over fra Ringkøbing Amt, så nu har vi stadig det hele samlet. Det er helt klart vigtigt, at det offentlige og det private kan spille bedre sammen end nu. Der skal være lige vilkår og ingen ventetid nogen af stederne, så man kan gå til den udbyder, man har lyst til.*

Høreforeningen, Ringkøbing

*Vidste der var 92 ugers ventetid i Aarhus – jeg ville gerne på en afbudsliste, men det bruger de mærkeligt nok ikke. Så valgte jeg Horsens, der er kun ventetiden kun 6 måneder.*

Erhvervsaktiv, Østjylland

*Han [i det private] kunne godt fortælle mig, at der var lang ventetid i det offentlige. Han anstrengte sig ikke for at fortælle mig noget positivt om det offentlige. Så kendte jeg en anden mand, som havde fået det inde fra det offentlige. Og han var glad for det., men jeg startede som sagt med den opfattelse, at det nok var nogle sygekasseapparater, man kunne få i det offentlige.*

Pensionist, Østjylland

*Ventetiden, når man skal have nye HA, er et problem. Vi har mange, som har HA, som er over 4 år gamle. Og hvis de så går i stykker, der er jo ikke garanti på dem mere. Så kan de jo kun få dem, vi har liggende. Det bliver en hovsaløsning, som ikke er så god. Vi bruger også meget tid på det.*

CFK, Ringkøbing

*Det er spild af tid, at vi skal ringe og oplyse om ventetid, så længe vi ikke har et alternativ. Mange borgere forstår alligevel ikke opkaldet, de har jo svært ved at høre.*

ØNH-Afdeling, Holstebro

#### DE FAGPROFESSIONELLE

De fagprofessionelle bruger en del tid og ressourcer på at oplyse om ventetiden. I Holstebro er de f.eks. pålagt at ringe til patienter og oplyse om den lange ventetid – men uden at have alternativer at tilbyde dem. Det er tidskrævende for et personale, der allerede føler sig presset.

Ventetiden er en udfordring i planlægning af behandlingsforløb, f.eks. i forhold til udløb af garantier hos producenterne.

Det gælder såvel den første 3 måneders ombytningsgaranti, når HA er nye, som den 4 årige garanti på de udleverede HA i det offentlige. I det private er garantien kun 2 år og følger Købeloven.

Hvis ventetiden gør, at man ikke når at gøre behandlingen færdig, inden for tidsfristen, betyder det så for borgerne, at de enten må beholde et nyt HA, de ikke er tilfredse med, og som de gerne ville have haft ombyttet - eller at de får udleveret et brugt HA, som de skal bruge, indtil det nye HA er klar.

## 5. MISTILLID TIL PRIVATE

Vi ser gennemgående en større mistillid til de private udbydere, end til det offentlige, blandt borgere vi har talt med. En ung bruger er dog mere tilfreds med hjælpen her end i det offentlige.

Der er borgere, der på forhånd vælger det private fra. De begrundet det med familie eller venners dårlige erfaringer, men vi fornemmer også en grundlæggende forestilling – blandt de fortrinsvis ældre borgere - om, at i et velfærdssamfund, er det det offentlige man går til. Flere af dem takker på forhånd nej tak til ørelægens tilbud om at blive behandlet i ørelægens privatklinik på etagen nedenunder, fordi de vil videre til det offentlige – uanset ventetid.

Mange af borgerne henvender sig som det første til en privatforhandler, fordi deres annoncer er meget synlige og giver de lettest tilgængelige informationer. Borgeren får måske et par HA med hjem på prøve eller opsøger en anden forhandler for at afprøve muligheder der.

Gentagne gange hører vi borgere, der oplever, at det mere handler om penge og salg - og ikke om at give dem den vejledning, de har brug for. De er i en sårbar situation og har brug for hjælp, men føler sig ramt i deres sårbarhed. Derfor vælger de at blive henvist til en audiologisk klinik i det offentlige.

Der er også borgere, som får deres første sæt HA i det private og derefter, pga. en utilfredsstillende behandling, vender sig mod den offentlige behandling, når de har brug for at få HA skiftet ud med nye.

*Jeg fik de første apparater tilbage i 2005, og dem købte jeg selv med tilskud fra kommunen. Der var så en service koblet på, men jeg synes ikke rigtig, jeg fik megen hjælp. Jeg fik ret hurtigt fornemmelsen af, at jeg ikke længere var interessant for dem, for nu havde jeg jo betalt. Det var en dårlig oplevelse for mig, og da jeg skulle have nye, ville jeg på audiologisk i Aarhus.*

Pensionist, Østjylland

*Prisen på de HA, Audionova annoncerede med i deres tilbud, svarer præcis til det man kan få i tilskud, men det var ikke en model, der passede til mig, så det viste sig, at jeg skulle betale meget mere – og så gik jeg til en ørelæge i Skejby.*

Pensionist, Østjylland

*Efter høreprøven hos Audionova sagde han; så har vi lige nogle HA, du kan få med hjem og prøve af. Så sagde jeg; men er der ikke en læge, der skal ind over? Og så sagde han, at de kendte en læge, som de kunne få det ordnet ved. Jeg blev rigtig træt af ham, sådan en sælgertype.*

Pensionist, Østjylland

*Jeg har ikke været i det private – og kommer det heller ikke. De markedsfører tingene på en aggressiv måde. Jeg har en veninde, der fik et brev fra en privatklinik, at nu havde hun alderen til at få HA. Der var hun ude i Skejby og få en høreprøve. Jeg føler i det offentlige, at jeg får det HA, som jeg har brug for. Så er der ingen grund til at gå ud og bruge 10.000 kr.*

Pensionist, Østjylland

*Det vil da være super, hvis vi kan lave et samarbejde mellem ørelægepraksis og de private klinikker ligesom man ser mellem øjenlæger og optikere, men vi oplever alt for ofte, at kvaliteten eller moralen ikke er i orden ved de private klinikker, der eks. giver HA til borgere, som enten slet ikke skal have HA eller i den modsatte ende har komplicerede høretab, der slet ikke må behandles i det private. Så længe de private ikke lever op til deres ansvar, så kan speciallægerne ikke stole på, at kvaliteten er i orden.*

FAPS

*Organiseringen skaber dårlig sigtbarhed for kunden. Man ved ikke, hvad man får og det er svært at orientere sig*

Brancheforening

*Vi er udsat for en ulige konkurrence, man ikke oplever andre steder, fordi området er reguleret som det er.*

Brancheforening

Ørelægen sagde, du er berettiget til HA, og jeg har selv en klinik tilknyttet, så der kan du prøve nogle af gratis. Men jeg var slet ikke klar, for jeg vidste jo ikke rigtig noget om det. Jeg var novice, så jeg sagde nej tak.

Pensionist, Østjylland

Min erfaring siger, at privatudleverede HA, som betales alene med tilskuddet ofte er dårligere, end det borgeren ville have fået fra det offentlige.

CFK, Ringkøbing

Jeg gik til en anden privatklinik, hvor de sagde, at jeg ikke havde brug for nogle avancerede, så jeg fik nogle på prøve - og de stod ikke og pustede mig i nakken med, at de skulle have dem tilbage inden 14 dage. Men de hjalp ikke, og jeg afleverede dem tilbage. Og så sagde hun, at jeg også kunne prøve nogle mere avancerede, men det forstod jeg ikke, for ørelægen havde jo sagt, at det havde jeg ikke brug for.

Pensionist, Østjylland

Vi har en gennemsigtighedspolitik, som betyder, at vi skiltes med de økonomiske interesser, vi lader kundens behov bestemme, og det skal være tydeligt før man går ind i en butik, hvad man skal betale.

Brancheforening

Privatklinikkerne har mulighed for en ekstra fortjeneste for de borgere, der har medicinkort – en forhøjet pris betales af medicinkortet (det offentlige) og belaster derfor ikke borgeren.

Audiologisk klinik, Aarhus

Tit ser jeg, at patienterne kommer fra en privatklinik og allerede har et HA på. Virkeligheden er, at de lokkes med et gratis høreteak, overtales til et sæt HA på prøve, køber det og så først bagefter informeres om at gå til speciallægen for at få bekræftet, at de kan få tilskud. Nole gange er det bare ørevoks, og de har måske slet ikke har brug for HA, men så er HA måske allerede købt. Sjældent er patienterne informeret om mulighed for gratis behandling, eller svært misinformeret om kvaliteten af det offentlige tilbud.

FAPS

Lægerne spiller en helt central rolle. De visiterer borgerne og helt forsimplet kan man sige, at de bestemmer om man er berettiget eller ej. Derfor er ørelægenes økonomiske dobbeltrolle et særligt problem".

Brancheforening

Der er stor usikkerhed, og der hersker mange myter om forskellene på private og offentlige udbydere. Det er også langt mere kompliceret end, når det handler om briller. Her har optikerne licitation til at lave synstest og efterfølgende sælge briller. Kun øjensygdomme og kompliceret synstest behandles af læger. Så enkelt er det ikke på høreområdet.

I udgangspunktet er HA fra det offentlige til låns, mens HA fra det private er ejendom, hvor prisen inkluderer et offentligt tilskud. Tilskuddet forudsætter, at der er sket en lægefaglig visitation først. Det er muligt at købe HA, svarende til tilskuddet, dvs. uden egen betaling, men det er ikke en viden, som er særlig udbredt. Til gengæld forventer stort set alle at skulle betale, når man får HA fra en privat forhandler.

Når man køber sine HA, skal de justeres, hvor de er købt. Samtidig gælder Købelovens 2-årige garanti, det vil sige du kan få repareret /evt. udskiftet dine HA i denne periode. Hvis HA går i stykker efter 2 år og inden 4 år, hvor du kan få tilskud til nye HA, er du kun dækket ind, hvis du har købt en ekstra serviceordning samtidig med HA. Det forhold er uklart for mange, hvorfor mange dukker op på det kommunale høreteam for at få hjælp. Det er imidlertid vanskeligt, fordi oplysningerne om behandlingen ligger hos den private forhandler.

Der er tre slags private forhandlere i Danmark: Privatpraktiserende ørelæger – dog forbudt fra 1.7.2020, HA producenter eller uafhængige butikker.

## 6. ULIGHED

Høretab i sig selv er et handicap og selvom veltilpassede HA kompenserer for det, vil hørelsen fortsat være nedsat. Rigtig mange borgere mestrer høretabet og har en fin livskvalitet, men vores foreløbige indsigter viser også, at de forskellige problemstillinger, som præger høreområdet i Region Midtjylland er med til at skabe ulighed blandt regionens borgere.

Der er helt klart en økonomisk ulighed. Hvis du har råd til det, kan du ret let købe individuelt tilpassede HA hos en privat udbyder, især hvis høretabet ikke er kompliceret. Muligheden for at købe HA til et beløb, svarende til tilskuddet, er ikke velkendt. Så hvis du kun har et lille økonomisk råderum, ender mange med at acceptere det offentlige ventetider. Det er især kritisk for de erhvervsaktive, som ikke kan arbejde med et ubehandlet høretab.

Udover en økonomisk ulighed er der derfor også en ulighed mellem erhvervsaktive og pensionister. Ventetiden og den tid, der går med at skulle være i kontakt med og møde op på forskellige lokaliteter, kommer nemt til at gå fra arbejdstiden, og flere vil skulle bruge ferietimer på det.

Mobilitet er en anden ulighedsskaber. De mange lokaliteter, behandlingen er placeret på, gør det næsten nødvendigt, at du selv kan bevæge dig rundt i egen bil. Kombinationen af meget spredte åbningstider på de offentlige lokaliteter, og den offentlige trafiks begrænsede køreplaner, er svær at få til at hænge sammen. Den eneste undtagelse er beboere på plejehjem, hvor hørepædagogerne nogen steder selv kommer ud.

*Så fik jeg et HA med hjem på prøve. Det kostede 7.000 kr. Nu tjener jeg ikke så mange penge, så det er for mange penge for mig. Så jeg ville gerne skrives op til det offentlige, men der var 2 års vente.*

Erhvervsaktiv, Østjylland

*Mange er jo i den alder, hvor man har flere penge på pensionen, end man kan bruge, og de tænker ikke så meget over at skulle betale mere hos den private.*

Pensionist, Østjylland

*Det er sådan en idé, man har om det private, at det er salg. Jeg valgte det, fordi det er Ørelægernes Hørelinik. Han sendte alle papirerne. Han vidste allerede, hvad mit problem var. Da jeg sagde til ham, at jeg synes, det var dyrt, sagde han til mig: "Prøv at hør her, det er det også. Du kan også vente i 14 måneder, og så kan du få det gratis". Han fortalte mig, hvordan jeg kunne få det i det offentlige næste gang. Stadigvæk synes jeg, den der ventetid er for lang.*

Pensionist, Midtjylland

*Jeg havde arvet nogle penge og havde råd til at gå i det private. Dem jeg fik, virkede først OK, men så begyndte det at klø, og så lagde jeg dem væk. Kan jo godt høre.*

Erhvervsaktiv, Østjylland

*Jeg fik et tilskud på 6-7.000, og så meldte jeg mig ind i Ældresagen, selvom jeg kun er 24 og fik 15 %. I sidste ende skulle jeg betale 20.000, og det var meget voldsomt, for det er penge jeg ikke lige havde, fordi min opsparing skulle gå til uddannelsen, jeg skal i gang med. Så nu er jeg stadig lidt i pengeproblemer.*

Studerende, Østjylland

*Jeg tog min (afdøde) mors HA med i lommen, og spurgte om de kunne passe dem til, så jeg kunne bruge dem. Havde nemlig ikke lige de 20.000 kr., der skal til. Det havde de aldrig hørt om før, men det lykkedes at få dem til at passe for kun 1.500 kr.*

Erhvervsaktiv, Østjylland

*Der blev ikke skiltet med priserne, jeg havde ingen fornemmelse af, hvad det ville koste, og jeg kender ingen andre, der har HA, så det var ret chokerende.*

Studerende, Østjylland



*Vi ved jo, at social isolation giver ensomhed, og når HA ligger i skuffen, bliver man let isoleret. Og det øger igen risikoen for udvikling af demens. Så HA i skuffen er faktisk også med til at producere mere ulighed.*

Høreforeningen, Aarhus

*Dem, der er mindst mobile, har det jo sværere. Vi forsøger at få det afhjulpet ved at have træffesteder. Det er så et problem, hvis en borger vælger at tage til Thisted (Region Nord). Det er jo ikke alle, der kan det, hvis man ikke er mobil. Nogle siger, det betyder så meget for mig, at jeg får en nabo til at køre for mig.*

CFK, Herning

*De svage borgere, der er inde i systemet på plejehjem/hjemmepleje, fanger vi også, når det gælder høretab. Men de, der går under radaren, går også under radaren her.*

ØNH afd., Holstebro

*Det er selvfølgelig en ulighed i regionen, at man i Aarhus bare kan gå på Marselisborgcentret og få klaret det hele.*

CFK, Herning

*Vi har tit nogle dialoger. Han får dem ikke altid i og så bliver han gal på mig, fordi han vil have mig til at tale højere. Men han skal ikke skælde mig ud, fordi han ikke vil tage sine HA på. Jeg vil ikke sidde og råbe, fordi han ikke vil.*

Pensionist, Østjylland

*Jeg har svært ved batterier og slanger. Jeg bor på et lokalcenter, og jeg har været nede og spørge vores sygeplejerske. Men nu hjælper en ven mig. De kan godt hjælpe på lokalcentret, men det fungerer ikke så godt, som når min ven gør det.*

Pensionist, Østjylland

*Jeg oplever jo ikke så meget dem, der har apparatet til at ligge i skuffen. Jeg møder nogle, der bliver slæbt herhen af deres pårørende.*

Høreteamet, Aarhus Kommune

Forudsætningen for at kunne komme frem til de forskellige lokaliteter er, at man kan navigere. Som vi har vist, er der rigtig mange borgere, der ikke ved, hvor de skal henvende sig. Næste problem kan så være at komme derhen. I begge tilfælde læner mange sig op ad familie og venner, hvis man er så heldig at have et godt netværk, som kan hjælpe en på forskellig vis.

Med det rammer vi ind i den sociale ulighed.

Det er helt sikkert, at det letter din behandling i Region Midtjylland, at du har et godt netværk, som kan støtte op om de vanskeligheder, der viser sig undervejs. Ældre og andre udsatte, som er i tæt kontakt med det offentlige, f.eks. ved at bo på plejehjem bliver forventeligt hjulpet her. Men hvis du er alene og lever isoleret, kan det være svært, fordi organiseringen af HA-behandlingen er så kompleks, og der er så mange forskellige aktører. Det er så meget lettere at købe et par briller, når ens syn ændrer sig.

Et høretab, der ikke er velbehandlet, kan også ende med at skabe isolation og ensomhed, fordi det bliver vanskeligt at begå sig sammen med andre. At høre dårligt er en udfordring i relationerne og stiller krav til alle parter, såvel den svage, som de andre.

Dårlig hørelse betyder endvidere, at hjernen vil blive understimuleret, og det øger risikoen for at udvikle demens.

## OPSAMLING – OG SPØRGSMÅL

Når en borger skal have HA, skal vedkommende undersøges af en praktiserende speciallæge i øre-næse-halssygdomme. Herefter kan ørelægen henvise til HA-behandling på en offentlig klinik, eller borgeren kan vælge at få et tilskud (regionalt, såvel som kommunalt) til en privat klinik. Når borgeren har fået udleveret HA, sørger regionen eller den private leverandør for indstilling og justering de første 3 måneder. Herefter overtager kommunen for regionen, mens den private fortsat servicerer.

Logikken og arbejdsdelingen er i princippet nogenlunde klar. Men vores FORELØBIGE indsigter peger på problemstillinger på høreområdet i Region Midtjylland. De er ikke nye og kendes, om end i forskellig grad og på forskellig vis, blandt aktørerne.

Vi har arbejdet med seks overskrifter, som alle er betydningsfulde:

1. Høretab og forventninger til HA
2. Den mulige hjælp
3. Navigation
4. Ventetid
5. Mistillid til private
6. Ulighed

### UIGENNEMSIGTIGHED

I et borgerperspektiv vil det største og samlende problem nok være uigennemsigthed og en derfor følgende usikkerhed og frustration. Det er svært at finde rundt, det er svært at lære at forstå, hvad et høretab indebærer, og hvordan HA vil kunne hjælpe dig til en bedre høreelse. Og dermed til en bedre livskvalitet. Det er også svært at få klarhed over, hvordan der er selvbetaling og hvad, der afgør, hvor dyrt det kan blive at få HA.

### KOMPLEKSITET

Blandt de fagprofessionelle er der enighed om, at kompleksiteten er høj, og at det skaber en uigennemsigthed på området. Det trækker fra på kerneopgaven - det vil sige behandlingen - at der går tid med at vejlede frustrerede borgere om, hvor de skal henvende sig. Kvaliteten af behandlingen er endvidere ujævn, fordi tilbuddene fra kommune til kommune er forskellig og de nødvendige samarbejdsrelationer mellem region, praktiserende læger, kommuner og privatklinikker er omskiftelige og påvirket af ændringer i interne organiseringer.

### INTERESSEMODSÆTNINGER

Kompleksiteten på høreområdet er ydermere kendetegnet af såvel faglige, som sektorielle og økonomiske interessemodsætninger, og det kan måske være en del af forklaringen på, hvorfor området bliver uigennemsigtigt. Endvidere hvorfor det er vanskeligt at finde løsninger på de problemer, som er mere eller mindre kendte blandt alle, vi har talt med.

### BORGERE, DER TAGER SKEEN I EGEN HÅND

Vi har set borgere, som selv tager aktion og navigerer i systemet på andre måder end tiltænkt, f.eks. to forskellige borgere, der begge er kørt på en offentlig høreklub uden en indkaldelse først. Den ene havde slet ikke fået en henvisning, men var blevet godt og grundigt træt af den manglende hjælp hos den private leverandør. Den anden havde ventet i næsten 2 år og blev opfordret af en ven til at køre til den offentlige klinik uden at ringe først. Den første borger fik ikke hjælp, mens den anden fik en tid 4 dage senere.

## SUNDHEDSAFTALEN

Det nære og sammenhængende sundhedsvæsen i Region Midtjylland *"arbejder ud fra en værdi om at sætte borgeren først. Det betyder, at vi inddrager borgerne og de pårørende i behandlings- og rehabiliteringsforløbet, så borgerne oplever mulighed for at være aktive i eget forløb."* Sådan er det formuleret i Sundhedsaftalen. Det hedder endvidere, at *"værdigheden i at have ansvar for og indflydelse på eget liv og sundhed er vigtig for alle at bevare. I dialogen med borgeren vælger vi en løsning, der er faglig bedst ud fra borgerens situation og præmisser."*

## SPØRGSMÅL TIL DET VIDERE ARBEJDE

Med afsæt i vores foreløbige indsigter - og Sundhedsaftalen - må vi spørge:

- / Er det den værdi om at sætte borgeren først, der er i spil, når vi ser borgerne selv tager aktion for at få deres HA?
- / Eller - er deres aktion nærmere en reaktion på den manglende dialog, der skulle skabe en faglig bedst løsning?

Vi kan videre spørge:

- / Hvordan kan vi i dialog med borgerne skabe større gennemsigtighed på høreområdet?
- / Hvilke informationer og værktøjer skal udvikles, så borgerne bliver bedre i stand til at navigere - og måske uden om de længste ventetider?

Og videre igen:

- / Hvad skal der til for at skabe en mere ensartet kvalitet af behandlingen for borgere i Region Midtjylland?
- / Hvilke behandlingstilbud mangler, hvor og for hvilke grupper af borgere?
- / Hvem skal samarbejde om at skabe bedre sammenhæng mellem udleveringen af HA og den pædagogiske indsats, så borgeren får hjælp til at forstå, hvordan det er at leve med HA?

Og slutteligt:

- / Er der organiseringer, der skal ændres på, f.eks. ved at skele til, hvad der virker godt andre steder?
- / Hvilke interesseudsættninger kan stille sig i vejen for det, hvordan kan de nedbrydes og hvem kan tage føring i den proces?
- / Hvem kan arbejde for, at tilliden til de private klinikker styrkes og opbygges, så der kan skabes et konstruktivt samarbejde med det offentlige om at varetage fremtidens voksende behov for HA behandling?
- / Hvorfor skal det være så svært at få HA, når det er så let at få briller?

*Du skal betale ekstra for HA fra de private butikker*

**NEJ** - det er muligt at få HA til en pris, der svarer til tilskuddet, og de private udbydere skal lovmæssigt oplyse om, at det er muligt at få apparater uden egenbetaling.

*De private er kun ude på at tjene penge*

**MÅSKE** - men der vil også være private udbydere, for hvem kvalitet og rådgivning er lige så vigtig som forretningen.

*Ældre mennesker kan ikke finde ud af teknologien*

**NEJ** - der er sket et generationsskifte, men mange sundhedsfaglige har ikke opdaget det.

*Det er lægernes henvisningspraksis, der afgør trykket på ventelisterne*

**MÅSKE** – men en bedre organisering af området, en større gennemsigtighed og en bedre oplysning til borgerne vil give bedre mulighed for, at borgerne kan være aktive medspillere i bestræbelsen på at mindske trykket.