

Evaluering af Høremappen

Et pilotprojekt i Nordjylland



©DEFACTUM, Region Midtjylland, december 2022

Rapporten er udarbejdet af:
Chefkonsulent Jens Hansen

Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse.

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

DEFACTUM
Olof Palmes Alle 15
8200 Aarhus N

E-mail: defactum@rm.dk

Hjemmeside: www.defactum.dk

Rapporten kan downloades fra www.defactum.dk.

Indholdsfortegnelse

1.1	Afprøvning af en digital høremappe	4
1.2	Evaluering af Høremappen.....	5
1.3	Læsevejledning	5
2.1	Den indledende fase	6
2.2	Den videre fase.....	9
2.3	Input til Høremappen	12
3.1	Nuværende anvendelse af Høremappen	15
3.2	Fremtidig anvendelse af Høremappen	18

1 Indledning

1.1 Afprøvning af en digital høremappe

Antallet af danskere, der i større eller mindre grad lider af hørenedsættelse ansås at ligge mellem 500.000 og 800.000, og ca. 300.000 skønnes at have et høreapparat. Antallet af høreapparatbrugere kommer med stor sandsynlighed til at stige i fremtiden, fordi vi bliver flere ældre, og fordi den teknologiske udvikling betyder, at flere kan få gavn af høreapparatbehandling.

Der er imidlertid nogle udfordringer ved den nuværende høreapparatbehandling. Situationen i dag er kendetegnet ved mangelfuld deling af data på tværs af aktører, og det gælder både for hørefaglige aktører i offentligt og privat regi.

Den begrænsede deling af data er en udfordring for de hørefaglige aktører, fordi aktørerne ofte har relaterede og forbundne opgaver i forbindelse med diagnosticering, behandling og opfølgning.

For borgere med mistanke om høretab eller borgere, der har fået diagnosticeret et høretab, kan den manglende udveksling af data betyde, at borgeren selv bliver ansvarlig for at videreformidle information mellem forskellige behandlere. Manglen på adgang til egne høredata giver desuden borgere ringere mulighed for at følge udviklingen i eget høretab.

For at løse denne udfordring har Sundhedsministeriet igangsat programmet "Høreområdet i Fremtiden", hvor målet er, at borgere opnår større sammenhæng og overblik gennem hele patientforløbet, og kvaliteten i høreapparatbehandlingen bliver mere ensartet på tværs af tilbud. Et af initiativerne i programmet er udviklingen og afprøvningen af en digital høremappe i Nordjylland, hvor data om borgerens høretab og høreapparatsbehandling vil kunne tilgås og deles digitalt. Projektet har titlen FAIR (Fælles Audiologi Infrastruktur og Registrering), og den overordnede ramme for Høremappens etablering og udvikling er beskrevet i Høremappens målbillede¹.

I den nuværende version af Høremappen (pr. december 2022) kan klinikker og behandlingssteder uploade undersøgelsesdata fra den indledende høreprøve, der screener for høretab og eventuelle indikationer på sygdomsrelateret høretab. Høremappen kommer også til at rumme en borgervisning, hvor borgere via sundhed.dk kan tilgå egne høredata. Som konsekvens af en stram prioritering af roadmappet for sundhed.dk, pga. Covid-19 situationen i særligt 2021, er denne adgang under udvikling og forventes åbnet i første kvartal 2023. Visionen for Høremappen er videre, at Høremappen kan anvendes og indgå som central, koordinerende digital infrastruktur ved indførelse af en digital visitationsfunktion. Den digitale visitation er blevet afprøvet i et andet pilotprojekt (InHEAR) parallelt med FAIR og Høremappen.

I foråret 2022 fik den første klinik installeret den digitale høremappe og frem til starten af december er yderligere tre pilotklinikker blevet koblet på projektet.

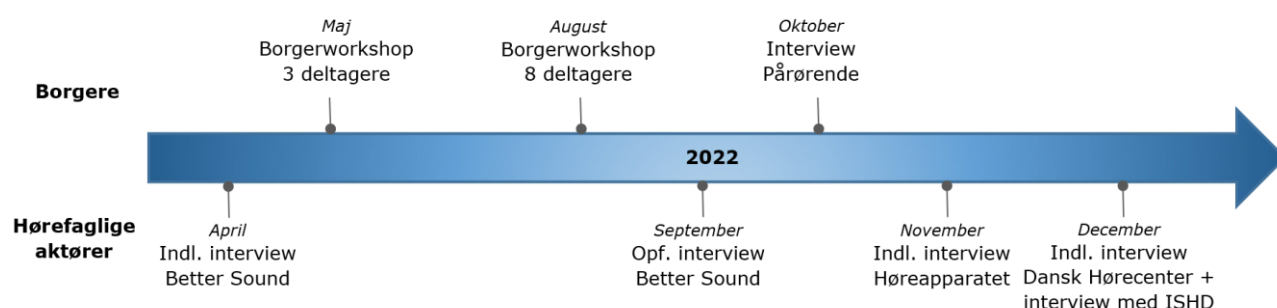
¹ Høremappens målbillede kan findes her: https://sundhedsdatastyrelsen.dk/da/strategier-og-projekter/hoereomraadet/ny_model_digital_visitation/hoeremappen_fair

1.2 Evaluering af Høremappen

Pilotafprøvningen af Høremappen er evalueret af Defactum². Formålet med evalueringen har dels været løbende at levere tidstro data til projektledelsen, der kan understøtte afprøvningen og udviklingen af Høremappen. Dels at bidrage med resultater, der kan indgå i vurderingen af, hvorvidt Høremappen på sigt kan udbredes som en national løsning.

Undervejs i afprøvningen er pilotprojektets scope justeret således, at den borgerrettede visning af høredata foreløbigt er taget ud af projektet. Det var ligeledes den oprindelige plan, at Høremappen skulle implementeres og afprøves på fem klinikker i Nordjylland samt på Kommunikationscentret i Aalborg. Inden for evalueringens tidsramme, har tre klinikker afprøvet Høremappen, heraf er de to klinikker først koblet på kort tid før evalueringens afrapportering³. Evalueringens design er løbende tilpasset disse projektændringer, således at evalueringens endelige dataindsamling har omfattet de aktiviteter, der er vist i figuren nedenfor.

Figur: Tidslinje med evalueringens dataindsamling hos borgere og hørefaglige aktører



Evalueringen er baseret på kvalitative interviewdata indsamlet hos borgere og hørefaglige aktører. Til belysning af borgerperspektivet er der gennemført to borgerworkshops med samlet set 11 borgere, heraf to pårørende. Derudover er der gennemført et telefoninterview med en pårørende. Til belysning af de hørefaglige aktørers perspektiver er der gennemført tre indledende interview med centrale aktører hos de involverede klinikker kort tid efter implementeringen af Høremappen samt hos én klinik et opfølgende interview ca. et halvt år efter implementering. Derudover er der gennemført et interview med Kommunikationscentret i Aalborg, Institut for Syn, Hørelse og Døvblindhed (ISDH). ISDH er ved evalueringens afslutning ikke koblet på Høremappen. I interviewet har ISDH derfor alene forholdt sig til Høremappens potentialer og opmærksomhedspunkter i en fremtidig situation.

1.3 Læsevejledning

I rapportens kapitel 2 og 3 præsenteres henholdsvis borgeres og de hørefaglige aktørers input til og perspektiver på Høremappen. Begge kapitler er tematisk opdelte, hvor konklusionen i hvert tema er markeret med fed skrift. Under konklusionen følger en uddybning af temaet.

² Defactum er et konsulent- og forskningshus i Region Midtjylland. Læs mere her: www.defactum.dk

³ I projektet udarbejdes en selvstændig teknisk evaluering af Høremappen og høremappemodulet med beskrivelse af de tekniske udfordringer samt barrierer for videre implementering. Disse aspekter er derfor ikke en del af nærværende evaluering.

2 Borgeres perspektiver

Formålet med de to gennemførte workshops har været at opnå en grundlæggende indsigt i borgeres og pårørendes erfaringer fra egne høreforløb, helt fra den spæde start hvor høretabet erkendes til den indledende undersøgelse, visitationen, behandlingen og til opfølgningen. Ved at bruge kronologien som ramme er der opnået viden om, hvilke informationer borgere har behov for, og forventninger om, i forskellige faser af et forløb. Med afsæt i forløbsfortællingerne har borgerne på workshops afslutningsvist bidraget med input til, hvad en Høremappe kan indeholde.

Rekrutteringen af borgere til de to workshops er sket via Høreforeningen og kommunikationscentrene i Aalborg og Aarhus. Det har primært været muligt at rekruttere borgere, der kan betegnes som erfarne høreapparatbrugere (flergangsbrugere) og i mindre grad førstegangsbrugere. Den selektion vurderes imidlertid ikke at have stor betydning for evalueringens konklusioner, netop fordi der på workshops er lagt stor vægt på at afdække borgernes erfaringer i tiden før udlevering af første høreapparat.

SDS har medvirket på begge workshops med henblik på at stille supplerende spørgsmål, besvare spørgsmål, lytte og notere pointer til brug for den bredere udvikling af Høremappen. Derudover har SDS indledningsvist præsenteret den nuværende og kommende Høremappe, og den præsentation har dermed fungeret som afsættet for borgernes input på workshoppen.

Kapitlet indeholder tre afsnit, hvor det første afsnit 2.1 handler om tiden fra borgerens første erkendelse af et høretab til ibrugtagningen af første høreapparat. Afsnit 2.2 handler om den videre fase forstået som forløbet frem til borgerens aktuelle situation. I det sidste afsnit 2.3 sammenfattes borgernes input til Høremappen.

2.1 Den indledende fase

Den indledende fase

Tiden fra erkendelsen af høretabet til første undersøgelse

Hos nogle borgere går der lang tid fra den første fornemmelse af et høretab til de får foretaget en indledende høreprøve. Evalueringen har ikke kunnet afdække, om Høremappen kan bidrage til at reducere den tid. Det spørgsmål bør derfor afdækkes nærmere.

I evalueringen er borgerne blevet spurgt om, hvor lang tid, der gik fra den første fornemmelse af et høretab til de fik foretaget en indledende høreprøve, og hvad der skete i den periode.

Nogle borgere oplever et akut høretab og opsøger som følge heraf med det samme en høreklub/ørelæge. Hos andre borgere sker høretabet gradvist, hvor de i en lang periode (i et enkelt tilfælde 2-3 år) går med en fornemmelse af at have et høretab, før de får foretaget en høreprøve.

For nogle borgere er den udløsende faktor for at få foretaget en høreprøve et jobskifte hvor høretabet pludselig bliver tydeligt. Hos andre borgere er der tale om en langvarig proces, hvor de selv skal acceptere at have et høretab, før de opsøger en høreklinik.

I projektet er der et grundlæggende ønske om at reducere den tid der går fra en borger bekymrer sig om sit høretab, til man får foretaget en høreprøve. Det har ikke været muligt i denne evaluering at afdække, om Høremappen kan spille en rolle for reduktion af den tid.

Tiden fra første høreprøve til første høreapparat

Nogle borgere får høreapparat kort tid efter de har fået foretaget den indledende høreprøve. Hos andre borgere kan der gå lang tid, i et enkelt tilfælde fem år, fra første test til høreapparat.

Der er forskellige årsager til, at der for nogle borgere går lang tid fra første høreprøve til udlevering af første høreapparat.

Hos nogle borgere handler det naturligvis om, at høretabet først senere når et niveau, hvor høreapparat er relevant. Andre borgere fortæller, at erkendelsen af at skulle bruge høreapparat tog lang tid. For én borger var prisen på at høreapparat hos den private klinik en medvirkende årsag til, at der gik lang tid. Ventetid på udlevering af høreapparat angives desuden af en borger.

Spørgsmålet er, om Høremappen kan bidrage til at reducere tiden fra første høreprøve til borgeren får første høreapparat? Som det ses senere i rapporten, kan Høremappen indeholde information om ventetider og behandling, samt materiale der støtter borgerens erkendelsesproces, og derigennem bidrage til et hurtigere forløb.

Borgerens valg af første høreklinik

Skillelinjen offentlig kontra privat høreklinik ser ikke ud til at have nogen stor betydning ifm. borgernes valg af, hvor de får foretaget den første høreprøve. Hos nogle borgere har ventetider derimod en afgørende betydning for valg af klinik.

Det generelle billede er, at borgere ikke gør sig store overvejelser om præcis hvilken klinik eller ørelæge de opsøger i den indledende fase, hvor borgere ønsker at blive undersøgt for eventuelt høretab.

En pointe fra interviewene er, at borgere ikke skelner så tydeligt mellem, om de har været hos en privat eller offentlig klinik. Det fylder ikke så meget for borgerne, og flere kan ikke huske om det var det ene eller det andet.

Evalueringen tyder heller ikke på, at borgerne har et stort overblik over udvalget af klinikker. Flere borgere fortæller, at de valgte den klinik de kendte fra lokalområdet, eller dér hvor en pårørende i forvejen var tilknyttet.

Ventetider ser derimod ud til at have en betydning ved nogle borgeres valg af klinik. Én borger fortæller, at vedkommende valgte en klinik langt væk fra egen bopæl, fordi ventetiden her var 6 uger i forhold til ca. 1 år i egen bopælskommune.

Borgeres indblik i organiseringen af høreområdet

Det gennemgående billede er, at borgere ikke har et fuldt overblik over organiseringen af høreområdet. Selv borgere der har været i systemet i mange år, har vanskeligt ved at skelne mellem de forskellige hørefaglige aktører.

Nogle af evalueringens borgere har ikke oplevet organiseringen af høreområdet og forståelsen af, hvordan systemet hænger sammen som noget problem. Det gælder særligt de borgere, der fra barnsben har været tilknyttet en fast hørefaglig konsulent hos et kommunikationscenter.

Hos andre borgere er vejen gennem et forløb med høretab ikke helt let at gennemskue. Skal man først henvende sig til egen læge, til et kommunikationscenter eller til en ørelæge? Det er ifølge nogle borgere vanskeligt at forstå.

Evalueringen viser, at der hersker en vis forvirring om hvilke hørefaglige aktører, der er regionale, og hvilke der hører under kommunerne.

Der er også forvirring om de rette betegnelser på aktører, eksempelvis dét forhold at et kommunikationscenter har forskellige navne i forskellige regioner. Den usikkerhed ses også hos borgere, der har været en del af systemet i mange år og ligefrem hos borgere, der har en aktiv funktion i Høreforeningen.

2.2 Den videre fase

Det videre forløb

Borgeres behov for information i det videre forløb

Der er forskelle på borgernes behov for information i den videre fase. Én gruppe af borgere har følt sig godt informeret, ikke mindst takket være information fra hørefaglige aktører. Derimod kan en anden gruppe af borgere ønske sig bedre information på en række konkrete områder, som skitseres nedenfor.

Som nævnt ovenfor har nogle borgere gennem hele deres forløb været tilknyttet en hørefaglig aktør, der har hjulpet med at skabe overblik, skabe kontakt til rette parter og sikre en rød tråd i forløbet. Borgere med den tilknytning har generelt følt sig godt informeret. Evalueringen indikerer imidlertid, at det er tilfældigt, om man i sit forløb møder en fagprofessionel, der kan agere bindeled.

Andre borgere nævner, at de har savnet overblik over støttemuligheder, eksempelvis udbuddet af tekniske hjælpemidler, og hvilke muligheder der findes for kurser om høretab.

I forlængelse af ovenstående tema kunne én borger ønske sig et bedre overblik over rollefordelingen mellem offentlige og private aktører med beskrivelse af, hvad de forskellige valg indebærer.

Endeligt er der én borger der kunne ønske sig en bedre forklaring af høretab til børn. Det kunne eksempelvis formidles via en film eller et spil udviklet til børn.

Pårørendes rolle i borgerens forløb

I nogle forløb spiller pårørende en altafgørende rolle ift. at sikre koordinering mellem hørefaglige aktører og sikre at borgerens historik bæres gennem systemet.

Tre pårørende har medvirket i evalueringen. To forældre til børn, der fra en tidlig alder har fået høreapparat, samt en datter til en far over 80 år.

Der er nogen forskel på, hvor stor en rolle de pårørende selv har måtte påtage sig i koordineringen af forløbet. I ét tilfælde er det kun Audiologisk Afdeling, der har været involveret, og her har pårørende fået god information og støtte til koordinering. I et andet forløb har den pårørende haft følelsen af konstant "at være to år bagefter i forståelsen af datterens forløb og udvikling". Samme pårørende har oplevet at skulle fortælle sin historie mange

gange til forskellige hørefaglige aktører. I det sidste tilfælde, der vedrører en datter til en ældre far, har den pårørende oplevet sin aktive rolle som helt nødvendigt for at agere bindeled i forløbet, fx i kontakten til hospitalsafdeling eller plejehjem. I de tilfælde har den pårørende ikke følt sig godt klædt på til at kunne videreformidle informationer om faderens forløb.

Samlet set indikerer eksemplerne, at nogle pårørende bruger meget tid på at sikre sammenhæng i forløb, og at nogle pårørende efterspørger bedre støtte til den funktion. Som det fremgår senere i afrapporteringen, kan Høremappen være en hjælpende hånd for pårørende.

Overgange mellem sektorer

Der er ikke noget i evalueringen, der indikerer særlige udfordringer, når borgerne fylder 18 år. Til gengæld oplever nogle borgere vanskeligheder ifm. overgange til arbejdsmarked og skifte af uddannelsessted.

I evalueringen er det belyst, hvordan borgeren har oplevet overgange mellem sektorer, herunder oplevelsen af tab af information og behovet for genundersøgelser.

Ingen af de interviewede borgere har oplevet særlige udfordringer med koordinering mv. ved overgangen til at blive myndig. En af borgerne var også efter det fyldte 18. år tilknyttet samme afdeling og oplevede her en smidig overgang uden tab af information. Derimod oplevede samme borger, at det var vanskeligere "at finde rundt i systemet" ifm. opstart på universitetet. Her oplevede borgeren selv at skulle agere tovholder mellem blandt andet uddannelse og den socialpædagogiske (SPS) støtte.

En pårørende har oplevet manglende koordinering og støtte i forbindelse med datterens skifte fra almindelig folkeskole til specialklasse.

Endeligt peger nogle borgere på udfordringer, når egne høredata skal deles mellem kommuner eller regioner. Der opleves manglende udveksling af data, når en borger flytter fra en kommune til en anden eller får foretaget høreprøve i en kommune/region og har behov for data i en anden kommune/region.

Borgerens overblik over egne høredata

Generelt kan borgerne ønske sig et bedre overblik over udviklingen i eget høretab. Nogle borgere oplever, at det er vanskeligt at aflæse og forstå sit høretab i et audiogram.

De fleste borgere har i forbindelse med høreprøve fået udleveret en udskrift af audiogrammet. I de fleste tilfælde har borgerne imidlertid selv skullet bede om at få audiogrammet udleveret.

Der er forskelle på, om borgerne har gemt de udleverede høreprøve og dermed har mulighed for at danne sig et overblik over udviklingen i høretabet. To borgere fortæller, at de har opbevaret alt udleveret materiale i et ringbind, og en anden har fået overdraget en kasse fra forældrene med diverse materiale udleveret gennem et høreforløb i børneårene. Selv de borgere der har gemt udleverede høreprøve vurderer imidlertid, at det er vanskeligt at danne sig et fyldestgørende overblik over udviklingen i høretabet.

Én borger havde i forbindelse med ansøgning om handicaptillæg behov for sine høreprøves, men fik ved henvendelse til høreklubben afslag på udlevering med den begrundelse, at borgere kan tage høreprøve med til det offentlige og dermed risikerer klubben at miste et salg af høreapparat.

Alle borgere fortæller, at det horefaglige personale har forklaret indholdet af et audiogram i forbindelse med høreprøve. Den ene halvdel af borgerne vurderer, at de ikke har vanskeligheder med at fortolke et audiogram, hvorimod den anden halvdel vurderer at kurver og symboler på audiogrammet ikke er helt let at forstå.

Hvad har borgere anvendt de udleverede høreprøve til?

Borgernes måde at anvende udleverede høreprøve på, vidner om at høreprøven er et centralt dokument i et høreforløb.

Som vist ovenfor, er borgere i dag i høj grad ansvarlige for selv at bede om at få udleveret en høreprøve og opbevare den. Samtidig viser evalueringen, at høreprøven er et vigtigt dokument, der tjener flere forskellige formål:

- Nogle borgere anvender de udleverede audiogrammer, når de skal forklare høretabet til familie og venner. Det kan bidrage til en øget forståelse, når høretabet kan ses på en kurve. Samtidig kan det være en vigtig del af borgerens erkendelsesproces at fortælle andre om sit høretab.
- Nogle borgere fortæller, at de anvender audiogrammer til eget brug for at kunne orientere sig om udviklingen over tid i eget høretab.
- Nogle borgere og pårørende kigger på de udleverede høreprøve som del af forberedelsen før besøg hos høreklubben eller ørelæge.
- Nogle borgere har brug for høreprøve i forbindelse med ansøgning om hjælpemidler, godtgørelse mv.
- Endeligt fortæller nogle borgere, at de har anvendt høreprøven i forbindelse med orientering om høretab

til arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner, vejledere mv.

2.3 Input til Høremappen

Borgeres input til Høremappen

Relevansen af en Høremappe

En Høremappe har potentiale til at skabe øget sammenhæng i borgeres forløb, og forventes særligt at blive til gavn for mindre ressourcestærke borgere.

Hvilken betydning vil det have, hvis borgere kan få adgang til egne høredata, og det bliver muligt at dele data mellem hørefaglige aktører?

Det spørgsmål er naturligvis vanskeligt at besvare på nuværende tidspunkt, hvor løsningen ikke er færdigudviklet. Borgernes svar tyder imidlertid på, at en Høremappe generelt kan bidrage til øget sammenhæng, og særligt for en gruppe af borgere, der i dag kan have vanskeligt ved at finde rundt i systemet.

Borgernes fortællinger vidner om, at sammenhæng i et forløb i dag i nogen grad er baseret på, at borgere evner at stille de rigtige spørgsmål til hørefaglige aktører, have ressourcestærke pårørende med på sidelinjen og være i stand til at videreformidle sin hørehistorik, fremskaffe audiogrammer mv.

I den nuværende situation risikerer mindre ressourcestærke borgere at få en ringere indsats, når systemet i nogen grad hviler på, at borgere selv skal skabe den røde tråd.

Adgang til audiogrammer

Borgere har primært behov for adgang til audiogrammer

Evalueringen viser, at borgeres primære ønske er at få et samlet historisk overblik over gennemførte høreprøve/audiogrammer.

En af borgerne udtrykker ønsket på denne måde: "*Det vil være godt, hvis man kan se sine audiogrammer i ét samlet billede, dvs. at audiogrammerne er lagt oven på hinanden, så man hurtigt kan danne sig et overblik over udviklingen i ens høretab*".

Der er stor forskel på, hvor mange høreprøve borgere får foretaget og med hvilken hyppighed. En samlet visning

skal kunne rumme den varians, eventuelt ved at give mulighed for at vælge et tidsinterval.

Som vist ovenfor har nogle borgere vanskeligt ved at fortolke et audiogram. På den baggrund foreslås, at der indsættes forklaringsmarkører i audiogrammet, alternativt at der laves en introducerende video.

Forklaring af et høreforløb med aktøroversigt

Høremappen skal bidrage til bedre overblik over et forløb og aktørenes roller.

Borgerne ønsker, at Høremappen indeholder en oversigt over forskellige veje i et høreforløb med forklaring af, hvilken rolle offentlige henholdsvis private aktører spiller.

Derudover ønskes henvisninger til, hvor man i forskellige faser af et forløb kan finde mere information. Herunder hvilke tilbud og støttemuligheder der findes hos Høreforeningen. De yngre borgere i evalueringen ønsker særligt, at høremappen skal motivere og guide unge til at deltage i tilbud, hvor de kan møde andre unge.

Nogle borgere foreslår, at der skal være målgruppespecifikke indgange i Høremappen. Eksempelvis "Hvis du er forældre, så klik her", "Hvis du er pårørende, så klik her" osv.

Endeligt ønskes forløbsoversigten og aktørlisten suppleret med borgeres typiske spørgsmål i et forløb, fx hvor man henvender sig, hvis ens høreapparat ikke fungerer hensigtsmæssigt; hvor skaffes nye batterier, hvor man skaffer nye slanger til høreapparatet mv.

Specifikationer på høreapparat, udstyr mv.

Det kan være vanskeligt for borgere at huske historikken i udleverede høreapparater og udstyr. En oversigt i Høremappen vil være en stor hjælp.

Både borgere og pårørende fortæller i evalueringen om situationer hos høreafaglige aktører, hvor de har skullet redegøre for, hvilke typer af høreapparater og udstyr, de har fået udleveret gennem årene. Det kan ofte være vanskeligt at huske.

På den baggrund er der et ønske om en kronologisk oversigt i Høremappen, hvor man kan se udleverede høreapparater, udstyr og hjælpemidler samt mulighed for at se tekniske specifikationer.

Enkelte borgere foreslår, at der i sammenhæng med oversigten over udleverede høreapparater og udstyr, bliver mulighed for at foretage bestillinger af tilbehør fra

Høremappen. Det kan eksempelvis vedrøre bestilling af batterier og slanger.

Viden om høretab, høreapparat og udstyr

Behov for let tilgængelig og ajour viden

Særligt som førstegangsbruger har man behov for grundlæggende viden om ens høretab og hvilket høreapparat, der passer bedst til ens situation. Nogle borgere foreslår, at Høremappen kan indeholde videoer eller e-læringsmateriale, der forklarer forskellige typer af høretab, fx genetisk betinget høretab, aldersbetinget høretab mv. samt konsekvenserne af de forskellige høretab. Videoer vil blandt andet kunne bruges når venner, familie, arbejdsplads mv. skal have forklaret høretabet.

Evalueringen viser desuden, at noget borgere er usikre på, om det høreapparat og udstyr, man har fået udleveret, er ajour i forhold til den seneste teknologiske udvikling, eller der er andet, der kan hjælpe bedre. Det er vanskeligt at følge med i den hastige udvikling på området, og borgerne oplever, at der ikke findes ét samlet sted, hvor man kan orientere sig om ny teknologi. For borgere vil det være mere overskueligt, hvis man ved, at aktuel viden om ny teknologi findes i Høremappen.

Følelsesmæssige og fysiske aspekter af et høretab

Et høretab kan give ringere livskvalitet. Høremappen kan indeholde information om mulige mentale og fysiske konsekvenser af et høretab samt strategier til mestring.

Høretab er et kommunikationshandicap, der kan medføre træthed, mistrivsel og ensomhed. Nogle borgere mener, at der i mødet med de hørefaglige aktører ikke lægges nok vægt på de mentale og fysiske konsekvenser af et høretab. En af borgerne foreslår, at Høremappen indeholder en tjekliste til de hørefaglige aktører, der minder om, at der i en konsultation også skal tales om menneskelige aspekter af et høretab.

Andre borgere foreslår, at Høremappen kan indeholde videoer, fx med kendte mennesker, der fortæller om deres høretab og de menneskelige konsekvenser af et høretab. Det skal dels bidrage til større åbenhed om dét at have høretab, dels fungere som information til borgerens pårørende.

Ifølge borgerne kan information i Høremappen, henvisning til Høreforeningens tilbud mv. bidrage til, at borgerne huskes på, at der efter udlevering af høreapparat fortsat er mange ting, man selv kan gøre for at forbedre sin livskvalitet.

3 Hørefaglige aktørers perspektiver

De hørefaglige aktørers perspektiver er belyst via telefoninterview med informanter fra de tre klinikker, der ved evalueringens afslutning har fået installeret Høremappen. Interviewene har overordnet omhandlet klinikernes erfaringer med implementering og anvendelse af Høremappen samt en afdækning af perspektiver på en fremtidig anvendelse af Høremappen.

Kommunikationscentret i Aalborg, Institut for Syn, Hørelse og Døvblindhed (ISDH), har ved evalueringens afslutning ikke adgang til Høremappen. Der er alligevel gennemført et interview med ISDH med henblik på at belyse potentialer og opmærksomhedspunkter i forbindelse med ISDHs fremtidige anvendelse af Høremappen.

De tre klinikker, der har fået installeret Høremappen præsenteres her:

- **Better Sound** er en enkeltmandsvirksomhed beliggende i Nørresundby. Better Sound var første klinik, der fik installeret Høremappen. Der er gennemført et interview i april 2022 umiddelbart efter implementering samt et opfølgende interview i september, hvor klinikken havde uploadet høredata vedrørende ca. 50 borgere.
- **Høreapparatet** er en kæde bestående af seks lokalafdelinger i Nordjylland beliggende i Hobro, Aars, Aalborg, Brønderslev, Frederikshavn og Hjørring. Høremappen blev installeret i oktober 2022. Der er i alt 11 ansatte, hvoraf fem er oprettet som brugere i Høremappen. På tidspunktet for interviewet (november 2022) havde kun én af de ansatte uploadet data. Samlet set var der pr. november 2022 uploadet høredata vedrørende ca. 50 borgere.
- **Dansk HøreCenter** er en landsdækkende kæde. I Nordjylland er der klinikker i Aalborg, Frederikshavn, Hjørring og Hobro. Høremappen blev installeret i november 2022. Seks ansatte havde på tidspunktet for interviewet (december 2022) uploadet data til Høremappen. Samlet set var der pr. december 2022 uploadet høredata vedrørende ca. 20 borgere.

Kapitlet indeholder to afsnit, hvor afsnit 3.1 omhandler de tre klinikkers erfaringer med anvendelsen af Høremappen. Afsnit 3.2 omhandler klinikernes og kommunikationscentrets perspektiver på den fremtidige anvendelse af Høremappen, herunder præsenteres aktørernes vurderinger af Høremappens potentialer samt opmærksomhedspunkter.

3.1 Nuværende anvendelse af Høremappen

Nuværende anvendelse af Høremappen	
Uploadede data i Høremappen	På tidspunktet for evalueringens aflevering har pilotprojektet ikke levet fuldt op til målsætningen for antal borgere i Høremappen. I perioden 31. januar – 7. december 2022 er der uploadet data vedrørende 154 unikke brugere, heraf er langt størstedelen uploadet i november 2022. Pilotprojektet har et mål om involvering af 200 borgere, og dermed mangler der aktuelt 46 borgere for at nå dette mål.
Information til borgere om Høremappen	Der er udviklet et godt informationsmateriale til borgere vedrørende Høremappen. Der er imidlertid borgere, der har svært ved at forstå informationen.

Nogle borgere inkluderes ikke i Høremappen, ud fra en forventning om, at de ikke kan forstå informationen.

To klinikker har den praksis, at alle borgere der skal have foretaget en høreprøve inkluderes i pilotprojektet. Alle disse borgere informeres dermed om Høremappen og pilotprojektet via udlevering af "det blå øre", som er et skriftligt informationsmateriale om projektet. Samtidig får borgerne mundtlig information fra den hørefaglige. Det skriftlige informationsmateriale fra projektets side vurderes at være fint, og det opleves sjældent, at borgerne har spørgsmål. De fleste siger blot, at "det lyder som en god idé".

En af klinikkerne giver imidlertid ikke information til alle borgere, der skal have foretaget en høreprøve, men vælger hvilke borgere der skal indgå i projektet ud fra en forventning om, hvilke borgere der vil kunne forstå informationen om Høremappen.

Arbejdsgange ved login

Log-in til Høremappen opfattes som en lidt tung arbejdsgang.

Der er to måder klinikkerne tilgår Høremappen på:

- 1) Enten logger de på om morgenen. Først taster en defineret kode, hvorefter man modtager en SMS-kode, som giver adgang til systemet. Derefter står arbejdsrummet åbent hele arbejdsdagen.
- 2) Den anden måde foregår ad hoc, hvor der først logges på systemet når data skal uploades efter en konsultation.

Begge måder opleves af klinikkerne at have nogle udfordringer. Ved den første måde opleves, at øvrige programmer på computeren bliver langsomme. Den anden måde med ad hoc login anvendes af en klinik, hvor de ansatte skifter arbejdscomputer i løbet af en dag. Her opleves det som omstændeligt at logge på og af systemet flere gange dagligt.

Alle tre klinikker kunne ønske sig en smidigere login-proces end den nuværende, dog med fokus på samme sikkerhedsniveau.

Arbejdsgange ved upload af data

Der er forskelle på, om data uploades i forlængelse af en konsultation, eller data fra flere borgere samles og uploades på én gang. Når der er tale om førstegangsbrugere opleves upload af data som en hurtig proces. Ved flergangsbrugere med større datahistorik kan upload tage lang tid.

Klinikkerne fortæller, at konsultationerne foregår på helt almindelig vis, som de også ville være foregået uden Høremappen. Efter endt konsultation er der imidlertid forskel på klinikernes arbejdsgange.

Hos to af klinikkerne uploades høredata med det samme i Høremappen af den medarbejder, der har gennemført konsultationen. Hos én klinik foregår upload ved, at høredata fra flere borgere samles og uploades på samme tid. I nogle tilfælde kan det betyde en uges forsinkelse på upload af data. Den praksis skyldes, at de ansatte ofte anvender forskellige arbejdscomputere i løbet af en dag, hvor løbende login og upload vurderes at være besværligt.

Ifølge aktørerne forudsætter anvendelse af Høremappen ingen særlige færdigheder. Når man er logget på, kræver upload kun to klik. Klinikkerne oplever imidlertid forskelle på, hvor lang tid, det tager at uploade data. Ved førstegangsbbrugere (nye brugere af høreapparat) er der kun én høreprøve, og her foregår upload hurtigt. Ved flergangsbbrugere opleves upload-tiden i nogle tilfælde at tage op til tre minutter, fordi data fra klinikkens fagsystem vedrørende tidligere høreprøver, tilpasninger af høreapparat mv. også uploades.

Arbejdsgange ved udkørende funktion til plejehjem

Ved besøg på plejehjem uploades data enten i forbindelse med besøget eller først når den hørefaglige er tilbage i klinikken. I sidstnævnte tilfælde kan der være risiko for at upload glemmes.

To af klinikkerne har udkørende funktioner til plejehjem, hvor høreprøver gennemføres. Arbejdsgangene i forbindelse med upload er forskellige. Den ene klinik uploader data med det samme på plejehjemmet, hvorimod den hørefaglige aktør fra den anden klinik venter med at skrive journal og uploade data til, vedkommende er tilbage i klinikken. Ved sidstnævnte arbejdsgang kan der ifølge den hørefaglige gå nogle dage, før en høreprøve bliver uploadet. Der er en risiko for at glemme at uploade data, og aktøren kunne på den baggrund ønske sig en reminder-funktion.

3.2 Fremtidig anvendelse af Høremappen

Potentialer og opmærksomhedspunkter

Behovet for Høremappen

Aktørerne finder helt overordnet, at Høremappen er et vigtigt og længe ønsket skridt i retning af øget digitalisering af høreområdet. Høremappen kan bidrage til bedre kvalitet i patientforløb.

Alle informanter i evalueringen vurderer, at en Høremappe er en gevinst for høreområdet. Øget digitalisering og mulighed for deling af data har ifølge aktørerne været et ønske i lang tid. Høremappen kan bidrage til øget kontinuitet i en borgers forløb. I dag kan der eksempelvis gå information tabt, hvis en borger har fået udleveret høreapparater i én kommune og efterfølgende er flyttet til ny kommune. Adgang til historiske høredata, hvor man kan følge udviklingen i en borgers høretab betones ligeledes. Endeligt lægger aktørerne vægt på, at Høremappen kan øge datasikkerheden.

Bedre forberedelse af konsultationer

Adgang til data i Høremappen kan give hørefaglige bedre vilkår for forberedelse af konsultationer

Evalueringen tyder på, at de hørefaglige aktører vil anvende adgangen til data i Høremappen til forberedelse af konsultationer. De hørefaglige aktører vurderer, at nogle konsultationer kan foregå smidigere og mere målrettet borgerens problemstillinger, hvis de inden konsultationen kan orientere sig i historiske data i Høremappen.

Adgangen til data vil generelt give større sikkerhed om nogle væsentlige informationer, som borgere ofte kan have vanskeligt ved at huske, eksempelvis hvornår borgeren sidst har modtaget tilskud.

På Kommunikationscentret (ISDH) er situationen i dag, at hørekonsulenterne ikke har adgang til nogen data om borgere, der har fået udleveret høreapparat hos en privat klinik. Den gruppe udgør ifølge ISDH 10-20% af de borgere, der kommer på ISDH mhp. ansøgning om hjælpemidler. Deling af data i Høremappen vil ifølge ISDH dels betyde en bedre oplevelse for borgerne, som ikke skal have besvær med selv at medbringe høreprøver, dels betyde bedre mulighed for at forberede en konsultation.

Færre genundersøgelser

For de private klinikker har det afgørende betydning, at Høremappen kun indeholder høreprøver udført af autoriseret personale. Selv med adgang til høreprøver af høj kvalitet er der forskelle på, om de private klinikker vil undlade at gennemføre en ny høreprøve.

Der gennemføres meget sjældent nye høreprøver på Kommunikationscentret ifm. ansøgning om hjælpemidler. Deling af data i Høremappen vil derfor ikke betyde færre genundersøgelser.

Private klinikker:

Ifølge de hørefaglige aktører fra de private klinikker er der på nuværende tidspunkt stor variation i kvaliteten af gennemførte høreprøver. Variationen skyldes blandt andet forskelle på, hvilket udstyr de forskellige aktører anvender samt forskelle på, om høreprøver udføres af autoriseret personale. På den baggrund vurderer aktørerne, at datakvaliteten på nuværende tidspunkt generelt ikke er tilstrækkelig høj til, at høreprøver kan genbruges.

De hørefaglige aktører ser det som afgørende for tilliden til data, at Høremappen kun indeholder høreprøver udført af autoriseret personale. En af aktørerne påpeger, at det vil være en fordel med en godkendelsesproces af ørelæger på samme måde som det sker hos private klinikker af FORCE Technology. På den måde kan det sikres, at høreprøver er foretaget af uddannet personale i et ordentligt lokale med brug af godkendt udstyr.

Spørgsmålet er dernæst, om de hørefaglige aktører vil undlade at gennemføre en ny høreprøve, hvis de i Høremappen har adgang til en høreprøve af høj kvalitet.

To af aktørerne fra de private klinikker vurderer, at de vil orientere sig i Høremappen i tidligere gennemførte Høreprøver, men de vil under alle omstændigheder selv gennemføre en ny høreprøve i egen klinik. Det begrundes dels med, at udførelsen af en høreprøve er en væsentlig del af ens faglighed, dels at man som privatpraktiserende klinik lever af at levere god service til kunderne, og her betragtes udførelsen af en høreprøve som en central del i den service.

En af de private aktører ser derimod et stort potentiale for genbrug af høreprøver, hvis der bliver adgang til en komplet høreprøve og sikkerhed for, at prøven er foretaget af autoriseret personale. Ifølge denne aktør vil genbrug af en høreprøve ikke mindst være til gavn for borgere, som ofte ikke kan forstå, hvorfor der skal gennemføres en ny høreprøve.

Kommunikationscentret:

Situationen er anderledes på kommunikationscentret (ISDH). Her gennemføres meget sjældent nye høreprøver ifm. ansøgning om hjælpemidler. ISDH tager afsæt i den høreprøve, de enten kan trække i IT-systemet (vedr. borgere der har fået udleveret høreapparat i det offentlige)

eller den høreprøve borgeren selv medbringer (vedr. borgere der har fået udleveret høreapparat hos privat klinik).

Risiko for kommercielt tab

Deling af høreprøver i Høremappen kan indebære en risiko for kommercielt tab hos de private klinikker.

Aktørerne fra de private klinikker lufter en bekymring for, at adgangen til gennemførte høreprøver kan skabe en konkurrencemæssig problemstilling, hvor den offentlige ørelæge kan trække en høreprøve foretaget af en privat klinik, og samtidig sælge et høreapparat i egen klinik. En af aktørerne formulerer bekymringen på denne måde: "*De private klinikker kommer ikke til at sige ja til en Høremappe, hvor data kan deles, med mindre der følger betaling med for gennemførelse af høretest.*"

Aktørerne gør opmærksom på, at der skal findes en løsning på, hvordan private klinikker kan blive honoreret for at foretage høreprøver. Uden en betalingsaftale er der hos aktørerne en bekymring for, at en fremtidig deling af data blot vil gøre det lettere for borgere at få foretaget høreprøver hos private klinikker og efterfølgende få høreapparat hos det offentlige.

Ønskede data i Høremappen

I evalueringen har aktørerne fremsat en række ønsker til data i en fremtidig version af Høremappen. Ønskerne præsenteres nedenfor.

Adgang til tidligere gennemførte høreprøver

Overordnet vurderer aktørerne, at adgang til tidligere gennemførte høreprøver vil betyde, at der kan ydes en bedre faglige service over for borgerne.

Adgang til tidligere høreprøver vil eksempelvis være en gevinst i den situation, hvor en borger efter fire år skal have nye høreapparater. Her vil man ud fra en tidligere høreprøve kunne konstatere, om der er sket forandringer. Den bedre service kan ligeledes bestå i, at det bliver lettere at forklare borgeren, hvorfor vedkommende skal have nye høreapparater, eller hvorfor høreapparaterne skal være større.

Adgangen til tidligere høreprøver vil også være en fordel, når demente skal have nye høreapparater, fordi demente ifølge aktørerne ikke i alle tilfælde er i stand til at medvirke i en høreprøve.

Kommunikationscentret gør opmærksom på, at når private klinikker lukker, mistes borgerens høredata. Deling af høreprøver vil dermed kunne sikre historikken.

Adgang til en høreprøve vil ligeledes være en fordel for Kommunikationscentret i den situation, hvor en borger har mistet sit høreapparat, eller det er gået i stykker. I de tilfælde laver Kommunikationscentret et låneapparat til borgeren, men det forudsætter en høreprøve. Konsekvensen er lige nu, at nogle borgere først må skrives op til en høreprøve med den ventetid, det indebærer. Hvis der var adgang til en høreprøve, ville man på Kommunikationscentret med det samme kunne hjælpe borgeren med et låneapparat.

Viden om hvilket høreapparat borgeren har fået udleveret

Kommunikationscentret kan ønske sig, at Høremappen indeholder viden om, hvilket høreapparat en bruger har fået udleveret. På nuværende tidspunkt kan Kommunikationscentret kun tilgå den oplysning hos borgere, der har fået udleveret høreapparat i det offentlige.

Adgang til første henvisning

To af klinikkerne giver udtryk for, at de gerne vil have adgang til første henvisning fra ørelægen, fordi det er her, man kan se grundlaget for bevillingen til høreapparat. I den første henvisning vil man fx kunne se, om der er tale om et kompliceret høretab, om der er foretaget MR-scanning mv. Ifølge aktørerne tilrettelægges konsultationen ud fra den diagnose, som ørelægen har stillet, og derfor er henvisningen et vigtigt dokument.

Journaloplysninger

I mange tilfælde vil det ifølge aktørerne ikke være relevant at kunne tilgå journaloplysninger. Udvalgte dele af en anamnese kan dog være nyttig, fx beskrivelsen af om der i foretaget en udredning af høretabet.

