Handläggare: Anna Arengård

PaN 2021-04-13 P 6
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-03-30

PAN A2102-00015

Svar på Mehdi Oguzsoys (V) skrivelse, angående fritt val av hjälpmedel inom den primära hörselrehabiliteringen i Region Stockholm

Ärendebeskrivning

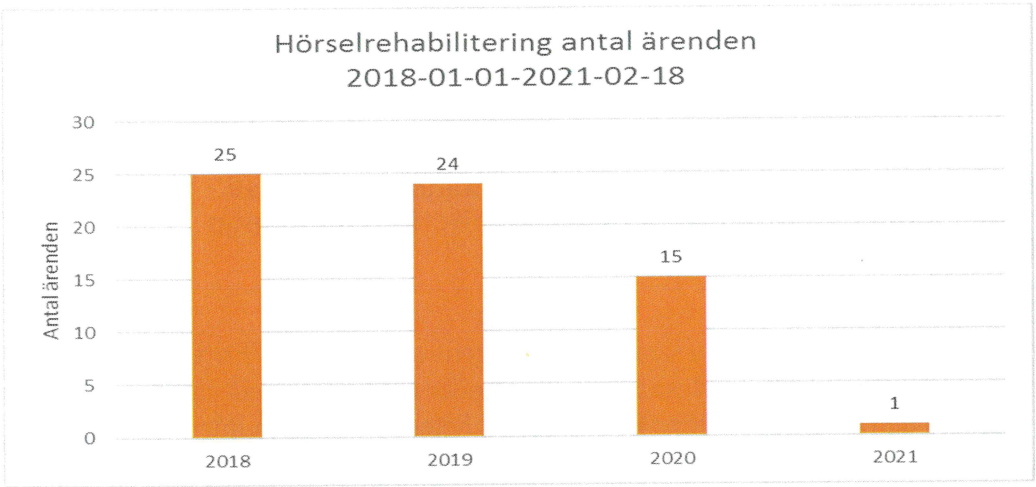
Mehdi Oguzsoys (V) framför i sin skrivelse att dagens system med "Fritt val" av hörselhjälpmedel komplicerat och snårigt för personer med hörselnedsättning. Det är svårt för den enskilde att förstå vilka möjligheter hen har och hur systemet fungerar. Det förekommer ofta vilseledande information kring hörapparater och det saknas information om vilka priser hörapparaterna har. Den information som patienten får om systemet med hörselchecken är bristfällig. Det är otydligt för patienten hur betalningen går till och vissa patienter tror att de får låna en hörapparat från regionens sortiment, när de i själva verket köper sin hörapparat med hjälp av hörselchecken. Hörselchecksystemet i den primära hörselrehabiliteringen revideras i syfte att ge patienten mer inflytande, insyn och delaktighet i valet av hörapparat. Regionen borde också ställa krav på att samtliga mottagningar ska skapa transparens för hörapparatsortiment inklusive priser, så att patienten ges möjlighet att göra jämförelser och bilda en egen uppfattning.

- Har vår förvaltning insikt i den problematik som beskrivs av Hörselskadades riksförbund (HRF)?
- Hur kan vi som patientnämnd agera så att personer som känner sig illa och felaktigt behandlade vågar anmäla händelsen?
- Kan vi som patientnämnd agera på andra sätt inom Region Stockholm så att denna problematik kan åtgärdas med nya och reviderade beslut?

Förvaltningens svar på skrivelse

1. Har vår förvaltning insikt i den problematik som beskrivs av HRF?

Förvaltningen har följt "Fritt val" för hörselhjälpmedel sedan införandet år 2009. En enskild handläggare är utsedd att handlägga inkomna ärenden på området och följa utvecklingen.



Det som främst framkommit som synpunkter till förvaltningen är, att det upplevs svårt för den enskilde att ta ställning till om landstingets apparat ”räcker till”, eller om hen får en bättre apparat genom att betala mer. Vissa patienter upplever att de blir övertalade att välja ”Fritt val”. Hälso- och sjukvårdsförvaltningens statistik, att 94 procent av alla hörapparater som förskrevs i regionen (2019) var via ”Fritt val” kan tyda på detta. Få gånger, i de ärenden som vi har handlagt, har patienten inledningsvis provat landstingets sortiment, innan de valt ”Fritt val”.

I våra ärenden framkommer att varje vårdgivare inom primär hörselrehabilitering menar att de informerar både muntligt och skriftligt om patientens möjlighet att låna hörapparater genom landstinget eller köpa sin/sina apparater via ”Fritt val”. Att hörselchecken ska täcka hela eller delar av kostnaden för hörapparater enligt ”Fritt val” och att överskjutande belopp ska betalas av patienten själv, informerar de också om. I ett par ärenden, då hörselchecken täckt kostanden för hörapparaterna, har det varit otydligt för patienten att denne valt ”Fritt val”.

2. Hur kan vi som patientnämnd agera så att personer som känner sig illa och felaktigt behandlade vågar anmäla händelsen?

De inkomna klagomålen och synpunkterna till nämnden kan ses som signaler om problem inom vården och som uppslag till förbättringsområden. Förvaltningen är medveten om att inte alla patienter som upplever problem kan eller vill anmäla sådana händelser till förvaltningen.

Det är beklagligt att HRF har erfarenhet av att icke nöjda patienter inte vågar anmäla det inträffade till patientnämndens förvaltning. Vi saknar tyvärr idag kunskap om hur omfattande detta problem är och om bakomliggande orsaker. Därmed är det svårt att föreslå nya åtgärder.

Förvaltningens erfarenhet är att i de ärenden som har handlagt hittills är vårdgivarna positiva till att hjälpa patienterna. Det har handlat om återbetalning, nya apparater, möten för att diskutera det inträffade, remittering till den utvidgade hörselrehabiliteringen etc. Dessa erfarenheter avser förvaltningen att tydligt lyfta fram i kontakterna med HRF och andra organisationer. Sprids dessa kanske oron för att kontakta förvaltningen minskar.

3. Kan vi som patientnämnd agera på andra sätt inom Region Stockholm så att denna problematik kan åtgärdas med nya och reviderade beslut?

Uppföljningar av hur riktlinjerna för primär hörselrehabilitering tillämpas görs av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF). Patientenkäterna visar på hög nöjdhet inom detta område.

När förbättringsförslag och synpunkter framförs av patienter eller ombud tas ofta kontakt med HSF. Vi har ett samarbete med kontaktperson på HSF, Kerstin Malmgren. Hon har i sin tur ett samarbete med HRF.

Förvaltningen har under åren vid olika tillfällen haft kontakt med HRF, med bland annat fysiska träffar, inklusive hörsellinjen. Förnyad kontakt kan vara aktuell. Förvaltningen fortsätter att följa frågan med stort intresse.

Förslag till beslut
Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande:

Förvaltningens svar på Mehdi Oquzsoy (V) skrivelse godtas och skrivelsen anses därmed besvarad.

Gisela Rosenquist
Tf. förvaltningschef

Bilaga

1 Skrivelse från Mehdi Oguzsoy angående fritt val av hjälpmedel för personer med hörselskada.