

Om hörapparatindustrins inflytande över hörselvården i Stockholms län

När Stockholms läns landsting (SLL) införde vårdval och så kallat "fritt val" inom hörselvården var det med gott uppsåt. Det uttalade syftet var att korta köer och samtidigt öka patientens valfrihet. Tanken var att den enskilde skulle kunna välja mellan olika mottagningar för att få hörselrehabilitering med hörapparatutprovning ur landstingets sortiment. Detta upphandlade sortiment skulle tillgodose alla patienters behov, men den som trots det ville köpa hörapparater privat skulle få en summa från landstinget, en "hörselcheck". På så sätt skulle den enskilde få tillgång till ännu fler hörapparatmärken och -modeller än vad det upphandlade sortimentet rymde.

I dag kan vi konstatera att vårdvalet mycket riktigt gav kortare köer till hörselrehabilitering. Men "fritt val"-systemet fungerar inte alls så som det var avsett.

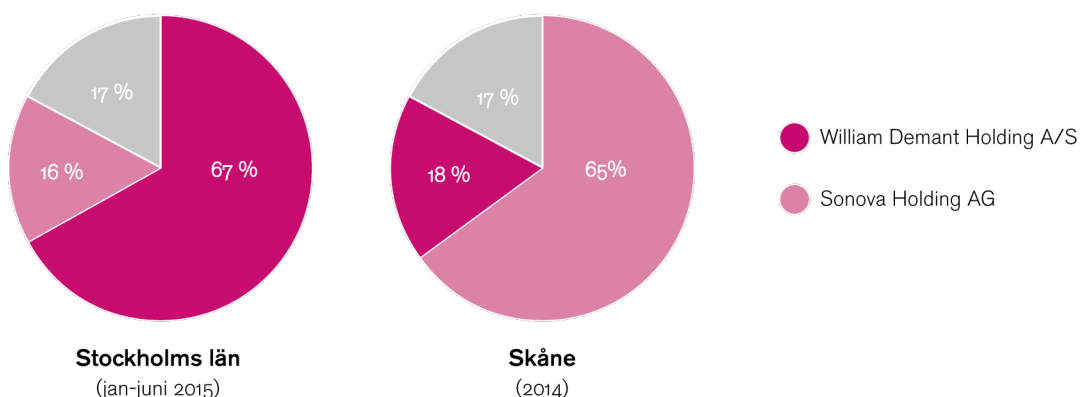
Hörapparatindustrin har skaffat sig ett direkt inflytande över vården vid de flesta av de auktoriserade mottagningarna i Stockholms län. I många fall styr de vilka hörapparater som provas ut, för att gynna sina egna försäljningssyften – på bekostnad av såväl enskilda patienter som landstinget.

Två koncerner dominerar

Två multinationella koncerner – William Demant Holding och Sonova Holding – dominerar den primära hörselrehabiliteringen i Skåne och Stockholms län (se grafik nedan). Totalt 83 procent av de hörapparatutprovningar som bekostas av SLL utförs av mottagningar som ägs av någon av dessa två koncerner.

Andel hörapparatutprovningar utförda av mottagningar som ägs av William Demant Holding A/S eller Sonova Holding AG

Källa: Stockholms läns landsting, Region Skåne (HRF 2015)



William Demant Holding: Audionomerna/Hörsam och Avesina (i Skåne endast Audionomerna/Hörsam)

Sonova Holding: Din Hörsel och Audium (i Skåne Hörseltjänst och Din Hörsel)

Övriga mottagningar: Hörbart, HörAB, Hearing, Hörselexperten, HRF Hörteknik (i Skåne Audionommottagning i Landskrona, Audiovox, Hörselsnäckan, Åhus samt regionens audionommottagning i Lund)

I Stockholms län utförs två tredjedelar av utprovningarna av mottagningar som ägs av William Demant Holding, som tillverkar hörapparatmärkena Oticon och Bernafon. Ungefär 16 procent av utprovningarna utförs av mottagningar inom Sonova-koncernen, som tillverkar hörapparatmärkena Phonak och Unitron.

Åtta av tio köper sina hörapparater

I Stockholms län köper hela 82 procent av patienterna sina hörapparater privat, med hörselcheck. Vid vissa mottagningar är andelen över 90 procent. Det visar statistik från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, SLL:
http://www.hrf.se/system/files/dokument/forskrivningar_och_fritt_val_horapparater_jan-juni_2015.pdf

Detta är en orimligt hög andel. Att så många som åtta av tio köper hörapparater med hörselcheck istället för att få hörapparater ur landstingets sortiment visar tydligt att de flesta av mottagningarna har satt i system att aktivt styra patienterna mot sitt privata utbud. Detta bekräftas också av vad patienter berättar om bristfällig och ibland vilseledande information om landstingets upphandlade hörapparater (se sid. 5).

Det är värt att notera att inom andra områden med fritt val av hjälpmedel är det bara någon enstaka procent som väljer fritt val. Här är fritt val ett alternativ, ett undantag.

Hörapparatkoncerner säljer sina egna hörapparater via hörselchecken

Ny statistik visar att hörapparatindustrin inte bara äger mottagningarna utan också aktivt styr vilka hörapparater patienten får – det vill säga innehållet i vården. Över 98 procent av patienterna vid William Demant Holdings mottagningar i Stockholms län (Audionomerna, Hörsam, Avesina) förskrivs just de hörapparatmärken som den egna koncernen tillverkar: Oticon- och Bernafon-apparater. Det visar HRFs genomgång av dessa mottagningars rekvisitionsfakturer till Stockholms läns landsting under en tremånadersperiod (Källa: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, SLL, 2015-04-01–2014-06-30):
http://www.hrf.se/system/files/dokument/kopia_av_fakturerade_horapparater_april-juni.pdf

Det här innebär att hörapparatbolagen utnyttjar auktoriserad hörselvård som en skattesubventionerad försäljningskanal för sina hörapparatmärken.

Därmed undergrävs själva syftet med ”fritt val” – det blir ingen reell valfrihet. Tvärtom begränsas utbudet på ett sätt som äventyrar vårdkvaliteten. Olika hörapparatmärken passar olika individer olika bra; hörseln är individuell och olika klangbilder fungerar olika bra för olika personer. Det är just därför det är viktigt att det finns ett brett landstingssortiment, som gör att patienter kan prova och jämföra olika hörapparater.

Låg ersättning för vård leder till oseriös försäljning

”Fritt val”-systemet är uppbyggt på ett sätt som uppmuntrar försäljning, medan utprovning ur landstingets upphandlade sortiment blir olönsamt. Följaktligen har det blivit mer eller mindre självklart för de flesta hörselmottagningar i Stockholms län att uppmana patienter att köpa hörapparater med hörselcheck (se föregående sida).

Den ersättning som audionommottagningarna får från landstinget för hörselrehabiliteringen (själva vården) är låg – totalt bara 2 363 kronor¹. Det är inte alls tillräckligt för att täcka kostnaderna. En utprovning kan kräva allt från två-tre till fem-sex besök, men ersättningen från landstinget räcker inte till mer än ett par besök.

Mottagningarna måste därför i första hand bedriva privat försäljning om de ska kunna gå runt och ta hem en vinst. Hörselchecken används därför som ett försäljningsargument – ett slags kvitto på att landstinget godkänner, eller till och med förordar, köp ur det privata sortimentet.

I praktiken innebär den låga rehabiliteringsersättningen och hörselchecken att Stockholms läns landsting stimulerar och legitimerar försäljning av hörapparater utanför den allmänna hälso- och sjukvården. Det var inte syftet med "fritt val".

Stockholms läns landsting betalar överpris för hörapparater

Priset på de billigaste hörapparaterna i de auktoriserade mottagningarnas privata sortiment är aldrig lägre än 3 040 kronor. Detta trots att i stort sett alla hörapparater köps in för betydligt mindre, ibland bara 500-800 kronor.

Det här beror på att hörselchecken i Stockholms län uppgår till just 3 040 kronor. HRFs genomgång av fakturor från hörselvårdskedjorna Hörsam, Audionomerna, Avesina och Din hörsel i Stockholm (se länk på föregående sida) visar att företagen alltid tar ut det maximala rekvisitionsbeloppet för varje hörapparat, oavsett vad den har kostat i inköp.

Detta innebär att Stockholms läns landsting betalar ett kraftigt överpris för hörapparater – ofta två eller tre gånger så mycket som hörapparaten kostar i inköp. En utprovning av två hörapparater kan ge mottagningen en vinst på över 4 000 kronor, bara på själva checken. Hörselcheckarna fungerar därmed som ett förtäckt företagsstöd, finansierat med skattemedel.

Enligt HRFs beräkningar skulle landstinget kunna spara över 20 miljoner kronor per år på att avskaffa hörselcheckarna – pengar som i dag går till hörapparatindustrin. Dessa miljoner borde istället läggas på att höja utprovningserättningen och kvalitetssäkra den primära hörselrehabiliteringen samt att stärka den fördjupade hörselrehabiliteringen, som är allvarligt eftersatt.

Med andra ord: tyngdpunkten i landstingets ersättningssystem bör ligga på vård, inte produktförsäljning.

Uppmanas att betala extra för "bättre" hörapparater

Hörselskadade uppmanas ofta att betala tusentals kronor utöver hörselchecken, för att få "bättre" hörapparater. Summorna varierar kraftigt, men det är inte ovanligt med förslag från ett par tusen till över 20 000 kronor. Detta framgår tydligt av de tusentals mail och samtal som kommer in till HRFs rådgivningstjänst Hörsellinjen.

Ett exempel på hur ett sådant förslag kan se ut, och argumenten för det, visas i denna pdf: http://www.hrf.se/system/files/dokument/bernafon_priser.pdf Detta dokument fick en äldre kvinna i Stockholm som var hörapparat-användare sedan tidigare. Hon reagerade på de märkliga påståendena om "naturlig ljuduppfattning", "talförståelse i svåra

¹ Inkluderar ersättning för behovsbedömning och rehabiliteringsinsats samt kapiteringsersättning under fyra år.

lyssningssituationer” och ”ljudkomfort i bullriga miljöer” – och att om hon bara betalade 17 400 kronor skulle allt det där lösa sig. Alla som har kunskap om hörapparater vet att dessa skrivningar är absurt överdrivna. En dyr hörapparat kan inte lösa allt.

De prisförslag som patienter får handlar ibland mer om manipulation än om valfrihet – och mer om falsk marknadsföring än om seriös vård.

Ett liknande prisförslag, med en skala utan något stöd i vare sig audiologisk vetenskap eller beprövad erfarenhet, fanns med i HRFs rapport ”Myternas marknad” (2014):

www.hrf.se/system/files/dokument/myternas_marknad_rapport2014.pdf#15

Hur många personer som betalar ur egen ficka, utöver hörselchecken, och exakt hur mycket det då rör sig om, det kan ingen svara på. Stockholms läns landsting tar nämligen inte in sådana uppgifter från de auktoriserade mottagningarna. Detta innebär en allvarlig brist eftersom det därmed är omöjligt att få en fullständig bild av vilka konsekvenser fritt valsystemet får för den enskilde patienten.

De flesta patienter har svårt att värja sig mot argument om att ”dyrare är bättre”. Många tror, helt naturligt, att en dyr hörapparat är betydligt bättre än en som de inte behöver betala för själva. Ord som ”avancerade hörapparater” och ”basapparater” används för att övertyga patienter om att de upphandlade hörapparaterna är sämre än de som kan köpas privat. Få vet att den dyra hörapparaten i det privata sortimentet kan ett landsting upphandla för en tusenlapp – så som HRF visade i rapporten ”Myternas marknad”:

http://www.hrf.se/system/files/dokument/myternas_marknad_rapport2014.pdf#40

Detta problem kan inte lösas genom fler webbsidor, fler foldrar eller liknande informationsåtgärder – inte så länge mottagningarna är den främsta informationskällan och styr vilken information som i praktiken lämnas till den enskilde patienten.

Att patienter uppmanas att betala extra för att få ”bättre” vård har fått skarp kritik från Statens Medicinsk-Etiska Råd (Smer), som i våras slog fast att så kallad medfinansiering av hörapparater inte är etiskt godtagbart: <http://www.hrf.se/artikel/skarp-kritik-mot-horselcheckar-fran-medicinsk-etiska-radet>

Audionomer med dubbla roller

En förskrivande läkare kan inte samtidigt jobba för ett läkemedelsföretag. Det skulle innebära en ”förtroendeskadlig” och oetisk jävssituation. Men inom hörselvården i Stockholms län är förskrivande, legitimerade audionomer anställda av företag som ägs av hörapparatindustrin – och säljer också just deras hörapparatmärken.

Audionomernas dubbla roller, som både förskrivande vårdgivare och säljare, innebär ett stort problem. Å ena sidan ska audionomen bedöma patientens behov, ge objektiv rådgivning och förskriva hörapparater med fokus på patientens bästa. Å andra sidan ska samma audionom sälja produkter och dra in intäkter till sin arbetsgivare mottagningens ägarkoncern.

Dessa roller är oförenliga. Det är oundvikligt att patientens bästa ibland kommer i konflikt med vad som är lönsamt för hörselvårdsföretaget.

I debatten kring audionomernas dubbla roller hänvisas det ofta till legitimerade audionomers etiska regler. Men etikregler räcker inte. Hur ska en patient kunna känna förtroende för en vårdgivare som har starkt ekonomiskt intresse av att styra patientens val av hörapparat i en viss riktning?

HRFs/Hörsellinjens kontakter med patienter

Förutom offentlig statistik samlar HRF in redogörelser från hörselskadade via Hörsellinjen. Alla kontakter skyddas av sekretess och en del väljer att vara anonyma.

Hörsellinjens främsta prioritet är att se till att de som hör av sig om "fritt val" och hörapparatutprovning får korrekt information om sina rättigheter. De som har fått bristfällig eller felaktig information uppmanas att gå tillbaka till mottagningen, rustade med kunskap om sina rättigheter och möjligheter. Det kan då till exempel handla om att häva ett köp inom "fritt val" och istället be att få prova hörapparater ur landstingets sortiment.

I samband med höstens kampanj "Köp inte en hörapparat" var det många som hörde av sig och berättade att de hade köpt hörapparater och betalat allt från några tusen till över 20 000 kronor, utöver hörselchecken – utan att veta att de hade kunnat få hörapparater från landstinget.

En del berättar att de har uppfattat utprovning med "landstingsbidrag" som enda alternativet till att betala fullt pris för hörapparaterna. Ännu fler tror att de har provat ut hörapparater ur landstingets sortiment, när de i själva verket har provat ut en hörapparat ur det privata sortimentet, till en kostnad som täcks av hörselchecken. Det är också en hel del som berättar att de har frågat efter landstingets sortiment, men har fått svar som gett intrycket att detta sortiment är dåligt och att de måste köpa för att få något bra.

Hörsellinjen uppmanar personer som har råkat ut för ofullständig eller missvisande information att anmäla detta till Patientnämnden. De flesta vill inte det. Det finns flera orsaker till det, bland annat:

- En del är rädda. De "vill inte bråka", vill inte hamna i kläm med mottagningen. Tror ibland att de inte ska få vård någonstans om de gör sig obekväma.
- En del tycker inte att det är någon idé – de är väl medvetna om att ord står mot ord, och att det inte finns några bevis för vem som har sagt vad.
- De som lyckas få rätt hos mottagningen på egen hand ser ingen anledning att anmäla. De orkar inte gå vidare med frågan, vill bara att det ska vara över.
- En del tycker synd om audionomen, och vill inte att hon/han ska råka illa ut.
- Och en del, framför allt äldre, känner sig så förödmjukade över att ha blivit "lurade" att de inte vill att någon annan ska veta om det.

Patienter kan missuppfatta. Det kan uppstå oklarheter i alla vårdssituationer. Men de problem som HRF har beskriver i rapporten "Myternas marknad" och i andra sammanhang handlar inte om enstaka fall, utan om åtskilliga, likartade vittnesmål som bildar tydliga mönster. Dessa vittnesmål stämmer dessutom överens med den bild som framgår av offentlig statistik, därför måste de tas på stort allvar.

Stora brister i SLLs utredningsrapport

Hösten 2014 beställde SLL en uppföljning av den primära hörselrehabiliteringen i Stockholms län. När rapporten till slut offentliggjordes, i maj 2015, visade den sig vara motsägelsefull, ofullständig och delvis mycket dåligt underbyggd.

Det Nationella kvalitetsregistret för hörselrehabilitering (Forskningsinstitutet Hörselbron 2015) ger en omfattande, vetenskaplig utvärdering av hörselrehabiliteringen. Här hamnar Stockholms län i botten av de tolv medverkande landstingen när det gäller "Kontakt,

information och delaktighet". Andra landsting, som inte har "fritt val", får bättre resultat i utvärderingen av hörselrehabiliteringen.

Trots detta lyfter SLL-rapporten fram en egen, betydligt mindre enkät och hävdar att 95 procent av de som provat ut hörapparat är nöjda. Men enkäten är bristfällig. Bland annat ska patienten svara på om han/hon tycker sig ha fått "tillräckligt med fakta/information". Detta sätt att ställa frågor är problematiskt eftersom de flesta inte kan veta om de har fått rätt/tillräcklig information om de inte samtidigt kan jämföra med den information som borde ha lämnats. Det är till exempel vanligt att Hörsellinjen kontaktas av personer som berättar att de har hörapparater ur landstingets sortiment, men efter några uppföljande frågor visar det sig att det inte stämmer, att det i själva verket handlar om "fritt val". Intervjuer med följdfrågor är därför nödvändigt för att få reda på hur det ligger till.

Samma sak upptäckte uppenbarligen även utredarna bakom SLL-rapporten när de intervjuade 19 patienter. Denna grupp är givetvis alltför liten för att kunna dra några slutsatser av, men det är anmärkningsvärt att de flesta har uppgett att de har fått tillräcklig information, trots att följdfrågor visade att det inte stämde. Av de 19 "tror de flesta att de har hörapparater från landstingets sortiment då de inte betalat mer än 600 kronor. De flesta har dock hörapparater som de fått via rekvisition." De hade alltså gjort ett privat köp, och ägde hörapparaterna, utan att ha gjort ett aktivt val att avstå från landstingets apparater och istället köpa hörapparater.

Utredarna konstaterar att patienterna "inte har haft den fullständiga bilden. Det råder förvirring om vad som gäller för hörapparater från landstinget respektive hörapparater som rekvireras genom Fritt val hjälpmedel". Trots detta hävdar SLL-rapporten att allt är bra.

Rapporten kringgår också några av de allvarligaste problemen inom "fritt val"-systemet. Det nämns bara i förbifarten att "allt fler mottagningar tenderar att vara knutna till enskilda hörapparatmärken". Audionomernas dubbla roller som förskrivare och säljare nämns också kort – att "de känner sig pressade att rekommendera brukaren en viss produkt eller ett visst varumärke" – men berörs inte alls bland de rekommenderade åtgärderna. Den bristfälliga uppföljningen, att landstinget saknar statistik över vilka hörapparater som provas ut och till vilka kostnader för användaren, lyfts inte heller fram. Problemen med bristfällig och vilseledande information beskrivs inte som ett stort problem, trots starka indikationer på motsatsen, och de åtgärder som föreslås handlar bara om "mer information" och löser inte det grundläggande problemet.

Viktigt att hörselvården i Stockholms län reformeras

Det är viktigt att Stockholms läns landsting (SLL) snarast vidtar åtgärder för att säkerställa en trygg och behovsinriktad hörselvård, i linje med hälso- och sjukvårdslagen. Vi i Hörselskadades Riksförbund (HRF) anser därför att SLL ska besluta:

att alla auktoriserade audionommottagningar ska vara oberoende av hörapparatindustrin – inget företag med koppling till hörapparatproducenter ska kunna äga eller driva auktoriserade mottagningar,

att inga audionomer vid auktoriserade mottagningar får vara både förskrivare och säljare,

att avskaffa hörselcheckarna, inklusive så kallad medfinansiering,

att höja ersättningarna för hörapparatutprovning samt stärka hörselrehabiliteringen, så att tyngdpunkten flyttas från försäljning till vårdkvalitet,

att avskaffa nuvarande konstruktion av "fritt val av hjälpmedel" och istället främja patientens valfrihet och inflytande genom återkommande upphandling av hörapparatssortiment som är breda, flexibla och av hög kvalitet, så att alla patienter kan få sina individuella behov tillgodosedda inom ramen för den offentliga hälso- och sjukvården. Vid särskilda behov ska det finnas möjlighet att gå utanför det upphandlade sortimentet.

YTTERLIGARE LÄNKAR

Pressmeddelande 2015-10-31: <http://www.hrf.se/artikel/horapparatindustrin-styr-offentlig-horselvardena-svindleriet>

Skrivelse till politiker i SLL 2015-11-02 (mail):
http://www.hrf.se/system/files/skrivelse_stockholm_20151102.pdf

Rapporten ["Myternas marknad: Svensk hörselvård – från behov till business"](#) (HRF 2014)