

Plånboken i P1, 25 november 2020:

Stora prisskillnader på hörapparater

PIA FRIDÉN, programledare:

Det ska handla om en och en halv miljon svenskar som beräknas ha en hörselnedsättning, men priset för att skaffa hörapparat skiljer sig kraftigt mellan olika regioner och många får betala tiotusentals kronor – helt i onödan.

Den som har nedsatt hörsel och bor i till exempel Stockholm har i dag rätt till kostnadsfria hörapparater – men det här är inget som alla hörselkliniker informerar om. I stället erbjuder de patienterna att köpa hörapparater ur det egna sortimentet.

Mikael Belin gick till en hörselmottagning på ett sjukhus i södra Stockholm för att prova ut sin första hörapparat.

Reportage

MIKAEL BELIN:

Den är väldigt liten, lite snäckformad, en liten sladd, och en liten, liten snäcka som ska in i örat.

REPORTER:

Det är i februari i år och Mikael sitter på hörselkliniken och tittar på den hörapparat som audionomen just rekommenderat att han ska köpa.

MIKAEL BELIN:

Det var den som gällde för mig i min situation, det var den bästa tänkbara. Ja, inte bara den bästa tänkbara, den enda. Det var den jag skulle ha helt enkelt.

REPORTER:

Men när han får höra priset, hajar han till.

MIKAEL BELIN:

14 000 är inte småpengar precis.

REPORTER:

Men, vi backar bandet lite. För den här historien börjar egentligen för flera år sedan. När Mikael upptäcker att han inte längre hör vad vänner och kolleger pratar om.

MIKAEL BELIN:

Det blir ju att man börjar ju känna sig mer och mer utanför i såna här sociala sammanhang. Det är ju bara en sån sak som här i fikarummet här på skolan när det sitter ett gäng o pratar och nån sitter lite långt bort och pratar om nånting och så märker man att alla här hör vad han säger, men inte jag. Och det blir ju lite... Ja, det blir tråkigt helt enkelt.

REPORTER:

Mikael jobbar som lärare på en gymnasieskola i Stockholm.

(Ljud av biljard)

REPORTER:

Den här eftermiddagen faller snöblandat regn från en mörk himmel och inne i uppehållsrummet spelar några killar biljard.

(Ljud av biljard)

REPORTER:

Mikael berättar att han blev kontaktad av hörselmottagningen Eartech genom direktreklam hem i brevlådan.

MIKAEL BELIN:

När man kommer upp i 50 plus, då dimper det ner reklambroschyrer titt som tätt, att man kan testa hörseln hos dem och de hjälper en då med hörapparater. Och så är det bilder på väldigt mycket unga fräscha människor i farten som har en så'n här hörapparat.

REPORTER:

Så han bokar tid på kliniken, och väl där får han svara på frågor om sin vardag.

MIKAEL BELIN:

Jag berättar att jag jobbar som lärare och ibland är det snackigt och bullrigt i klassrummet, och ibland går jag på krogen och ibland så tränar jag och gör lite olika saker.

REPORTER:

Så blir det dags för själva undersökningen.

MIKAEL BELIN:

Jag fick sitta och trycka på knappar när det pep i ena eller andra örat och sen när hon hade analyserat de här kurvorna så såg hon att jag hade en hörselnedsättning och därmed var berättigad till en hörapparat.

MIKAEL BELIN:

Och då upplevde jag det som ganska mycket smicker, att jag är yrkesverksam, har ett krävande jobb och en rik fritid och är aktiv på alla möjliga sätt, så jag behöver en sån här hörselapparat och så tar hon av sig sin egen hörapparat.

REPORTER:

Ja, det är alltså nu, som den där snäckformade hörapparaten för 14 000 kronor dyker upp.

MIKAEL BELIN:

Hon sa att till folk i din kaliber rekommenderar vi en sån här.

REPORTER:

Mikael reagerar på det höga priset, men bestämmer sig ändå för att låna hem hörapparaten och prova.

MIKAEL BELIN:

Det är väl det man får betala. Det är väl... Jag menar, här sitter ju ett proffs på det här.

REPORTER:

När han ska gå kommer audionomen på en sak

MIKAEL BELIN:

Precis när jag ska gå, då säger hon "Du kan ta med den här lappen också". Javisst, säger jag och stoppar ner den i fickan.

REPORTER:

Vad är det för lapp?

MIKAEL BELIN:

Äh, det är en ganska tungt skriven lapp som landstinget har gett ut, som beskriver lite hur det går till när man kommer till en audionom och sådär.

MIKAEL BELIN:

Och hörapparaten visar sig funka riktigt bra.

MIKAEL BELIN:

Jag hörde vad alla sa vid fikabordet, på krogen. Jag säger inte VA fem gånger, det var verkligen, verkligen bra.

REPORTER:

Men, Mikael börjar ändå känna sig tveksam och bestämmer sig för att själv söka på nätet efter ett billigare alternativ.

Efter mycket letande, hittar han till sist en hörapparat i det sortiment som Region Stockholm erbjuder, som är snarlik den han har fått låna från kliniken. Skillnaden är att hörapparaten ur regionens sortiment är gratis att använda.

Så han ber kliniken att få prova regionens hörapparat istället.

Ett par dagar senare är det dags för återbesök.

MIKAEL BELIN:

Och hon lägger upp då på skrivbordet dom jag har beställt... Men jag känner inte igen dom! De ser inte alls ut som på bilden. Och jag säger till henne: Men det var ju inte det här jag beställde – det här är något helt annat!

Då menar hon att den jag ville ha var slut på landstingets centrallager. Men det lustiga är att jag ringer till landstingets lager och frågar dom om de här hörapparaterna jag vill ha, om dom hade varit slut nå'n gång, men de hade haft minst tio i lager de senaste två veckorna.

Jag sa till henne att jag tror att hela det här upplägget... Jag tror att du har riggat det, för att du vill få mig att köpa de här för 14 000.

REPORTER:

Och Mikael är kritisk till hur Eartech var nära att få honom att betala en stor summa helt i onödan, och att de inte informerat mer om alternativet – förutom att skicka med en lapp från regionen, i förbifarten.

MIKAEL BELIN:

Jag tar ju för givet att när man kommer till en yrkesman på ett sjukhus, man kommer själv från en ganska besvärlig position, och hörapparater är ju inget man liksom sitter och snackar

om vid fikabordet sen tio år tillbaka, utan jag räknar ju med att få nå'n slags grundläggande information från henne, att hon skulle liksom tillvarata mina intressen.

REPORTER:

I dag använder Mikael hörapparater som knappt syns, en i varje öra, från regionens sortiment – precis den modell som han själv hittade på nätet. Och i stället för 14 000 kronor har det kostat honom 600 kronor i utprovningssavgift.

MIKAEL BELIN:

Det som gjort mig mest förvånad är nog bristen på information hos audionomen, om att det finns gratis landstingshörapparater att få låna. Det borde sitta stora skyltar där: "Kom ihåg att det finns billiga, bra landstingsalternativ – innan nå'n säljer på dig nåt".

Studiosamtal

PROGRAMLEDARE:

Det säger Mikael Belin, som intervjuades av Plånbokens reporter, Linda Aktén.

Och Eartech vill inte vara med i programmet och svara på frågor, men de skriver i ett mejl att de inte känner igen det som hände Mikael.

Och från Hörselskadades Riksförbund har vi nu med oss Agneta Österman Lindquist, ledamot i förbundsstyrelsen och distriktsordförande i Stockholms län. Välkommen.

AGNETA ÖSTERMAN LINDQUIST, HRF:

Tack så mycket.

PROGRAMLEDARE:

Ja, vad säger du om det som Mikael berättade här?

AGNETA, HRF:

Ja, det finns mycket att säga om det.

Ja, man blir ju naturligtvis väldigt arg, för att tala klarspråk: rent förbannad, på att det faktiskt får gå till så här. Tyvärr blir jag inte särskilt förvånad, därför att vi möter personer som råkar ut för det här, varje vecka och har gjort så i ganska många år. Och det pågår alltså systematiskt på mottagningarna och det system som finns i Region Stockholm, och även Skåne då, möjliggör alltså det här.

PROGRAMLEDARE:

Vad beror det på att det kan ske på det här sättet, då?

AGNETA, HRF:

Ja, det finns ju alltså försäljningsintressen bakom. Det är ju hörapparatindustrin som mer eller mindre har tagit över hörselvården i de här regionerna och... ja, som vi hörde inslaget då, man skickar direktreklam och man övertalar patienten. Man styr direkt mot köp, utan att tala om att det finns alternativ.

PROGRAMLEDARE:

Vad leder det till då, för de patienter och konsumenter som så att säga blir lurade eller går på det här, eller inte får den information de faktiskt rätt till?

AGNETA, HRF:

Det hörde du ju i själva inslaget. Det kan leda till att man får betala 14 000 eller ända upp till 30 000, har vi hört – helt i onödan. I vissa fall har det faktiskt bekräftats också att man har betalat dyra pengar för hörapparater som är sämre än de som finns upphandlade. Det är förfärligt

PROGRAMLEDARE:

Och då undrar man ju: Hur har människor råd att betala mellan 15 och 20 000 för hörapparater som, efter vad jag förstår, bara håller för ungefär 4 år?

AGNETA, HRF:

Ja, det enkla svaret på den frågan är väl att många faktiskt inte har råd. Men vi har sett exempel på att mottagningen då lägger fram kända låneerbjudanden och så istället för att tala om att det faktiskt finns alternativ som är kostnadsfria.

PROGRAMLEDARE:

Så det leder till att människor skuldsätter sig?

AGNETA, HRF:

Det kan det göra.

PROGRAMLEDARE:

Det säger Agneta Österman Lindquist från HRF. Vi ringde också upp ordföranden för branschförbundet Hörsselföretagarnas Lena Aschenbrenner, också, för att vi ville få ett svar på kritiken bland annat från HRF. Men det blev ett mycket kort samtal:

RÖST I TELEFON:

Ja, det är Lena Aschenbrenner.

PROGRAMLEDARE i telefon:

Ja hej, Lena! Pia Fridén här, programledare för Plånboken i P1.

LENA ASCHENBRENNER:

Jag pratar inte med dig.

PROGRAMLEDARE:

Nej, hon vill inte prata med mig. Men nu på morgonen så kom ett mejl där Hörsselföretagarna bland annat skriver att informationen ska vara både skriftlig och muntlig. Trots detta kan missförstånd uppstå och det är naturligtvis mycket olyckligt när den enskilda individen inte känner sig informerad.

Agneta Österman Lindqvist – ja, branschorganisationen vill inte svara på frågor. Vad tänker du om det?

AGNETA, HRF:

Ja, det kanske inte lämpar sig i radio, direkt. Jag tycker att det här... det systemet systematiskt lurendrejeri, helt enkelt. Man undanhåller information och man vill inte stå för det man gör, vilket får katastrofala konsekvenser för en hel del hörselskadade. Och vi är många.

PROGRAMLEDARE:

Men hur ska man då som patient och konsument veta att man faktiskt erbjuds den bästa möjliga hörapparaten till bästa möjliga pris när man går till en sån här hörselklinik?

AGNETA, HRF:

Det är svårt att veta, för att som hörapparat användare... Många går ju faktiskt första gången, precis som Mikael här i inslaget. Man vet inte vad en hörapparat är. Man kanske tror att det bara är att stoppa en grej i örat, så hör man normalt. Men det är ju inte så! Utan det ska ju provas ut enligt behov och det krävs en rehabiliteringsprocess, för att man ska vänja sig. Men det är... oberoende konsumentinformation saknas ju helt inom det här området.

PROGRAMLEDARE:

Och statistik från er, Hörselskadades Riksförbund, visar att förra året så var det 94 procent av de som provar ut hörapparater i Stockholm, de gör det som ett privat köp. Och vi lät Maria Fälth, Kristdemokraternas representant i hälso- och sjukvårdsnämnden i Region Stockholm, lyssna på reportaget om Mikael. Och så här kommenterar hon det som han råkade ut för:

Telefonintervju

MARIA FÄLTH, KD, via telefon:

Ja, det är tyvärr inget... Det är inga nyheter. Tyvärr. Jag har hört det här nu ett antal år, att man går till en yrkesman, precis som man säger. Tror att man ska få den bästa informationen och så får man den kanske lite vid sidan om, så. Därför att vårdgivarna har ju en skyldighet att informera om regionens utbud.

PROGRAMLEDARE:

Men att de inte gör det, så – vad tänker du om det?

MARIA FÄLTH:

Alltså, det är ju helt fel. Det är ju ett brott mot de reglerna som finns i avtalet. Man ska informera, och de tycker säkert att de informerar. Men det här är ingen information i ordets rätta bemärkelse. Det är ju någonting annat än en kort smusslad lapp – det tycker inte jag är information, enligt de reglerna som vi tycker att man ska kunna informera om.

PROGRAMLEDARE:

Men vad ska ni göra åt att vissa då inte följer de regler som finns?

MARIA FÄLTH:

Ja, och det är ju dels sådana här fall, då, som kommer upp med anledning av det här programmet. Vi har ju också samverkan och tät kontakt med HRF som jag tycker gör ett jättebra jobb i att informera sina medlemmar och att informera andra då som har hörselnedsättning. Men vi har ju också ett ansvar att följa upp de avtalen som vi har med våra hörselmottagningar, och är det så att man inte följer de reglerna som man har, jag menar, då har vi möjlighet att strikta upp reglerna eller att se till så att vi inte har avtal med... om det är några som notoriskt, hela tiden avviker från det som vi har beslutat.

PROGRAMLEDARE:

Det är ju inte bara Hörselskadades Riksförbund som är kritiska till att det här systemet. Även Socialstyrelsen skriver i en utvärdering att audionomernas dubbla roller som vårdgivare och

säljare av hörselhjälpmedel står i konflikt med varann och att det finns ekonomiska incitament för mottagningarna att rekommendera de hörapparater som man också säljer. Så varför ska vi ha det här systemet?

MARIA FÄLTH:

Ja, frågan är om det är fel på systemet eller om det är fel på dom som är anslutna till systemet. Alltså, ett vårdval för mig och för många med mig, är ju ett sätt att ge valfrihet och större tillgänglighet till de här hörselmottagningarna. Sedan måste vi stävja om och när det här missbrukas av de här hörselmottagningarna. Jag tycker att systemet är bra. Sedan är det alltid så att systemet kan missbrukas. Och ju mer vi informerar om att regionens... att det som regionen tillhandahåller är gratis... vi kan bara informera och informera om det. Och se till så att audionomerna och hörselmottagningarna sköter sig.

Studiosamtal

PROGRAMLEDARE:

Det säger Maria Fälth, Kristdemokraternas representant i hälso- och sjukvårdsnämnden i Region Stockholm.

Agneta Österman Lindquist, Hörselskadades Riksförbund – Vi hörde här att Maria Fälth tycker att systemet med Fritt val är bra. Det är bara vissa i hörselbranschen som utnyttjar det.

AGNETA, HRF:

Ja, jag tycker INTE att systemet är bra, och vi ser att det är väldigt många som missbrukar det. Alltså, att 94 procent av dem som går till hörselvården här i Stockholm så att säga väljer att köpa visar ju på att man mycket aktivt styr mot det här köpet. Och vad gäller informationen, ja, regionen informerar om att det finns gratis sortiment och det gör HRF också. Men problemet är ju att den som kommer till mottagningen får ju information där. Och i Mikael's fall fick han en liten lapp, i andra fall kan man få information om att "nej, regionens sortiment, det ska du inte ha, för det är så gammalt och det är bara för hemmasittare eller till och med dementa."

PROGRAMLEDARE:

Vad är det ni skulle vilja se istället för det här fria valet?

AGNETA, HRF:

Alltså vi vill ju ha äkta valfrihet. Det ska finnas möjlighet för hörselskadade att faktiskt kunna få en hörapparat som är utprovad efter ens egna behov. Det får inte ligga försäljningsintressen bakom. Det måste finnas en äkta valfrihet...

PROGRAMLEDARE:

Så vad innebär det, lite kort, i praktiken? Hur skulle det gå till stället? Kan du mycket kort förklara?

AGNETA, HRF:

Ett brett, upphandlat sortiment, med många olika fabrikat. Och hörselvård efter behov.

PROGRAMLEDARE:

Tack så mycket, Agneta Österman Lindquist, ledamot i förbundsstyrelsen och distriktsordförande i Stockholms län.

./.