

## Brukarråd Hösten 2023

Deltagare från hörselverksamheten:

Nathalie Laagen enhetschef hörselteam, alternativt telefoni

Thomas Hansson HörselIngenjör

Deltagare från brukarorganisationerna

Inger Andersson, Harry Eriksson, Berit Carlsson, Barbro Prästbacka, Mimmi Claesson, Marianne Schewenius

### **Hörselteam**

Hörselteam som finns i Vänersborg är vuxenteam, barnteam och alternativt telefoni.

Alternativt telefoni är även placerad i Göteborg. Just nu har vi ute två tjänster till teamen, 1 hörselpedagog till vuxenteam då vår nuvarande slutar i januari, sedan har vi ute en kuratorstjänst till barnteamet.

Det är längre köer än vanligt till Alternativt telefoni och detta beror på en del frånvaro i teamet samt ett nytt arbetssätt när det gäller förskrivningsprocessen.

### **Audionommottagning**

Vi i hörselverksamheten ser över hur vi kan uppgiftväxla för att skapa mer tillgängliga verksamhet. Vi har börjat testa ett nytt arbetssätt där audionomer ringer upp nybesök och gör en första bedömning. Detta gör vi då ca 30 % av alla remisser vi får in inte leder till rehabilitering. På detta sätt kan vi förhoppningsvis få in fler ”rätt” patienter som blir rehabiliteringar på.

Fjärrjustering av hörapparater har vissa audionomer startat med, vilket innebär att justering av hörapparater kan ske digitalt.

Då vi vill att patienterna ska komma så snabbt som möjligt till vår verksamhet och träffa audionom så har vi valt att ta bort audionomerna från telefontiderna vilket har gjort det svårare att nå våran verksamhet via telefontider. Vi hänvisar till att patienter helst ska använda sig av 1177 för att komma i kontakt med våran verksamhet.

### **Inkomna punkter:**

- **Telefonframkomligheten till tidsbeställningen funkar inte - varför?**  
Hörselverksamheten i Vänersborg har valt att prioritera att patienterna får tider till audionom och därför har vi valt bort att ha audionomer i telefontiden. Vi önskar att fler söker till oss via 1177 till våran verksamhet där vi har lättare att svara och bemanna. Istället för att ha audionomer i telefontiden så försöker vi hitta nya sätt att öka tillgängligheten i telefonen. Men just nu är det svårt att nå oss den vägen.
- **Det är besvärligt att boka tid via 1177 - varför så snårigt? Vilken väg ska man gå för att komma rätt (med detsamma)?**  
Det finns patienter som vill komma i kontakt med våran verksamhet som tycker det är svårt att hitta rätt på 1177. Hrf distriktet ska hålla en träff för att patienter ska få mer kunskap kring hur man bland annat hittar på 1177 och annan teknisk användning. Det framkom även att man alltid får som svar att de får svar inom 2-3 dagar, det står i när man skapar ett ärende att man får hänvisning svar inom 2 dagar och inte vid tidsbokning. Det upplevs frustration bland patienter när man ser att det kan ta upp till två dagar innan man får svar då man behöver hjälp omgående.

Flera från brukarrådet hade väldigt positiva erfarenheter från systemet 1177.

- **Hur går det med verkstaden? Vad kan man få hjälp med?**

På verkstaden kan man få hjälp med reparationer av hörapparater t.ex. byte av slangar, kablar, rengöring, byta batterilucka osv. Ungefär 1,5 audionom sitter varje dag i verkstaden och arbetar med hjälpmedel. Man bokar tid för verkstadsbesök men kan även komma och lämna in eller skicka in hörapparater men reparation sker då vid mån av tid och skickas hem eller hämtas ut på verksamheten en annan dag. Det framkommer att man har bra erfarenheter av hjälpen från verkstaden i hörselverksamheten och får snabbt hjälp vid behov.
- **När blir det nya utbildningar för kommunala hörselombud?**

Vårän hörselopedagog som skulle ha hörselombudsutbildningen i januari har sagt upp sig och vi håller på med intervjuer för tillfället. Vi kommer efter introduktion sätta nytt datum för utbildningen och vi har även tänkt att ha tider under året för frågor och stöttning digitalt för de som är hörselombud.
- **När blir det fortbildning för föreningens hörselhjälpare?**

Det är HRF som styr upp och planerar in dessa dagar och kontaktar de olika HRF-föreningarna i regionen med inbjudan. Vi i hörselverksamheten har meddelat vilka datum vi kan närvara och det har gjorts en planerat utefter detta. Under förra utbildningstillfället planerade man in en utbildning för nya hörselhjälpare till hösten 2024. Men vet inget kring fortbildning.  
-Det finns önskemål att vid nästa tillfälle ge mer kunskap kring streaming av hjälpmedel, samt mer kunskap överlag kring olika hjälpmedel då denna utveckling går fort.  
Fortbildning kommer troligtvis också under hösten 2024.
- **Kan föreningarna få stöttning av audionom eller någon i hörselteamet för igångsättning av cirklar eller medlemsträffar?**

Vi kan hjälpa till i mån av tid och beroende på vad det gäller. Om hörselverksamheten och brukarorganisationer samarbetar kan vi hjälpas åt att rätt patienter kommer in till verksamheten och på så sätt underlätta köer. Verksamhetens arbetstider är 08-16:45 och
- **Hur kan hörselhjälparna bistå medlemmarna med hjälp att lyssna på tv med T-slinga via sina olika hjälpmedel?**

Önskemål att få utbildning kring detta t.ex. i fortutbildningen för hörselhjälpare.
- **Vi vet ju att ni har fått klart ökad belastning och att väntetiderna ökat. Sen såg jag att operativa nämnden gett ett tillskott med pengar för 2023. Vad betyder det för köerna?**

Vi har fått pengar för att minska vårdköerna, med hjälp av ett tillskott har vi flera medarbetare som har fått möjligheten att arbeta extra och på så sätt har verksamheten minskat på vårdköerna och vi kan oftast hålla oss inom vårdgarantin. Vi vet inte i dagsläget om detta kommer fortsätta under 2024.

- **Vad har Vuxenteam för tänk och planering, samt stöttning kring personer med ci-inplantat, behov finns kring hjälp och stöttning vid processor – någon audionom som har mer specifik inriktning på inplantat.**  
Vi har inga reservdelar utan behöver hänvisa till ci-teamet när det gäller ci och processorn. Det finns i dags läget ca 4 audionomer hos oss som har större kunskap kring ci men de arbetar främst med rehabilitering både före och efter ci-operation. Dessa audionomer ingår i teamet grav hörselnedsättning som är en nyare arbetsform för oss.  
En nationell gång som gäller grava hörselnedsättningar. Nu jobbar vi med att få ner den på regionalnivå.
- **Har hörselvården någon planering på hörselhjälperekurs för oss lokalföreningar för det har kommit många nya hörapparatomärken**  
Finns många olika hörapparater som man kan behöva mer information kring för att hjälpa medlemmar. Det är ett önskemål att lägga in mer av detta i hörselhjälpautbildningen.
- **Hörselhjälpmedel i vardan i hemmet som har kommit som tekniska hjälpmedel som ex Bellman.**  
Ett önskemål kring mer kunskap runt de tekniska bitarna och lägga in detta i fortutbildningen för hörselhjälpare.  
Viktigt att veta är att om man tar ut företagen som har dessa hjälpmedel ska man vara medveten om att hörselverksamheten inte har upphandlat alla hjälpmedel som de kommer berätta om.  
För att vi ska förskriva hjälpmedel är det viktigt att patienten ska ha ett behov att hjälpmedlet som förskrivs.

**Nästa brukarråd: 2024-05-07**