



# **Årsredovisning 2023**

## **Hörselverksamhet**

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>Viktigaste händelserna under perioden .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Verksamhet .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1</b>	<b>Mål från regionfullmäktiges budget .....</b>	<b>7</b>
2.1.1	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras .....	7
2.1.1.1	Arbetsmetoder som ger god effekt för patienter och tolkanvändare .....	9
2.1.1.2	Hög kvalitet och säkerhet.....	12
2.1.2	Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka .....	12
2.1.2.1	Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling .....	13
2.1.2.2	Invånarnas tillgång till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar.....	13
2.1.2.3	Effektiv vård och service med ökad produktion .....	14
<b>2.2</b>	<b>Strategi för hälso- och sjukvårdens omställning ....</b>	<b>15</b>
<b>2.3</b>	<b>Program Millennium.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4</b>	<b>Produktion .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5</b>	<b>Regiongemensamt .....</b>	<b>18</b>
2.5.1	Miljö .....	18
2.5.1.1	Låg klimatpåverkan .....	18
2.5.2	Social hållbarhet .....	18
2.5.2.1	God hälsa och välbefinnande .....	18
2.5.2.2	Jämlikhet och lika rättigheter.....	19
2.5.2.3	Tillit, trygghet och delaktighet .....	20
2.5.3	Säkerhet och beredskap.....	22
<b>3</b>	<b>Medarbetare .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1</b>	<b>Mål från regionfullmäktiges budget .....</b>	<b>22</b>
3.1.1	Prioriterat mål/Mål: Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling.....	23
<b>3.2</b>	<b>Personalvolym och personalstruktur.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3</b>	<b>Arbetsmiljö .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4</b>	<b>Företagshälsovård .....</b>	<b>26</b>
<b>4</b>	<b>Ekonomi.....</b>	<b>26</b>
<b>4.1</b>	<b>Resultat .....</b>	<b>26</b>
4.1.1	Verksamhetens intäkter .....	27
4.1.2	Verksamhetens kostnader .....	27

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Bilaga 1 Statistik Hörselverksamheten 2023*

*Bilaga 2: Bilaga 2 Barn UD001 Göteborg dec 2023*

*Bilaga 3: Bilaga 3 Årsredovisning VFU HV 2023*

# 1 Sammanfattning

Hörselverksamheten erbjuder habilitering/rehabilitering på specialistnivå till personer med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet samt deras anhöriga, närstående och andra personer i närmiljön. Insatserna utgår från en helhetssyn, där patienter/anhöriga är delaktiga i all planering av insatserna från tvärprofessionella team med medicinsk, teknisk, pedagogisk och psykosocial kompetens. Hörselverksamheten utför också diagnostik till Öron-Näsa-Hals-klinikerna i deras dagliga arbete.

Hörselverksamhetens verksamhetsperspektiv är att våra åtgärder ger effekt för våra målgrupper, det vill säga att förbättra livssituationen och delaktigheten för personer i alla åldrar med bestående hörselnedsättning/dövhet/dövblindhet.

## • Verksamhet:

Hörselverksamheten har under 2023 försökt att möta den ökade efterfrågan av hörselrehabilitering. Det första kvartalet arbetade verksamheten kvällar och helger. Antalet vårdförfrågningar ökade innan sommaren 2021 och har gjort att antalet väntande till hörselrehabilitering, ökade till över 9200 personer i oktober 2023. Sista veckan i oktober kunde verksamheten arbeta helger samt kvällar via ett kökortningsinsats som gjorde att antalet väntande sjönk till 8637 personer i december.

Produktionen av hörselrehabiliteringar har ökat kraftigt och är uppe i de nivåer som var före Coronapandemin.

Antal besök 2023: 134 382 besök. Det är över 6800 fler besök än 2022. Ökningen av besök är främst i Göteborg och FyrBoDalsområdet. Antal besök ligger över de tidigare rekord nivåerna från 2019, innan pandemin.

Antal påbörjade hörselrehabiliteringar (UD001) 2023: 16 775 st. att jämföra med år 2022: Antal 17 894 st. Antalet personer som är väntande till hörselrehabilitering fortsätter att öka från 3500 för ett år sedan personer till 8637 personer nu i december 2023.

Antal väntande 90 dagar: Utfall 48,1 % .

Antal väntande 60 dagar: Utfall 30,9 % .

Anledningarna är ett ökat inflöde på remisser som startade efter pandemi perioden sommaren 2021.

Utfallet av uteblivna och sent avbokade besök i verksamheten är under 4 %. Den nivån är relativt konstant under året. Verksamheten använder sig av påminnelse SMS.

## • Personal:

Sjukfrånvaron har under året fluktuerat. Personalen har förhållit sig till riktlinjer och stannat hemma när de varit sjuka. Hörselverksamheten har ett ackumulerat sjuktalsutfall under året på 8,9% vilket är över målvärdet på 6%.

Verksamheten arbetar efter förvaltningens riktlinjer kring aktivt arbete med omtankesamtal tidiga signaler som dokumenteras i HälsoSAM.

Hörselverksamheten har utsedda hälsoombud som arbetar i nära samverkan med skyddsombuden och enhetschef. Syftet med hälsoombud är att stärka det hälsofrämjande arbetet på mottagningarna.

Stabil närvaro infördes som ny indikator i verksamhetsplanen 2023 för ett bättre helhetsperspektiv över både frånvaro och närvaro på arbetet. Hörselverksamheten ligger på 40% vilket är över måltalet.

Under hösten 2022 genomfördes Västragötalandsregionens medarbetarenkät. Svarsfrekvensen för Hörselverksamheten var 80,0% mot 77,2% 2019. Det totala HME värdet var 78 för hela Hörselverksamheten mot totalvärdet 77 vid förra mätningen 2019. Under 2023 har handlingsplaner upprättas och arbetats med.

Hörselverksamheten har samverkat i verksamhetens samverkans grupp och tagit fram områden att utveckla och bibehålla i det systematiska arbetsmiljöarbetet

Hörselverksamheten har tagit emot 86 studenter under sammanlagt 205 veckor i verksamhetsförlags utbildning.

Under sommaren kunde nyutexaminerade audionomer anställas i verksamheten när dessa examinerades från Göteborgs universitet. Därav den ökning av nettoårsarbetare som skett i juli under perioden. Dessa rekryteringar täckte inte verksamhetens behov så vakanser har kvarstått under hösten på alla audionommottagningar.

Alla geografiska områden har arbetat övertid och helger för att möta patienttrycket till hörselrehabilitering under periodens första tre månader samt i en extra insatt kö kortnings insats från slutet av oktober och året ut.

## • Ekonomi

Inledningen av året visade ett relativt stort underskott, ca: -7 mnkr efter tre månader. Obalansen utgjordes främst av högre kostnader för hjälpmedel än budgeterat. Vid den tidpunkten fattades beslut om att vikta om förskrivningen av hörapparater till mindre kostsamma modeller i det upphandlade sortimentet. Omsvängningen gav den besparingseffekt som avsågs utan att för den sakens skull göra avkall på patientnyttan. Redan i maj månad var kostnaderna för hörapparater på en nivå som var lägre än månaderna innan.

Från sommaren och framåt började den ekonomiska obalansen att minska då personalkostnaderna blev lägre än budgeterat. Verksamheten kunde inte fylla de vakanser som uppstod och dessa blev på hösten ännu fler vilket innebar ett överskott som till stor del uppvägde underskottet för hjälpmedel. Det som gjorde att resultatet närmade sig balans i december (-1,3 mnkr) var det tillskott av medel (2,1 mnkr) som erhöles för insatsen att korta köerna.

## 1.1 Viktigaste händelserna under perioden

### Ökat patientinflöde

Aktiviteter har pågått för att hantera det ökade patientinflödet efter pandemin.

Efter pandemin har verksamheten haft svårt att klara att hantera det stora inflödet av remisser. Trots helgarbete under årets första 3 månader och sedan en kö kortningsinsats från slutet av oktober så har verksamheten haft svårt att producera mer än inflödet av patienter. Verksamhetens produktion är fortsatt hög och högre än rekordåret 2019. 8637 personer väntar på besök till Hörselverksamheten.

### **Digitalisering- Justering av hörapparater på distans.**

Justering på distans är nu godkänd för vissa leverantörer och breddinfört i verksamheten under hösten. Detta möjliggör för Hörselverksamheten att öka digitala vårdkontakter under slutet av året.

### **Nationellt vårdprogram Grava hörselnedsättningar**

Under 2023 har ett regionalt processteam skapats under ledning av samordningsrådet ÖNH. Arbetet har inneburit att en GAP-analys har genomförts för att hitta sådant som skiljer sig åt med nuvarande arbetssätt och med det personcentrerade och sammanhållna vårdförloppet för grav hörselnedsättning. Det är inga stora förbättringsområden som gruppen har hittat, mycket görs redan idag i verksamheterna i VGR. Mycket handlar om förtydligande av rutiner och bättre samverkan.

Förbättringsområdena har gruppen sedan arbetat med och håller på att sammanställa i ett RMR.

### **Nationella patientenkäten**

Hörselverksamheten har nöjda patienter som upplever en hög delaktighet och en god kvalitet enligt nationella patientenkäten. God arbetsmiljö enligt medarbetarenkäten. Handlingsplaner är upprättade för både patient-och medarbetarenkäten, främst för att bibehålla de goda resultaten.

### **Hörselhälsa**

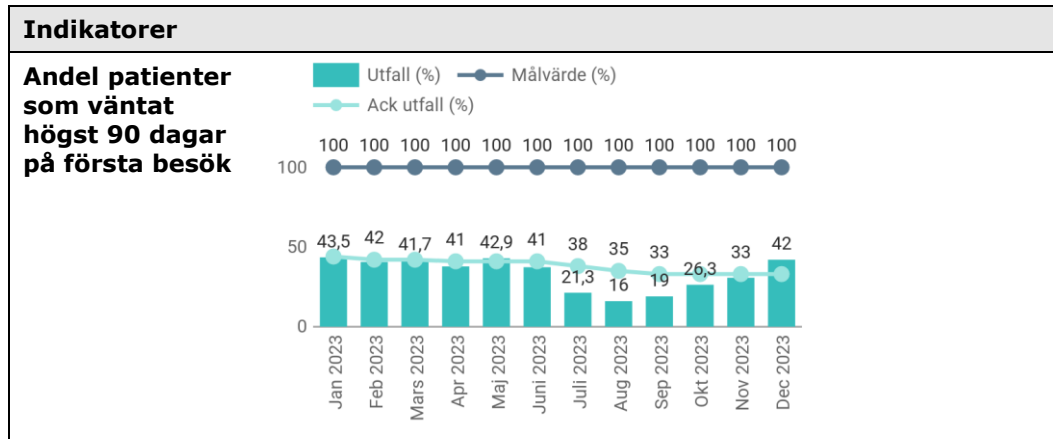
Hörselpreventionsprogrammet "Hörselhälsa" är nu infört som en behandlingsmetod som en del i hörselrehabiliteringen. Den större händelsen är att allmänheten under november kan ta del av programmet via Stöd och behandlingsplattformen som ett preventivt stöd att förebygga hörselskador.

### **Hörselverksamhetens omställningsarbete**

Omställningsarbetet har bestått av tre olika delar: Före rehabilitering, arbetsflöde audionom och uppgiftsväxling. I dessa tre områden genomfördes tre förstudier tillsammans chefer och medarbetare för att undersöka vilka åtgärder som Hörselverksamheten behöver arbeta med för att öka tillgängligheten för rätt patienter, också en gemensam nämnare: Att verksamheten måste arbeta mer personcentrerat. Verksamheten har under december samverkat med brukarorganisationerna om planen.

## 2 Verksamhet

### 2.1 Mål från regionfullmäktiges budget



Det ökade söktrycket från sommaren och hösten 2021 efter pandemin har påverkat verksamhetens tillgänglighet under 2023. Det första kvartalet arbetade verksamheten kvällar och helger men med anledning av ekonomin, har detta till viss del upphört. Antalet vårdförfrågningar ökade innan sommaren 2021 och har gjort att antalet väntande till hörselrehabilitering, ökade till över 9200 personer i oktober 2023. Sedan sista veckan i oktober kunde verksamheten arbeta helger samt kvällar via ett kökortningsinsats som gjorde att antalet väntande sjönk till 8637 personer i december.

Antal väntande 90 dagar utifrån vårdgarantin: Utfall 48,1 % i december.

#### 2.1.1 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Hörselverksamheten rapporterar och deltar aktivt i kvalitetsregistren för grava hörselnedsättningar samt kvalitetsregistret för barn med bestående hörselnedsättningar

Hörselverksamheten har en hög täckningsgrad i båda registren på nationell nivå.

#### Vårdskador / Patientskador:

Antal patientskador: Verksamheten har fyra rapporterade patientskador. En av dem upptäcktes på Hörselverksamheten men inträffade på annan enhet (remiss ej skickad). En patientskada handlade om att en patient inte fått insatser som var överenskomna. En handlar om en brännskada av en hörapparat och den sista handlar om fördröjd rehabilitering.

Under 2023 har det rapporterats 29 tillbud, vilket är något fler jämfört med 2022, där det rapporterades 22 tillbud. Merparten av de rapporterade tillbuden avser vård och behandling (behandling/rehabilitering, fördröjd/uppskjuten ,diagnostik/utredning fördröjd/uppskjuten) samt utrustning/produkt

(hjälpmedel).

Verksamheten har ungefär samma utfall för avvikelser inom 3 månader från 63% 2022 till 63,8 % för 2023.

### **Leverantörsavvikelser:**

Hörselverksamheten samarbetar med Regionservice Inköp angående inköp av Hörapparater, Öroninsatser, Hörhjälpmedel samt Alternativ telefoni. För att följa leverantörsavtalen görs avvikelser och Hörselverksamheten har gjort 153 stycken under året.

Patientsäkerhetsgruppen (PSG) arbetar fortsatt med att stärka patientsäkerhetsarbetet i förvaltningen. Vårdskador eller andra händelser med hög allvarlighetsgrad liksom tillsyn från IVO lyfts alltid på PSG för diskussion kring förbättringar. Risk och Konsekvensanalyser lyfts för eventuell diskussion.

Hörselverksamheten arbetar aktivt med att rapportera avvikelser i MedControl och återkopplar dessa på APT samt analyserar avvikelserna för att identifiera förbättringsområden inom verksamheterna. Detta för att öka patientsäkerheten och förebygga att liknande händelser ska kunna ske igen.

Hörselverksamheten arbetar ständigt med att kvalitetssäkra insatserna genom att arbeta med följsamheten till vårdprocess samt effektivisera produktions- och kapacitetsplaneringen. Detta för att säkerställa en god vård samt ökad och jämn tillgänglighet inom hela Hörselverksamheten.

Hörselverksamheten har representanter i VGR:s arbete att bryta ner det Nationella vårdprogrammet för grava hörselnedsättningar via GAP-analyser. Arbetet kommer bli under våren 2024 och bli en Regional medicinsk riktlinje.

Under hösten 2023 evakuerade Hörselverksamheten i Göteborg lokalerna i Mölndal och flyttade Hörhjälpmedelsmottagningen till Gårda och Turionhuset. Anledningen var att bereda möjlighet för Habiliteringsverksamheterna att kunna bedriva vård under ombyggnationen av lokalerna på Ekelundsgatan.

I december behövde Skenes Audionommottagning evakueras till Borås med anledning av byggarbete i anslutning till Audionommottagnings lokaler.

### **Brukarsamverkan**

Hörselverksamheten har haft 2 Regionala Brukarråd samt två extrainsatta. Ett med anledning av ekonomiska åtgärder i april och ett annat i december för att ha en dialog om hörselverksamhetens omställningsarbete. Enheterna och de regionala teamen har haft lokala Brukarråd och samarbete gällande utbildningsinsatser tex hörselhjälparutbildningar.

### **Hälsofrämjande arbetssätt och god arbetsmiljö**

Habilitering & Hälsa har utsett och kompetensutbildat hälsoombud som ska arbeta med hälsofrämjande det förhållningssättet. Hälsoombud ska tillsammans med chef och skyddsombud bilda ett arbetsmiljöteam och arbeta aktivt med friskfaktorer (som ett komplement till skyddsombudens arbete med riskfaktorer) i det systematiska arbetsmiljöarbetet och tillsammans genomföra hälsofrämjande insatser på arbetsplatsen.

### **Loggranskning / Journalgranskning**



Hörselverksamheten loggranskar i vårddokumentationssystem med hjälp av systematiska stickprovskontroller för att säkerställa att åtkomsten till patientuppgifter används rätt samt kontrollerar via journalgranskning bland annat följsamhet till vårdprocess.

### **Utveckla kunskapsorganisationen**

Hörselverksamheten arbetar med yrkes- samt verksamhetsutveckling. Verksamhetsområdet har en verksamhetsutvecklare. Hörselverksamheten har två sakkunniga (audionom och specialpedagog) samt tio yrkeskontakter (audionomer, kuratorer, psykolog, specialpedagog och logoped) i verksamheten. Sakkunniga har varit involverade i arbetet med Hörselverksamhetens Vårdprocesser och för yrkesgruppen aktuella KUM modeller.

#### **2.1.1.1 Arbetsmetoder som ger god effekt för patienter och tolkanvändare**

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Hörselverksamhetens vårdprocess har reviderats under året i en ny processmodell som utgår från Socialstyrelsens processmodell för hälso och sjukvård. Processmodellen är gemensam med Habiliteringen. Det personcentrerade arbetssättet genomsyrar processen.

Hörselverksamheten har utarbetade vårdprocesser för Barn och Vuxna samt Dövteam och Dövblindteam för att säkra kvalitén i vården och säkra likvärdig vård i regionen. Vårdprocess barn och vuxen har reviderats under året. Specialpedagogernas/ Hörselpedagogerna har utöver revideringen av vårdprocessen tagit fram en kompetensmatris för att säkerställa att patienterna får likvärdig vård. Logopederna har tagit fram olika behandlings paket bland annat kring Audiovisuell träning (AVT).

Hörselverksamheten har representanter i VGR:s arbete att bryta ner det Nationella vårdprogrammet för grava hörselnedsättningar via GAP-analyser. Arbetet kommer bli klart under våren 2024 och bli en Regional medicinsk riktlinje.

Alternativ telefoni har sedan 1 april ett nytt hjälpmedelsavtal och enheten har förändrat sitt arbetssätt med en tydligare förskrivningsprocess och uppföljning av redan förskrivna hjälpmedel.

#### ***Forskning/verksamhetsutveckling:***

I årsrapporten för 2022 har Hörselverksamheten rapporterat gällande olika projektresultat; delvis ett projekt finansierat av EU och som handlar om hörselprevention, och delvis effekten av att inkludera distansmöten med möjlighet till fjärrjustering av hörapparater inom hörselrehabilitering. Under 2023 har medarbetare från Hörselverksamheten spridit dessa resultat tillsammans med tidigare resultat gällande internetbaserad utökad hörselrehabilitering för hörapparat användare, på nationella och internationella konferenser (bland annat Kroatien, Danmark, USA).

Hörselverksamheten kommer under en period av tre år (2023-10-01 till 2026-07-

31) dela med sig av erfarenheter och vara delaktig i nya projekt gällande fjärrjustering av hörapparater inom hörselrehabilitering. Det här är ett EU-finansierat projekt i samarbete med bland annat Danmark och andra audionommottagningar i södra Sverige (Interreg Öresund-Kattegat-Skagerrak).

Dagens samhälle blir alltmer digitaliserat och för personer med dövblindhet krävs det att tekniken är tillgänglig. En medarbetare inom Hörselverksamheten har beviljats FoU-stöd och kommer med start från Q1 2024 bedriva doktorandstudier med syfte att få ökad kunskap och förståelse för hur personer med dövblindhet använder hörselsinnet och olika former av tekniska lösningar (hörapparater och vardaglig teknik såsom till exempel smarttelefoni) för en fungerande vardag. Doktorandstudierna kommer även försöka besvara vilken typ av teknik och rehabiliteringsstöd personer med dövblindhet behöver för att vara digitalt delaktiga. Båda frågeställningar är av stor relevans för Hörselverksamhetens framtida arbete med målgruppen.

### **Forskningssamarbete som gynnar Hörselverksamheten**

Under 2023 har Hörselverksamheten samarbetat med Region Örebro län gällande hälsa och insatser under Covid-19 pandemin för personer 16–25 år med dövblindhet. Hörselverksamheten har varit behjälplig till med att rekrytera forskningsdeltagare vilka i sin tur har bjudits in till en intervju av forskargruppen för att beskriva sin levda erfarenhet av hälsa i relation till Covid-19. Forskning har visat att den här målgruppen har sämre hälsa än befolkningen i allmänhet. Genom projektet kan forskargruppen identifiera hur insatser från hälso- och sjukvård samt annat samhälleligt stöd behöver utformas för att vara tillgängliga för personer med dövblindhet under och efter Covid-19 pandemin.

Hörselverksamheten har även bidragit till datainsamling gällande ett forskningsprojekt om upplevelsen av ljudkänslighet eller ljudtrötthet. Hörselverksamheten har även här varit behjälplig med att rekrytera forskningsdeltagare som har fått besvara enkätfrågor om arbete, ljudmiljö, hörsel och hälsa, samt intervjuats av en audionom. Projektresultat kommer ligga till grund för en enkät om ljudkänslighet/ljudtrötthet som ur ett längre perspektiv kommer kunna nyttjas även av Hörselverksamheten.

Under 2022 har Hörselverksamheten bidragit till rekrytering av forskningsdeltagare i ett projekt som undersökte om hörapparaters lindrande effekt på tinnitus kan utvidgas genom särskilda modifieringar. Under 2023 har resultat från studien publicerats i en vetenskaplig tidskrift där två av Hörselverksamhetens medarbetare är medförfattare (se bifogad artikel). Resultaten visar på att även patienter med ett tonmedelvärde 4 (0.5, 1, 2, och 4 kHz) bättre än 25dB också kan dra nytta av hörapparat.

Hörselverksamheten samverkar i ett nordiskt projekt "LENA-projektet". Ur det projektet har sakkunnig Specialpedagog deltagit i ett delprojekt "Där ord gör skillnad". Detta är en tidig familjecentrerad interventionsmetod kallad PEPP.

### **Verksamhetsutveckling**

Under 2023 har ett verksamhetsprojekt initierats av en medarbetare gällande levda erfarenheter av att använda ledarhund som hjälpmedel bland personer med dövblindhet – Min ledarhund och jag. Deltagarna/patienter från Hörselverksamheten kommer att intervjuas och resultaten kommer presenteras i ett magisterarbete. Levda erfarenheter av ledarhund som hjälpmedel bland

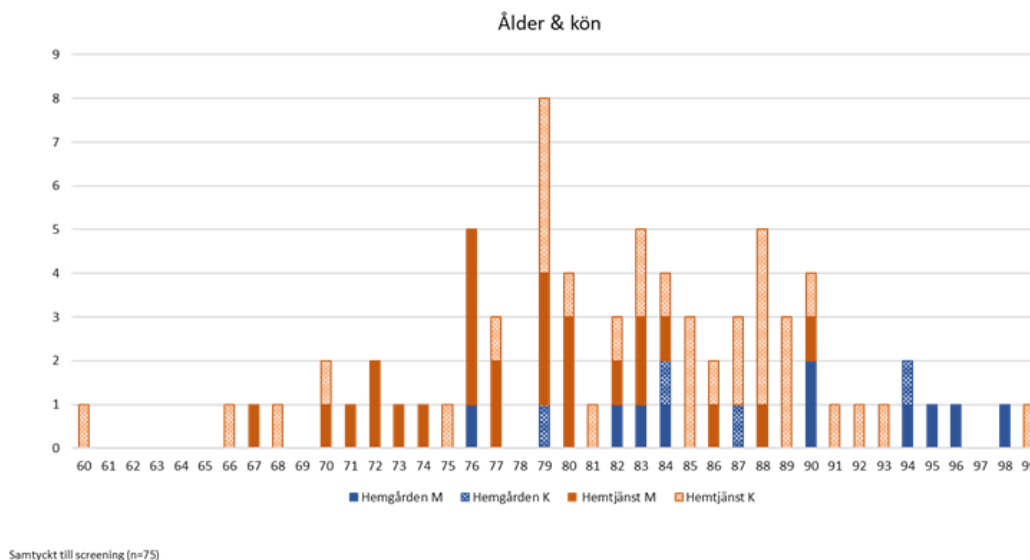
personer med dövblindhet är ett utforskat område. Projektresultaten kan ligga till grund för framtida utformning av rehabiliterande insatser för personer med kombinerad syn-och hörselnedsättning/dövblindhet.

Hörselverksamheten har under hösten 2023 arbetat med att utveckla och delvis digitalisera grupprehabilitering för vuxna. Syftet med grupprehabiliteringen är att genom gruppdynamiken åstadkomma gynnsamma processer som leder till en varaktig förändring och ökad livskvalitet. Ambitionen är att under 2024 förlägga en del av gruppverksamheten på SoB.

### ”Herrljunga-projektet”

Hörselverksamheten har under 2022 initierat ett utvecklingsprojekt vars syfte är att kartlägga antalet personer med obehandlad hörselnedsättning inom äldreomsorg och hemtjänst i Herrljunga kommun med hjälp av online hörselscreening. Projektet utfördes under 2023. Hela 75 personer samtyckte till att hörselscreenas men 18 personer gick ej att screena på grund av exempelvis vaxpropp eller hälsotillstånd. Av de 56 personer som deltog i screeningen hade 51 st hörselnedsättning (HNS) och 6 st ingen HNS. Av de 51 som identifierats med HNS var 11 personer intresserade av att remitteras till Hörselverksamheten. Remiss skickades och under tiden erbjöds personerna en samtalsförstärkare (en generell förstärkning av samtliga ljud, ej möjlighet till individanpassning), 5 st tackade ja. Av de resterande 40 personer som hade HNS men inte var intresserade av att söka hörselvård var 4 st intresserade av att prova en samtalsförstärkare. Se Figur 1 för ålders- och könsfördelning för de 75 personer som hade samtyckt till hörselscreening.

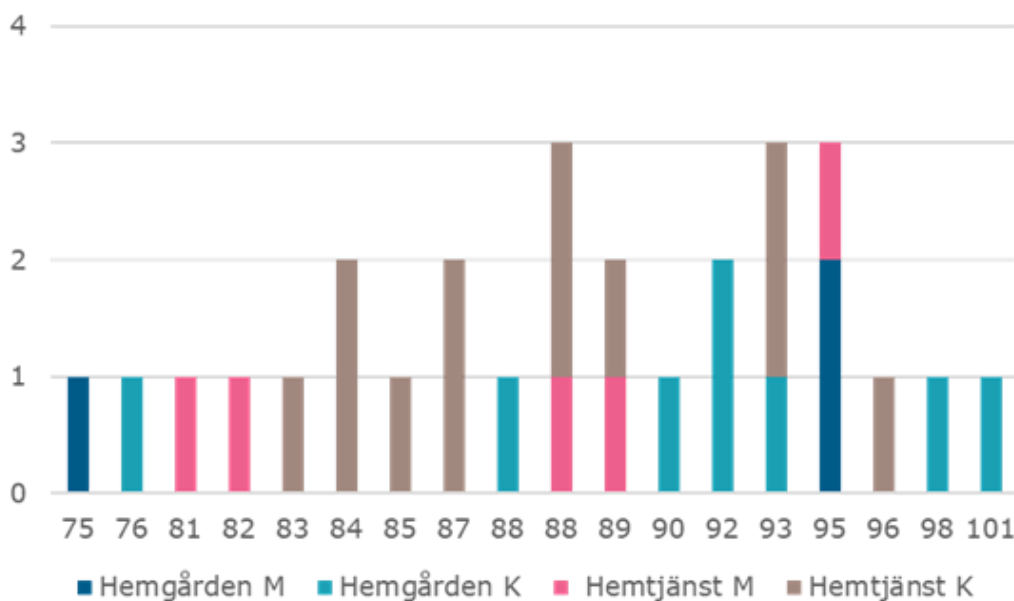
Oavsett om hörselscreeningen gick att genomföra eller inte (n=75), tillfrågades personerna att skatta svårigheten att uppfatta tal i störande miljöer. Av dessa upplevde 48 att det ibland/ofta/alltid var svårt. Dessa 48 ombads att ytterligare skatta subjektiva hörselsvårigheter med hjälp av en validerad enkät (Hearing Handicap Inventory for the Elderly – Screening, HHIE-S). Av dessa upplevde 24 st inga eller små subjektiva hörselsvårigheter, 13 st lätta till måttliga hörselsvårigheter, och 1 person upplevde betydande subjektiva hörselsvårigheter.



**Figur 1.** Figuren visar ålders- och könsfördelningen för de 75 personer inom

hemtjänst och äldreboende Hemgården som samtyckt till hörselscreening (män=M; kvinnor=K).

Projektet inom Herrljunga kommun hade även som syfte att identifiera antalet hörapparat användare som behöver stöd med sina hjälpmedel. I samband med hembesök hos de 28 personer som uttryckte behov av stöd, ombads hörapparat användarna att skatta subjektiva hörselsvårigheter med hjälp av HHIE-S. Av dessa hade 9 st inga eller små subjektiva hörselsvårigheter, 15 st hade lätta till måttliga hörselsvårigheter, och 4 personer uttryckte betydande subjektiva hörselsvårigheter. Insatser som efterfrågades av hörselverksamhetens personal var rengöring, byte av reservdelar, önskemål om ytterligare tekniska hjälpmedel, med mera. I Figur 2 visas ålders- och könsfördelningen för hörapparat användarna både inom hemtjänst och äldreboende.



**Figur 2.** Figuren visar ålders- och könsfördelningen för de 28 hörapparat användare inom hemtjänst och äldreboende Hemgården som samtyckt till hörapparatstöd (män=M; kvinnor=K).

### 2.1.1.2 Hög kvalitet och säkerhet

- Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Hörselverksamheten har under året arbetat under ledning av förvaltningens FoU att göra en ansökan om Universitetssjukvårdsenhet. Ansökan sändes in till Forskning och Utveckling, Utbildning och Innovation och fick avslag främst då verksamheten inte har undervisning till läkarstudenter.

### 2.1.2 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka

- Målet kommer ej att uppnås/Målet är ej uppnått

Hörselverksamheten når under året inte upp till tillgänglighetsmålen enligt VÖK för tillgänglighet enligt vårdgarantin för interventionen hörapparat. Vad gäller Barn klarar verksamheten alla ledtider.

Hörselverksamheten har arbetat med att hantera det söktryck som kom efter det att pandemin avtog. Flera personer avvaktade med hörselrehabilitering under pandemin. Under sommaren 2021 ökade remissinflödet och detta fortsatte under 2022 och 2023. Verksamheten har behövt prioritera denna vårdskuld. Under oktober aktiverades ett kökortningsavtal vilket har medfört att audionomer arbetat med patientbesök efter ordinarie arbetstid samt att verksamheten har haft mottagning under helger. Antalet väntande kunde nu minska från 9200 till 8637 från november till december.

Arbetet med att förändra arbetssätt i hela Hörselverksamheten för att öka tillgängligheten kommer att fortsätta under 2024.

### **Digitalisering Hörselverksamhet:**

Pandemin har ökat omställningen från fysiska besök till distansbesök via videomöten inom Hörselverksamheten. Det är främst inom teamarbetet för Barn, Vuxen, Dövteam och Dövblindteam som dessa insatser ökar då Audionommottagningen har flertalet vårdinsatser som kräver fysiska besök.

Arbetet med att kunna justera hörapparater på distans har fortgått under hela året och har breddinförts under senare delen av hösten. Justering av hörapparater på distans kommer på sikt att öka tillgängligheten till Hörselverksamheten

#### **2.1.2.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling**

■ Fokusområdet kommer ej att uppnås/Fokusområdet är ej uppnått

Aktiviteter pågår för att hantera det ökade patientinflödet efter pandemin.

Efter pandemin har verksamheten haft svårt att klara att hantera det stora inflödet av remisser. Trots helgarbete under de första tre månaderna och ett kö kortningsarbete från slutet av oktober, så har verksamheten svårt att producera mer än inflödet av patienter. Verksamhetens produktion är fortsatt hög och i linje med 2019. Vid årsskiftet 2023/24 väntar 8637 patienter väntar på besök till Hörselverksamheten för interventionen utprovning och anpassning av hörapparat.

#### **2.1.2.2 Invånarnas tillgång till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar**

◆ Fokusområdet kommer delvis att uppnås/Fokusområdet är delvis uppnått

Hörselverksamheten har ett flertal besök som kräver fysiska besök i diagnostiserande av hörsel samt i utprovningen och anpassningen av hörhjälpmedel.

Hörselverksamheten har sedan april 2020 börjat mäta antalet digitala besök. Det är främst inom alla hörselteam Barn, Vuxna, Dövteam och Dövblindteam där flertalet besök idag görs på distans. Dessa enheter ligger på över 10 % digitala besök.

Verksamheten totalt visar på en minskning mot föregående år från 1,8 % till 1,5 % 2023.

Antalet digitala besök med endast ljud ökar kraftigt efter oktober till över 4% efter ett ändrat arbetssätt i Hörselverksamhetens omställningsarbete.

Verksamhetens introduktion för hörselrehabilitering och information till föräldrar har digitaliserats.

Hörselverksamheten har sedan tidigare e-Hörsel i Stöd och Behandlingsplattformen. Under året har nu även Hörselhälsa tillkommit.

Verksamheten använder sig av Vård & Hälsa i behandling.

Undervisning i teckenspråk till vårdnadshavare kan ske via VMR-länkar.

Alternativ telefoni kan serva vissa hjälpmedel på distans.

Dövteamet och Dövblindteamet har aktiviteter för en ökad digital tillgänglighet. Teamen har informationsträffar kring 1177, enskilt och individuellt stöd kring fjärrkommunikation kring olika digitala plattformar som 1177, Teams och Zoom, utifrån patientens behov. Aktiviteterna har varit för både patienter med dövblindhet och för döva.

Verksamheten har fortsatt att bygga ut möjligheten för alla områden i verksamheten att scanna för avtryckstagning av ytteröron/hörselgång. Detta arbetssätt minskar risken för patientskador med fysisk massa i örat.

### **Taligenkänning och Vård & Hälsa**

Verksamheten har infört både taligenkänning samt Vård & Hälsa enligt plan.

### **Justering av hörapparater på distans**

Hörselverksamheten har påbörjat justering på distans. Justering på distans är nu breddinfört under sen hösten när alla förskrivare fått utbildning i risker utifrån de risk och konsekvensanalyser som är gjorda.

### **Hörselhälsa**

Hörselhälsa är införd som en behandlingsmetod i verksamheten och medarbetarna har fått information och utbildning.

Under hösten togs nästa steg att införa behandlingsmetoden fritt i SoB för alla medborgare i VGR för att ge möjlighet till hörselprevention.

### **2.1.2.3 Effektiv vård och service med ökad produktion**

◆ Fokusområdet kommer delvis att uppnås/Fokusområdet är delvis uppnått

Hörselverksamheten har servicemottagningar i alla geografiska områden. Här kan patienter komma enligt överenskommelse eller via drop-in för att få snabb hjälp och service. Detta har medfört att verksamheten har kunnat ta emot fler patienter och öka produktionen och öka tillgängligheten.

Hörselverksamheten arbetar ständigt med att kvalitetssäkra insatserna genom att arbeta med följsamheten till vårdprocess samt effektivisera produktions- och kapacitetsplaneringen. Detta för att säkerställa en god vård samt ökad och jämn tillgänglighet inom hela Hörselverksamheten.

Aktiviteter har pågått under året för att hantera det ökade patientinflödet efter

pandemin.

Efter pandemin har verksamheten haft svårt att hantera det stora inflödet av remisser. Trots helgarbete så har verksamheten svårt att producera mer än inflödet av patienter. Verksamhetens produktion är fortsatt hög och i linje med 2019.

## 2.2 Strategi för hälso- och sjukvårdens omställning

Hörselverksamheten har en utarbetad vårdprocess för att säkerställa likvärdig vård i hela regionen.

Hörselverksamheten har sedan 2019 samlat all habilitering och rehabilitering i Göteborgs området till Turionhuset i Gårda. Verksamheten har redan tre region övergripande uppdrag för Alternativ telefoni, Dövteam och Dövblindteam.

Hörselverksamheten arbetar utifrån personcentrerat arbetssätt (PCA) med utgångspunkten att patient och behandlare är två parter med delat ansvar och befogenhet. Hörselverksamheten upprättar alltid individuella vårdplaner i samråd med patient.

Hörselverksamheten samverkar med CI-teamet, ÖNH-verksamheten, Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Samverkan sker med regionens Brukarorganisationer för att säkerställa God vård för patientgruppen. Hörselverksamheten har startat hjälpmedelsmottagningar med drop-in möjligheter för att möta vård som behövs ofta.

Hörselverksamheten har digitala verktyg så som E-hörsel och sedan i höstas möjlighet att justera hörapparater på distans.

Verksamheten har under våren tagit fram en intern plan för omställning av vården.

Den består av tre olika delar: Före rehabilitering, arbetsflöde audionom och uppgiftsväxling. I dessa tre område genomfördes tre förstudier tillsammans chefer och medarbetare för att undersöka vilka åtgärder som Hörselverksamheten behöver arbeta med för att öka tillgängligheten för rätt patienter. Vi hittade också en gemensam nämnare: Att verksamheten måste arbeta mer personcentrerat.

Före rehabilitering kommer handla mycket om att vi måste kunna få in rätt patienter till hörselrehabilitering med eller utan hjälpmedel.

De som endast vill få ett hörseltest gjort kommer att få hjälp på ett annat sätt, ett enklare hörseltest via självscreening. Information och SoB program (Hörselhälsa) kommer också finnas tillgängligt för denna patientgrupp på något sätt.

Arbetsflödet/arbetssättet för audionom och andra yrkesprofessioner måste präglas av ett personcentrerat arbetssätt där patientberättelsen, partnerskapet och patientens egna ansvar är bärande delar tillsammans med den professionella kunskapen.

Uppgiftsväxlingen och produktionsplaneringen präglas av att verksamheten måste använda resurser på bästa sätt och att rätt profession gör rätt uppgifter. Produktionsplaneringen måste anpassas till ett personcentrerat arbetssätt. Verksamheten har påbörjat arbetet med att se över vilka administrativa uppgifter

som kan tas bort eller göras av någon annan.

Dessa spår kommer verksamheten att arbeta vidare med under 2024, men det som vi fick fokusera på i oktober-december var att försöka få ner antalet väntande till hörselrehabilitering.

Det har arbetats med detta på olika sätt på de olika enheterna och utvärdering kommer att ske i januari 2024, för att se vilka åtgärder som har gett mest effekt och hur vi ska kunna fortsätta att få ner köerna, så att förändringsarbetet ska kunna komma i gång på allvar.

En annan del i hörsels omställningsarbete handlar om att förbereda oss inför byte av vårddokumentationssystem (Millennium) och då handlar det om att säkerställa att verksamheten har samma rutiner och att vi bokar patienter på samma sätt, så att vi bara kan byta system, inte arbetssätt.

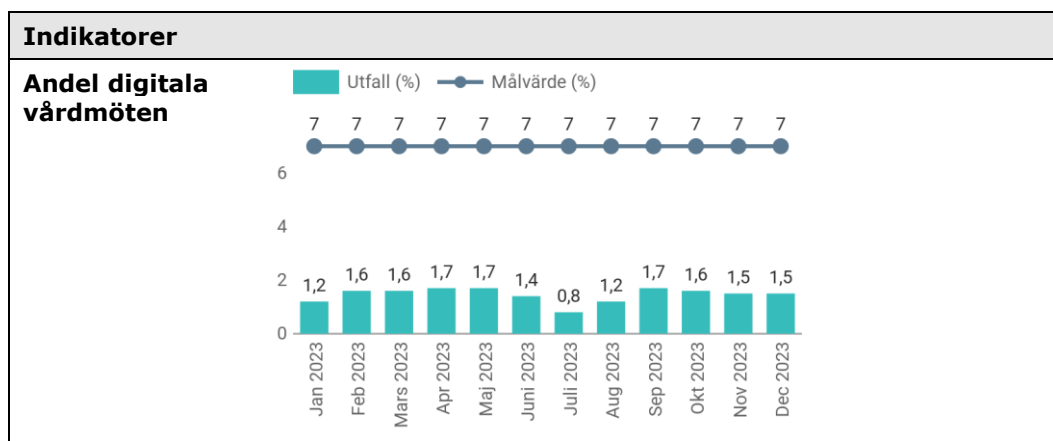
Omställningen av vården handlar också om att ändra arbetssätt, föra in fler digitala arbetssätt och det har hörselverksamheten gjort under 2023, fjärrjustering av hörapparater, SoB programmet "Hörselhälsa", taligenkänning för vårddokumentation och fortsatt arbete med att utöka antalet digitala besök (videobesök och telefonbesök).

Verksamheten har också förankrat omställningsarbetet med brukarorganisationerna i december och ett samarbete är uppstartat för hur vi ska kunna arbeta mer tillsammans och på ett annat sätt än tidigare för att utnyttja våra gemensamma resurser på bästa sätt.

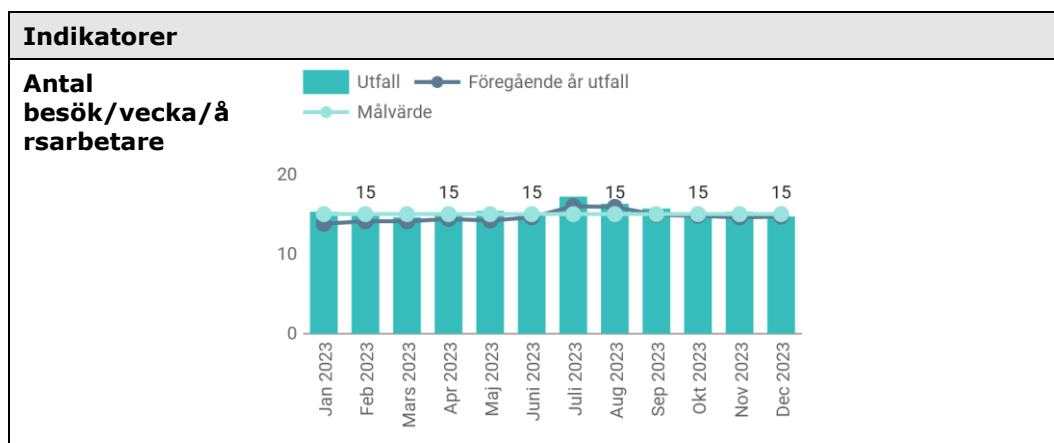
## 2.3 Program Millennium

Verksamheten deltar i de förarbeten som görs inför implementering 2025. Medarbetare i AuditBasegruppen är kontinuerligt involverade i införandet och anpassningarna till Millennium.

## 2.4 Produktion







Antal besök 2023: 134 382 besök. Det är över 6800 fler besök än 2022. Ökningen av besök är främst i Göteborg och FyrBoDalsområdet. Antal besök ligger över de tidigare rekordnivåerna från 2019, innan pandemin. Ökningen av besök finns i alla åldersgrupper.

Antal påbörjade hörselrehabiliteringar (UD001) 2023: 16 775 st. att jämföra med år 2022: antal 17 894 st. Det är en fortsatt ökning av kvinnor i åldern över 80 år, vad gäller utprovning och anpassning av hörapparater under 2023. Denna grupp avvaktade hörselrehabilitering under pandemin och har nu kommit under 2023.

Antal väntande 90 dagar: Utfall 48,1 %

Antal väntande 60 dagar: Utfall 30,9 %

Det ökade söktrycket från sommaren och hösten 2021 efter pandemin har påverkat verksamhetens tillgänglighet under 2023. Det första kvartalet arbetade verksamheten kvällar och helger men med anledning av ekonomin, har detta till viss del upphört. Antalet vårdförfrågningar ökade innan sommaren 2021 och var vid årsskiftet 2022 6482 personer, Antalet väntande till hörselrehabilitering, ökade till över 9200 personer i oktober. Sista veckan i oktober kunde verksamheten arbeta helger samt kvällar via en kökortningsinsats som gjorde att antalet väntande sjönk till 8637 personer i december.

Påbörjad Hörselrehabilitering på Barnsidan i Göteborg. Resultatet ligger nära förra årets nivåer 144 st. Se bilaga 2

Dövblindteamet har ett stabilt antal patienter men besöken har fortsatt att öka även under 2023 till 1140 st besök som är högre än föregående år 866 st.

Dövteamet har en minskning av besök 187 st 2023 mot 293 st 2022.

Statistiken redovisas i bilaga 1

Digitala vårdmöten 1,5 %

Hörselverksamheten har försökt att bibehålla digitala vårdmöten. Det är främst inom teamarbetet för Barn, Vuxen, Dövteam och Dövblindteam som dessa insatser ökar då Audionommottagningen har flertalet vårdinsatser som kräver fysiska besök. Audionommottagningarna har nu tillgång till justering på distans vilket ger en positiv prognos för en ökning av utfallet av digitala vårdmöten.

Vårdmöten på distans endast ljud 2,8 %.

Verksamhetens förändrade arbetssätt under hösten att kontakta fler patienter per

telefon har lyft denna indikator till 4,3 % i december.

Utfallet av uteblivna besök i verksamheten är kring 4 %. Den nivån är relativt konstant under året. Verksamheten använder sig av påminnelse via SMS.

Verksamhets Servicemottagningar har haft ett fortsatt ökat söktryck under året för snabb service och pedagogiskt stöd.

## 2.5 Regiongemensamt

### 2.5.1 Miljö

#### 2.5.1.1 Låg klimatpåverkan

### 2.5.2 Social hållbarhet

#### 2.5.2.1 God hälsa och välbefinnande

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Främja psykisk hälsa och förebygga suicid.

Suicidriskplan, lokal handlingsplan och suicidombud ska finnas på alla våra enheter (barn och vuxen). Hörselverksamheten har utsedda ombud för suicidprevention inom varje område/enhet/mottagning.

Suicidriksplan med råd, riskbedömning, suicidstegen, åtgärd och praktisk checklista har tagits fram. Arbete med att upprätta/implementera lokala lathundar har påbörjats under 2023 och arbetet fortsätter under 2024. Kompetensutveckling i Psyk E-Bas Suicid för ombuden har påbörjats. Alla medarbetare skall genomgå grundläggande webbutbildning, Suicidprevention i svensk sjukvård, fortsatta utbildningsinsatser 2024

Hörselverksamhetens chefer har fått information om en kort digital föreläsning med temat chefers och lednings viktiga roll i suicidpreventionsarbetet.

#### **Främja hälsosamt åldrande och motverka ofrivillig ensamhet**

Hörselscreeningsprojekt i Herrljunga

Hörselverksamheten har haft ett hörselscreeningsprojekt på äldreboende i Herrljunga. Via detta projekt kommer vården nära patienterna. Projektets syfte är att kartlägga hur många som har en obehandlad hörselnedsättning inom äldrevård och hemtjänst och vilka insatser som krävs för att identifiera dem. Dessutom hur man kan vägleda och motivera till hörselvård samt uppskatta behovet av stöd för hörapparatanvändare inom äldrevård och hemtjänst.

#### **Främja goda levnadsvanor och ett hållbart arbetsliv**

##### *Rörelsenyckeln*

Rörelsenyckeln ska inspirera barn till ökad fysisk aktivitet. Materialet är framtaget utifrån Västra Götalandsregionens handlingsplan för att öka fysisk aktivitet hos barn och unga. Information om materialet har spridits inom Hörelverksamheten. Vid behov i patientmötet ges information och rådgivning

kring vikten av fysisk aktivitet.

### 2.5.2.2 Jämlikhet och lika rättigheter

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

#### Främja kunskap om jämlikhet och mänskliga rättigheter

Barnrättsperspektivet skall tillämpas i all verksamhet och bidra till ett systematiskt och utvecklingsinriktat arbete. Kunskap om barnets rättigheter hålls levande och utvecklas. För att barnets bästa ständigt ska finnas som ett medvetet perspektiv i arbetet ska ombud för barnets rättigheter finnas inom alla enheter/områden i Hörselverksamheten.

#### *Utse och utbilda ombud för barns rätt på alla enheter/områden*

Hörselverksamheten har 9 ombud för barns rättigheter och 1 samordnare som leder barnrättsarbetet. Nya ombud genomgår den regionala ombudsutbildningen.

Två ombudsträffar har genomförts under året, en i fysisk form och en digital träff. Alla ombuden samt inbjudna chefer har haft en gemensam träff i samverkan med Barnskyddsteamet i VGR. Fokus på dessa dagar var "prövning och analys av barnets bästa" (barnkonsekvensanalys), barn som far illa och barn som anhörig.

Hörselverksamheten samverkar med Öron-näs-hals klinikerna gällande att skicka ut bildstödskallelser inför besök för de yngre barnen.

#### *Webbutbildningen Barnkonventionen – från teori till praktik*

Alla medarbetare har genomgått Webbutbildningen Barnkonventionen – från teori till praktik. Alla nyanställda genomgår denna utbildning i sin introduktion.

#### Identifiera och analysera orättfärdiga skillnader

##### *Prövning och analys av barnets bästa (barnkonsekvensanalys)*

Fortsatt arbete med "Prövning och analys av barnets bästa" Alla nya barnombud får genom den regionala ombudsutbildningen kunskap om vikten av denna göra denna risk och konsekvensanalys.

Utbildningsinsatser har under året genomförts gällande "Prövning och analys av barnets bästa" (barnkonsekvensanalys) Vid ombudsträffar genomgång av metodmaterial "Prövning och analys av barnets bästa" och diskussion kring förutsättningar, utmaningar och möjligheter för barnkonsekvensanalys förts.

Hörselverksamheten har under hösten 2023 påbörjat en "Prövning och analys av barnets bästa" (barnkonsekvensanalys) gällande införandet av fjärrjustering av hörrapparater på distans för barn och unga. Detta arbete fortsätter under 2024.

Hörselverksamhetens personal har kunskap och medvetenhet att vid alla beslut beakta och bedöma vilka konsekvenser det kan innebära för barn och unga.

#### Främja tillgänglig och inkluderande verksamhet

Hörselverksamheten skall tillhandahålla tydlig och tillgänglig information för att möjliggöra delaktighet för våra målgrupper. Barn och ungdomsanpassad information finns på Hörselverksamhetens externa hemsidor. I denna information framgår även hur ett besök går till och vilken rätt patienten har att vara delaktig i sin vård (utifrån barnkonventionen). Barn och ungdomsanpassad

information om "barn som anhöriga" planeras att ses över.

#### Film Hörselhabilitering barn

Hörselverksamheten har arbetat fram en webbaserad introduktion film. Filmen finns tillgänglig på verksamhetens externa hemsidor. Filmen riktar sig till vårdnadshavare och andra som finns i barnets närhet samt barn utifrån ålder och mognad. Syftet är att bidra med kunskap och insikt inför hörselhabilitering och därmed öka möjligheterna till att skapa goda förutsättningar för barnets habilitering och utveckling. Filmen ska stärka vårdnadshavare och möjliggöra ökad delaktighet.

#### Externa hemsidan

Synpunkter har kommit in från patienter att det är svårt att navigera inom Hörselverksamheten på den externa hemsidan. Kommunikationsavdelningen har arbetat med att utveckla Hörselverksamhetens externa hemsida. Arbetet har handlat om att förtydliga på webbplatsen varje mottagnings erbjudande och kopplingen mellan dem. Det har även gjorts en översyn av information om hörhjälpmiddel på webben (samt 1177.se och tryckmaterial).

Under året har verksamheten tillsammans med kommunikationsavdelningen arbetat med översyn av de broschyrer och informationsmaterial som finns. Det har skett en sortering i vad som används och vad som skall finnas på externa hemsidan och 1177. Fortsatt arbete under 2024.

#### *Anpassa och utveckla digitala tjänster*

Hörselverksamheten har anpassat och utvecklat flera digitala tjänster för att öka tillgängligheten. Under hösten 2023 har ett arbete med att utveckla och digitalisera grupprehabilitering för vuxna. I ett initialt skede förläggs utvärdering av fysisk grupprehabilitering för vuxna på Stöd- och behandlingsplattformen (SoB) på 1177. Målsättning är att under 2024 förlägga en del av gruppverksamheten på Stöd- och behandlingsplattformen (SoB) på 1177.

Hörselverksamheten har lanserat "Hörselhälsa" som är ett stöd- och behandlingsprogram på 1177.se som handlar om hörselprevention – hur man kan förbättra sina lyssnings- och hörselskyddsvanor.

Fjärrjustering av hörapparater på distans finns nu tillgängligt för patienter med hörapparat. Uppföljande justeringar kan nu erbjudas på distans. Ett gediget arbete med forskning och informationssäkerhet ligger bakom detta införande.

#### **Fler gruppbehandlingar erbjuds i digital form.**

Dövteamet och Dövblindteamet har aktiviteter för en ökad digital tillgänglighet. Teamen har informationsträffar kring 1177, individuellt stöd kring fjärrkommunikation, olika digitala plattformar som 1177, Teams och Zoom, utifrån patientens behov. Det har varit för både patienter med dövblindhet och för döva.

#### **2.5.2.3 Tillit, trygghet och delaktighet**

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

**Främja frihet från våld, hot, kränkningar och tvång**

### *Webbutbildning "VERA" för alla medarbetare om orosanmälningar.*

Alla som arbetar inom hälso- och sjukvården är skyldiga att fånga upp och att göra orosanmälan till socialtjänsten vid misstanke om att ett barn far illa. En utbildningssatsning har gjorts under 2023 gällande barn som far illa. Webbutbildning VERA - utbildning om Hälso- och sjukvårdens och tandvårdens anmälningsplikt när barn far illa har genomförts på enheternas APT eller individuellt.

En halvdagsföreläsning/workshop under temat Barn som far illa – Barn och vuxna personer med funktionsnedsättning har genomförts 2023 för barnombuden och inbjudna chefer inom Habilitering & Hälsa tillsammans med Västra Götalandsregionens Barnskyddsteam.

### *RMR "barn som anhöriga"*

Patienters barn och patienters minderåriga syskon skall uppmärksammas efter att familjens behov av hjälp har utretts. Frågor ställs vid första besöket om barn som anhörig. Barn och familjeformulär används för att identifiera barns behov och lämpliga insatser för barn som anhörig. Behovet av information, råd och stöd ska tillgodoses och anpassas till barnets ålder och mognad. Informationsmaterial har arbetats fram. Fortsatt arbete med att utveckla informationsmaterial till barn som anhörig och syskon.

### *Ställa frågor om våld på rutin*

Alla Hörselverksamhetens mottagningar har gått grundutbildning i Fråga om Våld genom VKV (Västra Götalandsregionens kompetenscentrum om våld i nära relationer). Nyanställda får gå denna utbildning i början av sin introduktionsutbildning.

Informationsmaterial har satts upp på Hörselverksamhetens mottagningar. Informationsbrev om fråga om våld finns anpassat utifrån patienter med teckenspråk och har en teckenspråksöversättning.

En övergripande rutin/plan har arbetats fram för hur och när Hörselverksamheten ställer frågor om våld i patientbesök. Arbetetsättet har implementerats på mottagningarna. Fortsatt implementering 2024.

### *Hedersrelaterat våld, webbutbildning*

Utvalda medarbetare inom varje område/enhet har utbildats kring hedersrelaterat våld.

## **Främja medskapande och dialog**

### *Brukarsamverkan*

Hörselverksamheten har haft 2 Regionala brukarråd samt två extra insatta brukarråd. Ett med anledning av ekonomiska åtgärder i april och ett annat i december för att ha en dialog om hörselverksamhetens omställningsarbete. Enheterna och de regionala teamen har haft lokala Brukarråd och olika samarbeten under året. Exempel på samverkan är gemensamma utbildningsinsatser "Hörselhjälparutbildningar". En introduktionsutbildning och en fortsättningsutbildning, Hörselverksamheten medverkar även på Hörseldagar och hörselhjälparträffar.

*Frågor där Brukarorganisationerna har varit med och utvecklat är bland*

*annat:*

Hörselverksamheten har under året samverkat med verksamhetens brukarorganisationer i vårdprocesser, synpunkter inför upphandlingen av hörapparater och att bättre kunna nå ut med information om brukarorganisationerna i rehabiliteringen. Brukarorganisationerna har tagit del av Hörselverksamhetens omställningsarbete både på lokal och regionalt perspektiv. Brukarorganisationerna har inkommit med förslag hur man kan stötta Hörselverksamheten i omställningsarbetet. Samverkan har också skett lokalt kring grupprehabiliteringar där brukarorganisationen medverkar.

Informationsmaterial från brukarorganisationerna finns i Hörselverksamhetens väntrum och behandlingsrum.

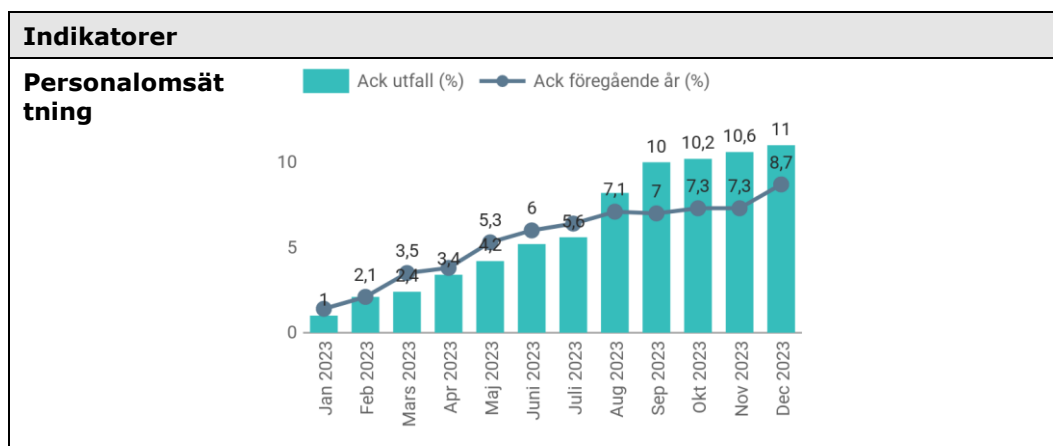
Hörselverksamhetens positiva brukarsamverkan har blivit uppmärksammas kring hur brukarsamverkan organiserats. Under 2023 så har vi haft besök från Stockholms Hörselverksamhet för att se hur brukarsamverkan fungerar i VGR.

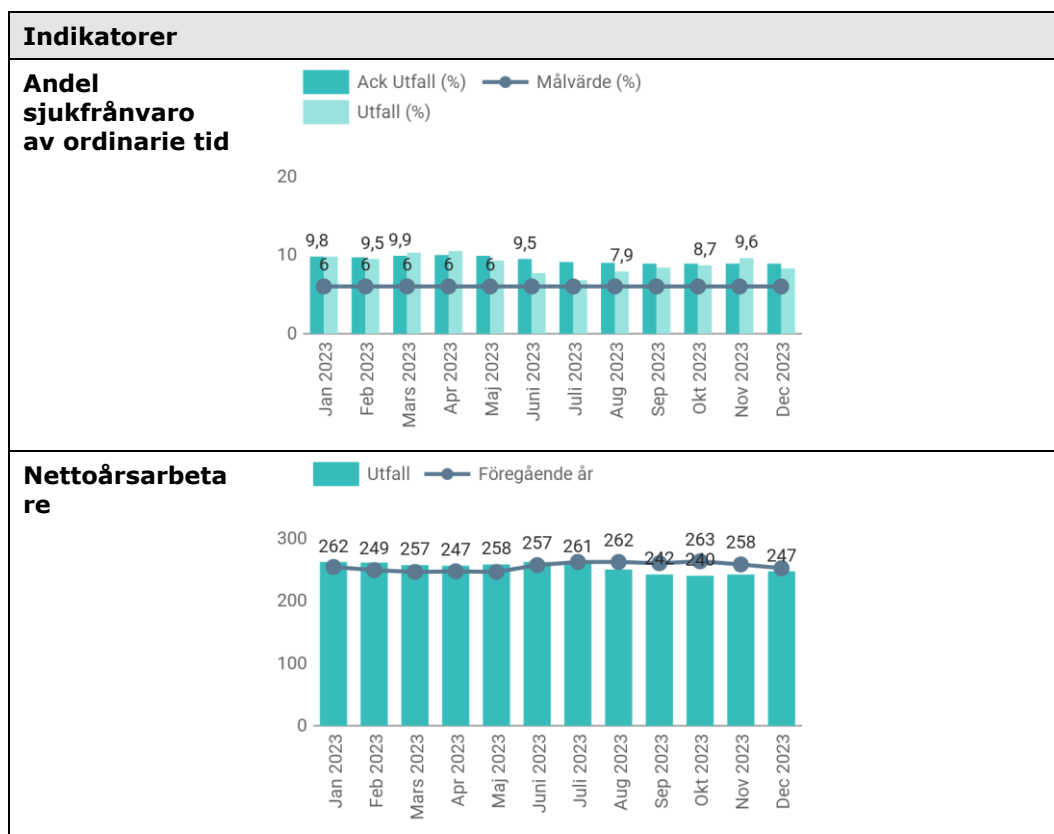
Brukarorganisationer på nationell nivå har tillsammans med den regionala brukarorganisationen besökt verksamheten för att diskutera brukarorganisationens framtida tankar kring Hörselvård.

## 2.5.3 Säkerhet och beredskap

# 3 Medarbetare

## 3.1 Mål från regionfullmäktiges budget





Personalomsättningen för Hörselverksamheten var för 2023 11%. Det är på en högre nivå än föregående år.

Sjukfrånvaron har legat relativt stabilt under året. Sjuktals toppen var i Mars på 9,9%. Sjuktalen har sedan sjunkit succesivt under året. Det ackumulerade utfallet i december var på 8,9%. Personalen i verksamheten följer riktlinjerna och är hemma vid sjukdomssymtom.

Verksamheten arbetar efter förvaltningens riktlinjer kring aktivt arbete med omtankesamtal tidiga signaler som dokumenteras i Hälsosam.

Antalet nettoårsarbetare ökade under sommaren. Verksamheten kunde då rekrytera nyexaminerade Audionomer. Under hösten har antalet nettoårsarbetare sjunkit igen. Anledningen är den nationella audionombristen samt att Hörselteamen har svårt att rekrytera vakanser.

### 3.1.1 Prioriterat mål/Mål: Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling

● Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Arbetet med karriärsutvecklingsmodellen (KUM) fortsätter att utvecklas. Hörselverksamheten använder nivåbladen för Psykologer. Audionomernas modell är nu klar för de fyra första nivåerna och användes under utvecklingssamtalen. Kuratorernas KUM framtagande har pågått under året.

Hörselverksamheten har via förvaltningens arbete med omställningsfonden beviljats medel för att höja Audionomernas kompetens kring rehabilitering av grava hörselnedsättningar. Det gäller de medarbetare som kommer att jobba med denna process utifrån vårdförloppet grava hörselnedsättningar. Utbildningen kommer att formas under nästa år tillsammans med Audionomprogrammet på Göteborgs universitet.

### **Verksamhetsförlagd utbildning:**

Ett fortsatt minskat antal audionomstudenter som söker till och blir kvar i utbildningen genererar ett minskat behov av antal VFU-platser. Det är en generell trend i flera program, men det får en stor påverkan på audionomprogrammet som är ett litet program. På sikt kan även kompetensförsörjningen av audionomer i regionen påverkas.

Handledarträffar för audionomer i samarbete med audionomprogrammet på Göteborgs universitet har genomförts digitalt vid två tillfällen och på plats vid ett tillfälle.

From 2023 ingår logoped, psykolog och socionom-/hälso-och sjukvårdskuratorsstudenter i ett schema för ett förvaltningsgemensamt platserbjudande. Schemat involverar berörda medarbetare, möjliggör framförhållning och samverkan över verksamhetsgränserna vid studentplanering över tid.

Dialog med berörda på audionomprogrammet för ett ändrat VFU-upplägg har resulterat i en ny kursplan, inkl. ändrade VFU-perioder. Förändringen möter upp både verksamhetens behov och utbildningens möjligheter att förbättra lärandesituationen. HT 23 började första kullen studenter i ny kursplan. Planering av studentmottagandet i ny form påbörjas 2024.

Audionomstudenterna är fortsatt nöjda med bemötande och upplägg under praktiken.

I början av 2023 beslutade förvaltningsledningen att införa uppdrag som förvaltningsövergripande huvudhandledare för våra största studentkategorier.

- Arbetsterapeut
- Audionom
- Fysioterapeut
- Logoped
- Psykolog
- Socionom/Hälso- och sjukvårdskurator
- Teckenspråks- och skrivtolk

Syftet är att stärka olika delar i utbildningsuppdraget, få en samsyn och ökad samverkan kring studentmottagandet i förvaltningen. Huvudhandledare för arbetsterapeut, audionom, psykolog och socionom/HoS-kurator har rekryterats under året. Huvudhandledare för tolk och fysioterapeut fanns sedan tidigare. Det innebär att förvaltningen nu har huvudhandledare för 6 av 7 berörda yrkesgrupper.

Struktur för verksamhetsspecifikt och övergripande arbete kommer att utvecklas under 2024.

Inrättandet av förvaltningsövergripande huvudhandledare för audionomer,



möter RGS-avtalets kriterier att huvudhandledare ska ha magisterexamen och handledarutbildning på avancerad nivå. Beslutet innebär att befintliga huvudhandledare byter titel till studentsamordnare, med bibehållna arbetsuppgifter.

## 3.2 Personalvolym och personalstruktur

Hörselverksamheten har fortsatt vakanser både inom de olika Hörselteamen och Audionommottagningarna. Antalet nettoårsarbetare har sjunkit under hela hösten.

Under sommaren kunde nyexaminerade audionomer anställas i verksamheten då dessa examinerades från Göteborgs universitet. Därav den ökning av nettoårsarbetare som skett under sommaren. Dessa rekryteringar täckte inte verksamhetens behov så vakanser kvarstod under hösten på alla Audionommottagningar.

Alla geografiska områden har arbetet övertid och helger för att möta patienttrycket till hörselrehabilitering under årets första tre månader. Från slutet av oktober fick verksamheten åter påbörja att korta köer och på så vis arbeta kvällar och helger.

Timmar övertid + mertid	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal	Förändring procent
<b>Hörselverksamhet</b>	2573	2335	-238	-9%

Personalkostnaderna ökar mellan åren med 6,2 % varav löneökningar utgör 2,7 procentenheter av detta. Sociala avgifter ökar mycket mellan åren och utgör ca: 3 procentenheter av ökningen.

I genomsnitt har bemanningen varit i nivå med 2022 men varit avsevärt lägre under hösten jämfört med våren. Bemanningen understiger dock den nivå som budgeterades och därför ses ett betydande överskott i personalbudgeten. Avvikelsen ökade följaktligen under hösten då bemanningen minskade, även om en del övertidsarbete skett.

Personalkostnader (tkr)	2022		2023	
	Utfall	Budget	Utfall	Budget
<b>Hörselverksamheten</b>	-147 285	-153 114	-156 440	-163 887

## 3.3 Arbetsmiljö

Hörselverksamhetens sjuktal har förbättrats under året, utfallet i december 8,9 %.

Verksamheten arbetar efter förvaltningens riktlinjer kring aktivt arbete med omtankesamtal tidiga signaler som dokumenteras i Hälsosam.

Alla enheter har utsedda hälsoombud. Hälsoombuden ska arbeta i nära samverkan med skyddsombuden och enhetschef. Syftet med hälsoombud är att

stärka det hälsofrämjande arbete på mottagningarna.

De enheter som inte når nivån av 40% målvärde av stabil närvaro har alla pågående insatser från Hälsan och arbetslivet.

Hörselverksamheten har samverkat i verksamhetens samverksams grupp och tagit fram följande områden att utveckla och bibehålla i det systematiska arbetsmiljöarbetet:

#### Områden att utveckla:

Fortsatt utveckla ett Hälsofrämjande förhållningssätt

Fortsatt tydliggöra roller ex Hälsoombud

#### Område att bibehålla:

Delaktighet för medarbetarna

### 3.4 Företagshälsovård

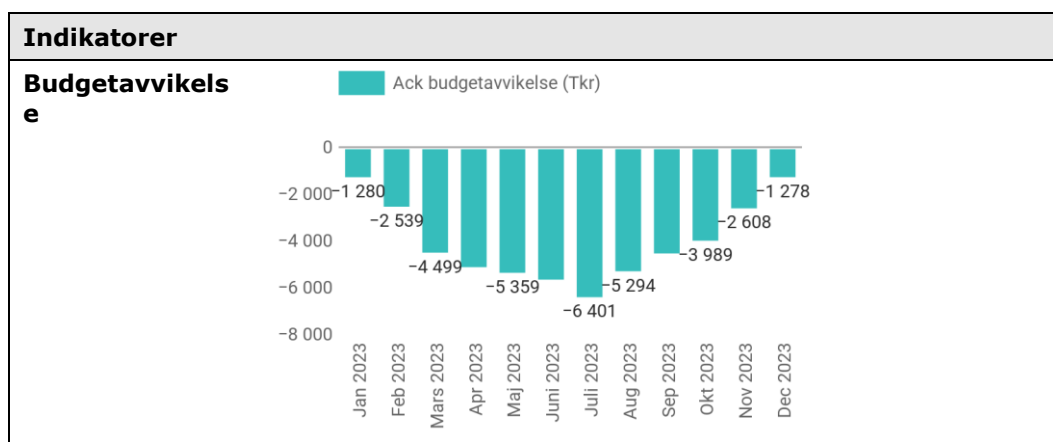
## 4 Ekonomi

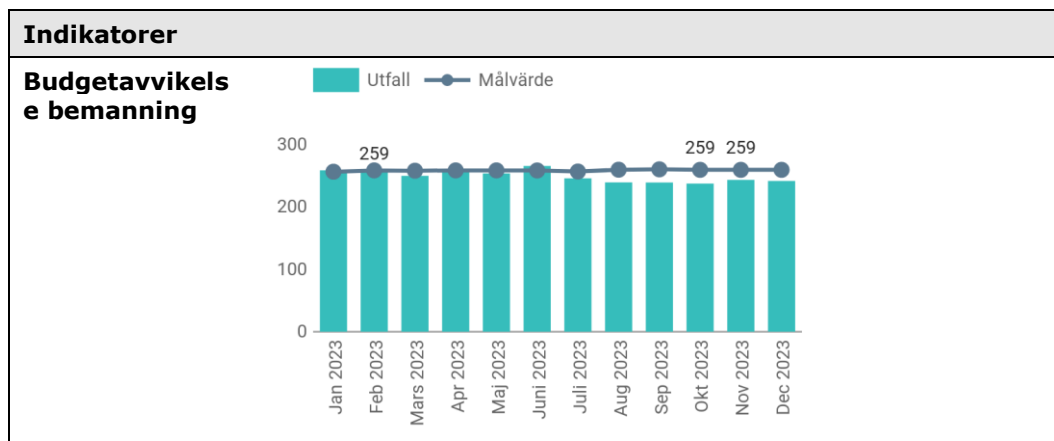
Verksamheten har sett en ökad efterfrågan på hörselrehabilitering efter pandemin, vilken också är förknippad med ökade direkta kostnader för hörapparater och andra hjälpmedel. Under årets första månader var kostnadsutvecklingen brant, vilket föranledde åtgärder om att vända trenden.

Kostnader för hjälpmedel har fortsatt vara högre än budget samtidigt som personalkostnaderna varit avsevärt lägre pga. mindre bemanning i förhållande till planen.

Resultatutvecklingen har sedan juli månad vänt uppåt tack vare kostnadsbesparingarna och årets resultat blev -1,3 mnkr mot budget. I resultatet ingår också ett tillskott av medel från nämnd med 2,1 mnkr tack vare de extrainsatser som genomfördes från slutet av oktober för att korta väntetiderna till hörselrehabilitering.

### 4.1 Resultat





Resultatet har under hösten närmat sig balans tack vare de åtgärder som vidtogs under våren ihop med överskottet i personalbudgeten. Resultatet överträffar prognosen från mars (-5,0) men även prognosen från augusti (-3,8). I jämförelse med 2022 är årets resultat en avsevärd förbättring, både i förhållande till budget och i absoluta tal. 2022 var kostnaderna för hjälpmedel långt högre pga. den fördyring som uppstod (se årsrapport 2022).

Ersättningen för extra hörselrehabiliteringar gjorde att resultatet var närmade sig noll vid årets slut.

#### 4.1.1 Verksamhetens intäkter

Avvikelse mot budget 2,6 mnkr, varav ersättning för extra rehabiliteringar utgör 2,1 mnkr.

Från och med 2023 får patienter med laddningsbar hörapparat själva bekosta laddningsenheten och blir därmed vidarefakturerad från Hörselverksamheten. 4,8 mnkr var budgeterat för detta under året, men under årets första månader blev faktureringen lägre än budgeterat pga. att endast de patienter som påbörjat hörselrehabilitering **efter** beslutet om avgifter får stå kostnaden. Ackumulerad avvikelse -1,1 mnkr. Intäkterna ökade dock successivt och översteg månadsbudget under hösten.

Verksamheten har något högre intäkter för de personer som är adjungerade vid Göteborgs universitet. Nya överenskommelser har tecknats med universitetet och omfattningen för en del personer har blivit högre än budgeterat.

Under oktober månad blev verksamheten kompenserad för de löneökningar som översteg de budgeterade 2 %. Löneökningarna hamnade på ca: 3 % inom Hörsel och gav då en intäkt på 0,4 mnkr.

#### 4.1.2 Verksamhetens kostnader

Avvikelsen mot budget för hjälpmedel har haft en negativ utveckling sedan årets början men planat ut efter april, då beslutet att vikta om inköp av hörapparater började ge effekt. Kostnaden för hjälpmedel har således minskat sedan april - inte bara för hörapparater utan även för andra typer av hjälpmedel. Avvikelse hjälpmedel hamnade på -10 mnkr.

Bemanningen har sedan årets början varit lägre än den lagda budgeten och

numerären har successivt minskat. Differensen har funnits inom flera professioner och även på chefsidan. Avvikelsen mot budget för löner blev drygt 7 mnkr, trots extrasatsningar för att korta köer som inneburit övertid både under våren och hösten.

Övriga kostnader var högre än budgeterat, främst lokalhyra och IT-kostnader. Lokalytorna utökades på vissa håll och driftskostnader i Göteborg blev högre än förväntat.