

Vittnesmål från hörselvården

Vid regionfullmäktiges sammanträde i december finns interpellation 2021:53 om *bottenresultat för Region Stockholm i ny rapport om hörselvården* med på dagordningen. Inför detta vill Hörselskadades distrikt i Stockholms län att du som är ledamot i regionfullmäktige tar del av några vittnesmål från hörselvården i Stockholms län.

Hörselskadades distrikt i Stockholms län får regelbundet in vittnesmål från människor som besökt hörselvården och upplever att de blivit lurade eller att de inte fått korrekt och fullvärdig information. Det har gått så långt att vi nu startat upp en stödverksamhet inom vilken volontärer från vår organisation svarar på frågor och följer med patienter vid deras besök i hörselvården om de vill det. Nedan kan du ta del av några av de vittnesmål vi fått in från patienter och från volontärer i HRFs stödverksamhet.

Audionommottagning på Södermalm, 2021

Berättelse från patient: Jag har alltid blivit väl bemött, även i akuta lägen där jag tex skulle ut och volontärarbeta en månad och verkligen var beroende av en apparat snabbt. Jag har gått hos mottagningen länge. Det jag INTE gillade senast var ju just att jag skulle betala 6000:- för mina två nya hörapparater. Jag ställde då tydligt frågan varför inte någon av landstingets apparater dög och svaret var, att dom vi valde ut var "så mycket bättre". Tex skulle jag inte kunna lyssna på radio eller prata i telefon direkt in i mina hörapparater, något som jag senare förstod, visst är möjligt. Jag är inte krånglig, har inte extremt dålig hörsel med stora anpassningskrav eller specialfunktioner. Det trista är att man som konsument är i ett ABSOLUT underläge! Även om jag fick se en uppställning över de olika märkena och deras funktioner, så kan jag ju inte jämföra i sak. Kändes inget bra när jag sen jämförde med andra personer.

Audionommottagning i Jakobsberg, november 2020

Berättelse från volontär: Det som hände var att jag inte kunde följa med den första och andra gången min vän skulle till hörcentralen, men vi hade träffats många gånger innan hon skulle dit och pratat igenom olika saker. Hon berättade för mig att hon varje gång hon varit på besök sagt att hon ville ha landstingets apparater. Hon sa det flera gånger vid varje besök.

När hon kommer för att få sina hörapparater känns dom bra och hon känner sig nöjd. Då kommer det fram papper som hon ska skriva på. Vi har diskuterat detta, att hon måste kolla vad som står på pappret. Hon gjorde det, och ringer mig i panik för det är ett köpekontrakt hon fått. Jag är själv på sjukhuset och har precis blivit klar med mitt. När min vän säger att jag ska komma och att hon inte vill skriva på något får hon till svar från audionomen att jag inte blir insläppt, så det spelar ingen roll. Jag går ju dit i alla fall.

Audionomen säger då till mig att min vän och audionomen kommit överens om att min vän vill ha köpeapparat. "NEJ" säger min vän. "Jag bad om landstingets apparater, gång på gång." Trots detta säger audionomen att min vän och audionomen varit överens om köpeapparat. Hon fortsätter säga detta fast min vän står precis bredvid henne.

Nu dyker en andra audionom upp och berättar för min vän att hon själv måste åka till Älvsjö med sina apparater om något blir fel med dem, mottagningen befattar sig inte med landstingets apparater. Jag försökte lugna ner min vän och berättade att det inte stämmer. Men de båda audionomerna sa gång på gång att hon hade allt ansvar för att ordna med all översyn på apparaterna. De menar att de inte har något ansvar för att ta hand om dem vid eventuella fel. Detta stämmer inte.

Vid det laget hade min vän fått nog, hon skrev på köpekontraktet och ville ut därifrån fortast möjligt. Att åka till Älvsjö eller ordna med försändelse dit tyckte hon bara var för mycket.

Med facit i hand kan jag konstatera att de ljuger och hotar patienterna utan att bry sig om att de står intill och hör allt som sägs.

De lyssnade över huvud taget inte på mig heller. En mycket otrevlig stämning. Min vän var riktigt uppjagad och ville bara komma därifrån. Ja det var otrevligt.

Audionommottagning i Vasastan, september 2020, kvinna 80+

Berättelse från volontär: Önskade låneapparater ur regionens sortiment, men trodde sig kunna klara kontakten med mottagningen utan min hjälp.

Kvinnan berättar nu att man sagt att regionen inte har några hörapparater för hennes behov. Hon har sannolikt lätt eller medel hörselskada. Mottagningen erbjöd i stället sina egna apparater till "billigt pris", 3.000:-. Kvinnan blev ledsen, men vågade inte protestera då hon inte tror att mottagningen kommer att ställa in apparaterna rätt om hon framhärdar i att vilja ha låneapparater. Jag fick hjälpa henne med grundläggande propp/slangvård, då mottagningen inte gett någon information om detta. Kvinnan hade haft samma slang i 5-6 månader.

Audionommottagning i Vasastan, september 2020, kvinna 70+

Berättelse från volontär: Kvinnan har tidigare köpt hörapparater för 22.000:- på audionoms inrådan. Kvinnan hörde inte i de apparaterna och telespole saknades. Hon uppmanades att återkomma efter 4 år för att prova ut nya hörapparater.

Efter 4 år ville hon ha mig med vid besöket. Kvinnan förklarade vid besöket att hon ville ha låneapparater ur regionens sortiment, vilket accepterades.

Vid återbesöket var inte jag med. Hon fick apparater utprovade och även ett annat hjälpmedel. När kvinnan fick en faktura för hjälpmedlet på 6.000:- ringde hon mig. Jag uppmanade henne att protestera, vilket hon gjorde. Man uppgav då att det var ett missförstånd.

Jag blev åter inkopplad för en månad sedan, då kvinnan hade stora svårigheter att höra. Det visade sig att man INTE gett henne apparater ur regionens sortiment, utan sålt sina egna. Kvinnan hade trott att allt var okej eftersom hon framfört önskemål om låneapparater. Audionomen hade dock gjort det till ett köp och kvinnan hade skrivit under avtalet då hon

förutsatte att allt var rätt och att det gällde låneapparater. Jag fick hjälpa kvinnan med grundläggande proppvård/slangbyte eftersom ingen information getts av Audika. Kvinnan hade då haft samma slang ett helt år. Jag uppmanade henne att begära kopior på sina journaler.

Kvinnan är mycket upprörd att ha lurats att köpa hörapparater igen och kommer att göra en anmälan till patientnämnden.

Audionommottagning i Vällingby, februari 2018, man 70+

Berättelse från volontär: Mannen kom fram efter att jag föreläst på PRO och är säker på att han har låneapparater. Jag har under föreläsningen påpekat att det är viktigt att lusläsa alla papper innan man skriver på. Mannen uppmanas att gå hem och kolla. Senare på kvällen skickar han över ett köpeavtal på mailen. Mailkonversation sparad. Mannen är mycket upprörd då han upplever att han blivit lurad och anmäler detta till patientnämnden.

Mannen kallas för samtal med chefen på mottagningen, med anledning av anmälan. Jag följer med. Under samtalet redogör chefen för vad som står i journalen. Bland annat att mannen ska ha önskat köpa efter att ha fått information om möjligheter att låna. Mannen blir mycket arg då han menar att inget av det som står är sant.

Frågan i media

I november 2020 sände Plånboken i P1 ett inslag om den bristande informationen i hörselvården i Stockholms län. Lyssna på inslaget här:

<https://sverigesradio.se/artikel/7608094>

I april 2021 publicerade vi en debattartikel i SvD tillsammans med PRO i Stockholms län.

Ta del av debattartikeln här: <https://www.svd.se/stoppa-lurendrejeriet-i-stockholms-horselvard>