

En hörselvård att lita på



Hörselskadades distrikt  
i Stockholms län

## Valet 2022

Inför valet 2022 vill Hörselskadades distrikt i Stockholms län belysa situationen inom den primära hörselrehabiliteringen i länet.

Den som har en mild till måttlig hörselnedsättning och bor i Stockholms län ska vända sig till det som heter primär hörselrehabilitering. Personer med mer omfattande behov av hörselrehabilitering får vård inom den utvidgade hörselrehabiliteringen. Läs mer om vårdens organisation på distriktets hemsida.

## Många osäkra i hörselvården

Vi möter alltför ofta människor som känner sig osäkra kring vad som gäller inom den primära hörselrehabiliteringen och som inte vågar lita på att den vård de får utgår från deras behov, snarare än audionommottagningarnas ekonomiska intressen. Så ska det inte vara. Invånarna i Stockholms län måste få en hörselvård att lita på.

## En hörselvård att lita på

Ingen ska behöva vara rädd för att bli lurad inom vården. Som patient ska man känna sig trygg med att man får god vård och rehabilitering oavsett hur ens ekonomi ser ut, eller vilka förkunskaper man har. Hörselskadades distrikt i Stockholms län kräver helt enkelt att Region Stockholm ger länets invånare en hörselvård att lita på. Det innebär:

- Att Region Stockholms hörselvård är samhällsfinansierad.
- Att Region Stockholms hörselvård håller hög kvalitet och ger hörselskadade tillgång till behandlingar, hjälpmedel och andra insatser inom rimlig tid.
- Att Region Stockholms hörselvård utgår från en helhetssyn på individens behov.
- Att Region Stockholm tar ansvar för att allmänheten får information om möjligheter och rättigheter när det gäller hörselvård, inklusive hjälpmedel, behandlingar, insatser och resurser.
- Att tillgång till hörapparater aldrig begränsas av individens ekonomi, kunskaper och förmåga att ställa krav.
- Att tillgång till hörapparater aldrig påverkas av vårdgivarens ekonomiska intressen.
- Att hörselvården ger hörselskadade stöd att utveckla hörselsmart kompetens, med kunskap och insikt om sina rättigheter, möjligheter och begränsningar samt verktyg för en väl fungerande vardag med hög livskvalitet.

## Hörselvården idag

Inom den hörselvård som idag erbjuds av Region Stockholm känner sig många patienter oroliga och osäkra. Det är vanligt att patienter upplever att de blir lurade av audionommottagningarna och vi ser ofta att hörapparatutprovningar och rehabiliteringsinsatser inte görs tillräckligt noggrant. Region Stockholm ger inte länets invånare en hörselvård att lita på. I stället ser vi:

- Att den vård som ges ofta är beroende av individens ekonomiska resurser
- Att det ofta förekommer bristande information och att förskrivningssystemets invecklade upplägg innebär att patienter luras till att bli konsumenter genom att köpa sina hörapparater
- Att vårdgivare styrs av ekonomiska incitament i sina rekommendationer till patienterna
- Att vårdgivarna inte utför rehabiliteringsprocessen tillräckligt noggrant
- Att uppföljningen av rehabiliteringsinsatserna brister
- Att bemötandet av patienter på audionommottagningarna brister

## Så fungerar hörselvården i Stockholms län

Inom den primära hörselrehabiliteringen i Stockholms län tillämpas vårdvalet, vilket innebär att privata utförare arbetar på uppdrag av Region Stockholm. Regionen har inga egna audionommottagningar, utan alla mottagningar ägs och drivs av privata företag. Majoriteten av dessa företag ingår i stora koncerner där det också ingår företag som tillverkar hörapparater.

## Låna eller köpa hörapparat

I Region Stockholm finns också ett särskilt system som heter Fritt val av hjälpmedel och som tillämpas för hörapparater. Det innebär att man kan välja att köpa sin hörapparat i stället för att låna den från regionens upphandlade sortiment.

Patienten har alltså möjlighet att låna en eller två hörapparater från Region Stockholms upphandlade sortiment. Patienten betalar då endast en utprovningsavgift på 600kr. Regionen har ett brett sortiment, men för den vars medicinska behov inte täcks av detta finns det möjlighet att låna hörapparater som inte ingår i det upphandlade sortimentet.

Patienten kan även välja att köpa sina hörapparater och hen blir då konsument. Om man väljer att köpa sina hörapparater får man ett bidrag från Region Stockholm på 2380kr per hörapparat. Om hörapparaterna kostar mer betalar man det själv. Vad en hörapparat kostar varierar mycket. Vissa som väljer att använda fritt val betalar inget själva, medan andra behöver betala tiotusentals kronor för sina hörapparater.

Den som väljer att köpa sina hörapparater äger dem helt och ansvarar för service och reparation. Vid reparation bidrar regionen med 1020 kr per hörapparat.

## Fritt val och vårdval – två olika system

Fritt val-systemet ska inte blandas ihop med vårdvalet, då detta är två skilda saker. Vårdvalet handlar om val av vårdgivare, vilken mottagning patienten väljer att gå till. Fritt val handlar om valet av hjälpmedel, vilken produkt som passar patienten bäst. Det är i Fritt val-systemet vi ser att det uppstår stora problem. När den primära hörselrehabiliteringen i Region Stockholm diskuteras lyfts ofta det faktum att köerna är korta. Det stämmer, men det beror inte på Fritt val-systemet, som många verkar tro, utan det är tack vare vårdvalet och det stora utbudet av mottagningar.

## Bristande information

Något som påverkar följderna av Fritt val-systemet mycket är den bristfälliga informationen till patienterna. Region Stockholm har skärpt sina krav på den information som patienterna ska få på audionommottagningarna, men om och hur informationen förmedlas har regionen ingen möjlighet att säkerställa. Vad som sägs i mottagningsrummen går inte att följa upp. Det är omöjligt för patienterna själva att veta om de fått fullvärdig information om sina möjligheter att låna eller köpa sina hörapparater. De erfarenheter vi på Hörselskadades distrikt i Stockholms län har är att informationen alltför ofta är bristfällig och/eller vinklad.

Även i valet av vårdgivare och hörapparater är bristande information ett stort problem. Det finns ingen oberoende information om hur nöjda tidigare patienter varit på audionommottagningarna och det finns inte heller någon oberoende information om de olika hörapparatmodellerna. Dagens hörapparater är mycket tekniskt avancerade, vilket innebär att patienterna alltid behöver lita på audionomernas rekommendationer. Trots detta bör det finnas möjlighet för patienter att jämföra priser och få en överblick över skillnaderna mellan de olika modellerna. Den möjligheten finns inte idag.

De patienter som ska använda Fritt val-systemet när de skaffar hörapparat har alltså ingen möjlighet att göra ett informerat val. Genom att köpa sina hörapparater blir patienterna konsumenter, men de får ingen möjlighet att som konsumenter jämföra produkter innan de fattar sitt beslut om vad de vill köpa.

## Rapporter pekar på problematiskt system

I teorin låter fritt val som ett system som kan öka valfriheten för den som skaffar hörapparat. I praktiken har det dock visat sig att systemet inte alls fungerar som tänkt. Problemen som fritt val-systemet medför har funnits i många år och uppmärksammats av både HRF och i olika rapporter från flera tunga instanser. Fritt val-systemet har faktiskt resulterat i lägre delaktighet. Det visar statistik från det nationella kvalitetsregistret där den primära hörselrehabiliteringen i Stockholms län fått bottenresultat i många år. Nedan har vi samlat olika rapporter på ämnet.

Samtliga rapporter går att ta del av på vår hemsida [www.hrf.se/stockholmslan](http://www.hrf.se/stockholmslan).

## Rapporter från Nationellt kvalitetsregister

Hörselbron sammanställer årligen rapporter från Nationellt kvalitetsregister hörselrehabilitering. Den primära hörselrehabiliteringen i Stockholms län får återkommande dåliga resultat i rapporterna.

## Läkemedelsverkets rapport, 2019

I rapporten rekommenderas att vårdgivare inte ska få äga apotek. Det finns en tydlig parallell till den primära hörselvården i Stockholms län, där många mottagningar ägs av koncerner som också äger hörapparatillverkare.

## Hjälpmiddelsutredningen, 2017

I hjälpmiddelsutredningen riktades skarp kritik mot fritt val-systemet. Bland annat konstaterades att mycket tyder på att systemet inte ökar användarnas valfrihet.

I konsekvensanalysen bedömer man att det kan bli **kostsamt för samhället om modellen med fritt val av hjälpmedel, i sin nuvarande form, ges en vidare spridning.**

Man konstaterar även att det från ett etiskt perspektiv är fler argument som talar emot än för medfinansiering och att är svårt att se några fördelar med modellen från användarsynpunkt då samma möjligheter till val av hörapparat bör finnas hos regionen.

Utredningen kom fram till att fritt val-modellen ”inger betänkligheter från såväl ekonomisk som etisk synpunkt.”

## Socialstyrelsens utvärdering av Fritt val av hjälpmedel, 2016

Socialstyrelsen gjorde år 2016 en utvärdering av Fritt val av hjälpmedel. I denna framkommer bland annat att ett par koncerner nästan uteslutande dominerar marknaden för hörapparater. Socialstyrelsen slår också fast att det inom systemet finns ett incitament för de auktoriserade hörselmottagningarna att fokusera på försäljning av det "egna" utbudet. Audionomernas dubbla roller som vårdgivare och säljare av hörselhjälpmedel står i konflikt med varandra.

Utdrag från rapporten: *I detta sammanhang innebär fritt val av hjälpmedel och det fria vårdvalet att grundläggande principer om vårdetik är svåra att upprätthålla.*

## Med- och egenfinansiering i vården – etiska aspekter, Smer, 2014

Redan 2014 kom en rapport från Statens medicinsk-etiska råd (Smer) om med- och egenfinansiering i vården. Av rapporten framgår tydligt att fritt val-systemet inom hörselvården i Stockholms län inte är etiskt godtagbart enligt rådet.

Utdrag från rapporten: *Efter en genomgång av argumenten finner rådet att medfinansiering av hörapparater inte är etiskt godtagbar utifrån principen om vård på lika villkor. Vid vårdval inom området hörhjälpmedel är, ur etisk synpunkt, systemet utan medfinansiering att föredra.*

### De stora företagen förskriver bara egna produkter

Hörselskadades distrikt i Stockholms län gjorde 2019 en genomgång av Region Stockholms statistik över förskrivna hörapparater.

Det finns två dominerande kedjor som driver audionommottagningar på uppdrag av Region Stockholm. Distriktets genomgång visade att mottagningarna inom båda dessa kedjor vid Fritt val-förskrivningar endast förskriver hörapparater från märken som finns inom respektive ägarkoncern.

100 procent av de hörapparater som dessa mottagningar förskrev genom Fritt val hade alltså producerats inom samma koncern som mottagningen ingår i.

## Vittnesmål från hörselvården

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. Nedan kan du ta del av några av de vittnesmål vi fått in från patienter och från volontärer i HRFs stödverksamhet.

På distriktets hemsida [www.hrf.se/stockholmslan](http://www.hrf.se/stockholmslan) har vi också samlat felaktiga påståenden som ofta förekommer inom den primära hörselvården i Region Stockholm.

### 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.



*Det trista är att man  
som konsument är i ett  
ABSOLUT underläge!*

## 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 uppgad och ville bara komma därifrån. Ja det var otrevligt.

*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."*



## 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 audionommottagningen. 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.




*Det visade sig att man INTE  
gett henne apparater ur  
regionens sortiment, utan sålt  
sina egna.*


## 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 framhärdat 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.



*Mottagningen erbjöd i stället sina egna apparater till "billigt pris", 3.000:-. Kvinnan blev ledsen, men vågade inte protestera.*



*Mannen är mycket upprörd då han upplever att han blivit lurad och anmäler detta 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. 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.

## Hörselvården i media

Under åren har bristerna i den primära hörselvården i Region Stockholm uppmärksammats i media ett flertal gånger. Nedan har vi samlat några av de senaste exemplen på detta.

**Länkar till artiklar och radioinslag (både transkribering och ljudfiler) finns på distriktets hemsida: [www.hrf.se/stockholmslan](http://www.hrf.se/stockholmslan).**

**I november 2021** publicerade Region Stockholms läkemedelskommittés egen tidning **Evidens** en artikel med rubriken Stockholmare minst nöjda med sina hörapparater. I artikeln lyfts siffror från det nationella kvalitetsregistret som visar att av alla landets hörapparat-användare upplever de i Stockholm att de har fått ut minst nytta av sina hörapparater. I artikeln uttalar sig både Peter Nordquist (PhD och ordförande i den referensgrupp som ansvarar för kvalitetsregistret) och Jeannette Ekblom Hägerström (universitetsadjunkt och legitimerad audionom vid enheten för Audiologi, CLINTEC vid Karolinska institutet). De lyfter olika problem som de ser med situationen inom den primära hörselrehabiliteringen i Region Stockholm.

**I april 2021** publicerade Hörselskadades distrikt i Stockholms län tillsammans med PRO i Stockholms län en debattartikel på **SvD debatt**. Där kräver vi att politikerna stoppar det systematiska lurendrejeriet i Stockholms läns hörselvård. De ekonomiska incitamenten för mottagningarna att sälja måste försvinna och transparensen i hörselvården måste öka.

**I november 2020** rapporterade **P1-programmet Plånboken** om det systematiska lurendrejeriet i Stockholms hörselvård. Efter inslaget i Plånboken skickade Hörselskadades distrikt i Stockholms län en skrivelse till ledamöter i hälso- och sjukvårdsnämnden. Skrivelsen finns att ta del av på distriktets hemsida.

**I november 2020** gjorde **P4 Stockholm** ett inslag om bristerna i Fritt val-systemet.

I samband med P4 Stockholms inslag intervjuades även distriktets ordförande Agneta Österman Lindquist i P4 Stockholm. Dessutom deltog den granskande reportern i ett samtal i P4s morgonprogram.

Läs mer



Vill du prata hörselvård med oss?  
Skicka ett mail till [kansli@distriktet.info](mailto:kansli@distriktet.info)

[www.hrf.se/stockholmslan](http://www.hrf.se/stockholmslan)



Hörselskadades distrikt  
i Stockholms län