

2022-03-06

Ärendenummer

HSN/1863/2021

Redovisning av pågående och planerade åtgärder för att hantera de långa köerna inom hörselvården

Regionstyrelsen beslutade den 9 december att inte gå vidare i frågan om vårdval för hörselvård. Vid sammanträdet bifölls Anton Nordqvist (MP) yrkande att *"Hälso- och sjukvårdsnämnden får i uppdrag att, utifrån regionstyrelsens uppsiktsplikt, återkomma med en redovisning av pågående och planerade åtgärder för att hantera situationen med de långa köerna inom hörselvården till regionstyrelsens sammanträde i mars"*.

Bakgrund

Öron har lagt produktionsmål som utgår från vårdgarantin, gjort bedömning av vilken kapacitet som finns internt i verksamheten 2022. Utifrån gap mellan behov och kapacitet tagit fram åtgärder för att hantera behovet mer effektivt internt, utöka resurserna internt samt utöka köpt vård och tjänst via hyr audionom. I ärendet beskrivs de olika åtgärderna.

Det totala besöksbehovet av besök till hörcentralen, dvs alla besök till audionom, tekniker och ingenjör är 14 500 för 2022.

Produktionsmål 2022 är totalt 9886 besök till hörcentralen varav 1200 nybesök för hörapparatutprovning. 1200 nybesök hörapparatutprovning 2022 kan jämföras med 800 utförda nybesök under 2021.

Hörcentralen har ett inflöde på ca 1200 inremisser för hörapparatutprovning med en prognos på 2% ökning per år. En hörapparatutprovning består av ett flertal besök, i snitt 2,5 besök per utprovning. Utöver detta behöver hörapparatsanvändare vända sig till hörcentralen för ljudjusteringar och service av hörapparater.

Nuläge

Jan-Feb – 155 st. utförda nybesök hörapparatutprovning. Differens -45 nybesök mot produktions- och kapacitetsplaneringen. Sjukfrånvaron har varit hög, 1,65 audionom har dagligen varit frånvarande pga. vab eller sjukdom. Ledighet ej inräknat. Trots detta fler nybesök än 2021 då 97 st. nybesök utfördes under samma period. Ökad produktion beror på schemaanpassning, vikarierande audionom och pensionerad audionom som utför diagnostik på 20 %.

Väntelistan består av ca 1900 nybesök hörapparatutprovning samt ytterligare 15 patienter med grav hörselnedsättning. I dagsläget är det 2,5 års väntetid för nybesök hörapparatutprovning, 1,5 års väntetid för utdömda och 7 månader för patienter med grav hörselnedsättning.

Under 2021 var det 141 patienter som utnyttjade vårdgaranti. Hittills i år har 35 patienter åberopat vårdgarantin.

Region Jämtland Härjedalen skickar vårdgarantipatienter främst till Lycksele. Under långa perioder under pandemin var det stängt för patienter att åka till Lycksele. Våren 2021 öppnade Lycksele för att ta emot patienter från vår Region men har återigen stängt på grund av att deras egna väntetider har ökat. Lycksele och Skellefteå hade i november 2021 12 veckors väntetid, Umeå NUS längre än 13 veckor.

Åtgärder för ökad tillgänglighet i verksamheten.

- *Egen vårdbegäran* – Aktivitet i verksamhetsplan.
+ Rätt patienter kommer till Hörcentralen.
+ Patienterna kan prioriteras.

Den 1 januari 2022 infördes krav på att patienter som vill lämna egen vårdbegäran till hörcentralen först behöver gå till sin hälsocentral för att göra en hörselmätning och få en öronstatus genomförd.

Bakgrunden är att en mycket hög andel av remissinflödet till Hörcentralen består av egen vårdbegäran. Det har inneburit att patienter med grav hörselnedsättning som har det största behovet inte kunnat prioriteras rätt på väntelistan.

- *Bemanning*- För att nå produktionsmål 2022, enligt verksamhetsplan.
+ Rekrytering av ytterligare audionom

Audionom är en svårrekryterad yrkesgrupp och saknar området idag full bemanning.

Bedömd effekt är att med rätt bemanning är det möjligt att klara av inflödet av remisser.

- *RAK-arbeten* – Aktivitet i verksamhetsplan. Mål: frigöra patienttid för audionomer. Rätt använd kompetens är ett fortlöpande projekt som hörselvården arbetar med. Det handlar om att se över exempelvis hur audionomer kan få mer tid till patienter, det finns arbetsuppgifter som kan utföras av tekniker i stället för audionomer.
- *Fjärrjusteringsprojekt* – Aktivitet i verksamhetsplan.
+ Nära vård
+ Minskade sjukreskostnader
+ Kortare besök – kan hantera fler patienter

3:e besök hörapparatutprovning - Aktivitet i verksamhetsplan

- + Nära vård
- + Minskade sjukreskostnader
- + Kortare besök

Två fjärrjusteringsprojekt har initierats.

Det ena innebär att audionomer kan justera hörapparater på distans, tex vid ljudjustering. Det skulle ge ökad patientnytta genom att patienter då inte behöver åka in till Hörcentralen för justering av hörapparater, det minskar antalet sjukresor

för Regionen. Besök kan genomföras digitalt via mobiltelefon. En hörapparats leverantör har kompatibel IT-miljö och tester mot patienter har nyligen genomförts.

Det andra projektet handlar om att fjärrjustera CI-implantat på distans. Patienter behöver inte åka till Uppsala för justering utan det görs digitalt från Hörcentralen i Östersund. Inom kort kommer tester med fjärrjustering ske med patient.

Bedömd effekt av fjärrjusteringsprojekten är att många servicebesök hos audionomer kan ersättas av justering på distans vilket innebär minskade kostnader för sjukresor. Det innebär för patienten en närmare vård och färre resor till hörselvården.

- *Schemanpassningar* – För att nå produktionsmål 2022, enligt verksamhetsplan.
 - + Mer patienttid
 - + Koordinering så att tomma tider fylls

Anpassningar av schema för audionomer pågår där bland annat fler nybesök läggs in men där audionomerna själva bokar återbesök. En koordinator har till uppgift att fylla alla luckor. Förändring av schemat planeras för hur hörcentralen arbetar med patienter med grav hörselnedsättning. Ett nytt nationellt vårdförlopp för arbete med patienter med grav hörselnedsättning kommer antas under 2022. Det kommer att innebära att antalet patienter med grav hörselnedsättning ökar då definitionen förändras som innebär att personer uppfyller kriterierna för diagnosen. En försiktig bedömning är en fördubbling av patientgruppen med grav hörselnedsättning från 51 patienter år 2021 till beräknat 100 patienter 2022. Det nya vårdförloppet innebär bland annat att en bedömning av patienter med grav hörselnedsättning ska påbörjas inom 30 dagar och årlig uppföljning av patienter ska erbjudas.

- *Utbildning kommunala Hörselombud* – Aktivitet verksamhetsplan.
 - + Frigöra patienttid för audionomerna.

Ett annat resultat av planeringsdagarna var att återuppta utbildningen för de kommunala hörselvårdsombuden som legat nere flera år. Utbildning har genomförts under två dagar i december och en dag i januari för sammanlagt drygt 40 kommunala hörselvårdsombud. Planen är att enklare reparationer och justeringar av hörapparater kan göras av hörselvårdsombuden vilket förhoppningsvis leder till färre besök hos tekniker på hörcentralen.

- *Rekrytering audionom* – För att nå produktionsmål 2022, enligt verksamhetsplan.
 - + Kunna möta patientbehovet bättre

Området har fått godkänt att rekrytera en audionom på 100%.

- *Omvärldsbevakning*
 - + Lära och dela erfarenheter med varandra.

Den 29-30 november 2021 genomfördes ett studiebesök till hörselvården i Västerbotten, vid hörcentralerna i Lycksele och Umeå. I Umeå finns 6 mätburar för

ett upptagningsområde på 130 000 personer. Östersund har fyra mätburar, varav en optimerad för barnmätningar och en går åt till mätningar åt öronmottagningen. Umeå hade en bättre anpassad arbetsmiljö i lokaler och flöden. Med tre hörapparatutprovningssorter i Västerbotten kan man även enklare avlasta varandra om någon enhet sviktar. Vi utreder också möjligheten till mobila enheter för att ge patienterna nära vård och även få den flexibilitet det ger med fler orter såsom Västerbotten har.

I Västerbotten fick patienterna alltid gå först till tekniker innan de fick komma till audionom. Detta är något vi överväger att införa för att det kan minska antalet besök till audionom. I Västerbotten arbetar man med en koordinator som har till uppgift att fylla alla tomma luckor som uppstår på grund av exempelvis om- och avbokningar. Detta är något vi har börjat med vid hörcentralen för att nyttja resurserna mer effektivt.

Region Västerbotten har 3,5 tekniker motsvarande vårt upptagningsområde jämfört med vår region som har två tjänster. Idag i vår Region har vi en bemanning på 6,74 audionomer per 100 000 invånare och Umeås upptagningsområde, jämförbart i storlek, har 8,46 audionomer per 100 000 invånare.

- *Planeringsdagar Hörcentralen*
+ Delaktighet för personalen

Under två dagar våren 2021 genomfördes två planeringsdagar med personalen där verksamheten genomlystes och idéer från medarbetarna togs tillvara.

- *Effektivisering av mät mot ÖNH*
+ Frigöra patienttid till audionomer

Tider till hörselmätning mot Öronmottagningen som är obokade 24 timmar innan besök tas tillbaka och kan användas av audionomer. Bakgrunden är att ett mättrum och en heltidstjänst audionom går åt för samarbete med öronmottagningens behov av hörselmätningar.

- *Lokaler*
+ Ta bort flaskhalsar
+ Samlokalisering med pedagogiska hörselvården

Arbetet med en planerad ombyggnation av det som idag är Syncentralens lokaler till nya lokaler för Hörcentralen har pågått sedan några år tillbaka. Pandemin har skapat stora förseningar med anledning av att olika typer av byggkonsulter varken fått eller kunnat komma för att genomföra viktiga arbetsmoment.

Ombyggnationen innebär att hörselvården i regionen samlokaliseras, dvs hörcentralen, pedagogiska hörselvården och teknikerna hamnar på samma våningsplan och i samma korridor. Ombyggnationen innebär också att det kommer finnas fler mättrum och mottagningsrum för audionomerna, vilket idag är en brist.

Genomförd omvärldsanalys i Västerbotten förstärker bilden av behovet av nya lokaler och utrustning för att möta patientbehovet jämfört med vad dagens nu rådande förutsättningar medger.

Bedömd effekt är att antalet mätrum ökar från idag 4 stycken till 6 stycken, vilket ger ett bättre flöde och tar bort flaskhalsen som nuvarande mätrum utgör jämfört med exempelvis Umeå som har liknande upptagningsområde i antal patienter. Fler mottagningsrum för audionomer vilket innebär att vid full bemanning, 12 audionomer, har alla möjlighet att ta emot egna patienter över tiden, vilket ger effekter på kön.

- *Avgiftsgruppen*
+ Ökade intäkter

Ärende om forskrivningsavgifter för hörapparatutprovning samt avgifter för vissa hjälpmedel har lagts till Avgiftsgruppen under hösten 2021. Ärendet är bordlagt. Kostnaden för en hörapparatutprovning är minst 1500 kronor och intäkten är 300 kronor såvida inte patienten har högkostnadsskydd eller är äldre än 85 år. Jämtland Härjedalens region är en av fyra regioner i landet som inte tar en avgift för hörapparatutprovning.

- *Hörselscreening 4-åringar*
+ Nära vård
+ Rätt använd kompetens
+ Ökad kvalitet

Idag utför inte BVC allmän hörselscreening vid 4-årskontrollen vilket i stort sett nästan alla regioner i Sverige gör (förutom någon enstaka). Inom omställningen till nära vård bör en översyn göras huruvida hörselscreening för denna målgrupp är något som kan göras på hälsocentralerna.

Åtgärder för att arbeta bort köerna.

- *Hyra in audionomer* – Aktivitet verksamhetsplan, upphandling av hyrpersonal.
+ Korta kön
+ Ta del av tillgänglighetsmedel

Upphandling av audionomer för att göra hörapparatutprovningar. Sammanlagt bedöms cirka 336 nybesök inklusive återbesök samt administration kunna genomföras av två audionomer under 24 veckor.

Bedömd effekt är att minimera verkningar av sjukfrånvaro och partiellt anställda. Mer tydligt kunna arbeta bort de köer som hörselvården. Detta ger möjlighet att ta del av statliga tillgänglighetsmedel då kötiden väsentligt kan kortas jämfört med tidigare år.

- *Samarbete Norge* – Aktivitet verksamhetsplan.
+ Korta kön

En arbetsgrupp i regionen verkar för köp av hörselvård i Norge. Innan pandemin utbröt fanns ett pilotprojekt redo att sjasättas men avbröts pga covid-19. Planen är att patienter från västra Härjedalen ska kunna göra hörapparatutprovningar i Röros. I dagsläget undersöks även hur samverkan kan nyttjas utefter hela länets gräns.

Det krävs ett faktiskt godkännande för start av detta samarbete från norska hälsovårdsmyndigheter, vilket ännu inte har gjorts.

- *Mobila enheter* – ingår i Aktivitet Upphandling av stafettaudionomer i verksamhetsplan
 - + Nära vård
 - + Korta kön
 - + Ökad flexibilitet i arbetssätt och bemanning

I budget 2022 finns 1 miljon kronor avsatt för utprovning hörapparater mobila team. Utredning pågår av möjlig aktör för upphandling alternativt i Regionens regi.

- *Hörselgräns*
 - + Rätt patienter

På sikt kan frågan om införande av hörselgräns utredas. Hörselgräns för att patienter ska tas emot på hörcentralen för fortsatt utredning av hörselhjälpmedel. Några regioner har sådan hörselgräns för att hushålla med resurser.

Bedömd effekt är ett minskat inflöde av remisser vilket leder till att köerna kan minskas fortare.

Sammanfattning:

På kort sikt kan kön minskas med hjälp av insatser utifrån, hyraudionomer beviljade, vilket ger en minskning av nuvarande kö till hörapparatutprovning med ca 20 % på 24 veckor.

På längre sikt kan en grundbemanning på 12 audionomer göra att nuvarande remissinflöde kan hanteras. En springande punkt är att kunna rekrytera denna kompetens som idag är en bristvara.

Ytterlige effektiviseringar i arbetssätt är möjliga med hjälp av exempelvis;

- införande av fjärrjustering av hörapparater och CI.
- ombyggnation som leder till bättre flöden
- rätt använd kompetens, ex att patienter kommer till tekniker först innan audionombesök för kontroll av hörapparater.
- nära vård. En åtgärd är genomförd som innebär att det från 1 januari 2022 ska hörselmätning och öronstatus finnas med innan egenvårdbegäran.
- Införande av mobilt team har fått 1 mkr i budget 2022.

Samtidigt kommer behovet av resurser för att arbeta med personer med grav hörselnedsättning öka enligt en nationell bedömning när nytt vårdförlopp för patienter med grav hörselnedsättning införs.

Trots många pågående och planerade åtgärder är det sammanfattningsvis förvaltningens bedömning att det kommer finnas kvar en obalans mellan kapacitet och behov av utgången av 2022 men att gapet har minskat med uppskattningsvis 85%

Den kritiska delen är att ha tjänster bemannade för att klara flödet. Området kommer att fortsätta arbeta med verksamhetsutveckling och förändrade arbetssätt vilket kommer att följas noga på förvaltningsområdesnivå.