

# Hvor svært kan det være?

## - Hvorfor følger patienterne ikke vores vejledning?

v/ Audiologiassistent Charlotte Sund, Audiolog Birgitte Sørensen Scott samt Klinisk sygeplejespecialist Ann Wolff Bregendahl, Høreklubben, Vejle Sygehus





## Baggrund for projektet

- Høreklubben får dobbelt så mange ansatte - dermed kraftig øget patienttilgang
- Et frustreret sekretariat og tekniker, der ikke kunne følge med
- En frustration over det materiale, der bliver udleveret →
- Ønske om at reducere pt's behov for opkald og besøg
- Ønske om højere grad af patienttilfredshed



# Hvordan greb vi det an?

- 2019, nedsatte en arbejdsgruppe til samling og forenkling af materialet
- Kort efter lukket ned på grund af Corona
- Corona synliggjorde behovet for bedre informationsmateriale
- Opstart igen maj 2022 - Arbejdsgruppe bestående af en audiolog, en audiologiassistent og klinisk sygeplejespecialist
- Klinisk sygeplejespecialist - indsigt i arbejdsgange og patientklientel

# Hvorfor har patienterne svært ved at huske det, de får fortalt- et forsigtigt bud☺

- Vi bliver udfordret på hukommelsen og evnen til at tillære nye tekniske færdigheder, jo ældre vi bliver
- 2/3 af alle høreapparatsbrugere er over 65 år
- Vi husker kun ca. 10 procent af en samtale eller en undervisningsseance
- 70% af det, der er sket i dag, glemmer vi i løbet af en dag
- 90% af det, der er sket i dag, har vi glemt efter en uge, hvis vi ikke får det brugt



# Indsamling af data

- fra Høreforening, Høreklivniker og Center for kommunikation m.fl.

➤ **Center for kommunikation Region Syddanmark:**

*"Det vi oplever er udfordrende for borgeren er, at de får så meget information, når de får udleveret høreapparater, oveni i alle de nye indtryk, at de simpelthen ikke kan huske det"*

➤ **Høreforeningen:**

*"Det vi oplever er udfordrende, og som vi får mange henvendelser om, er fra patienter, der har brug for information om, hvordan de skifter filter, prop, batterier, hvor hyppigt mv."*

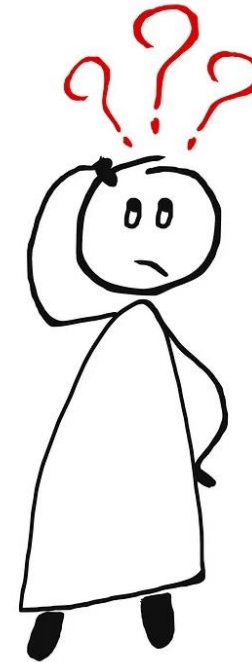
➤ **Tilbagemeldinger fra andre høreklivniker i DK:**

*"Det er helt sikkert en problematik, vi kan nikke genkendende til"*

# Indsamling af data fra Høretelefonen

- opgørelse over 174 opkald

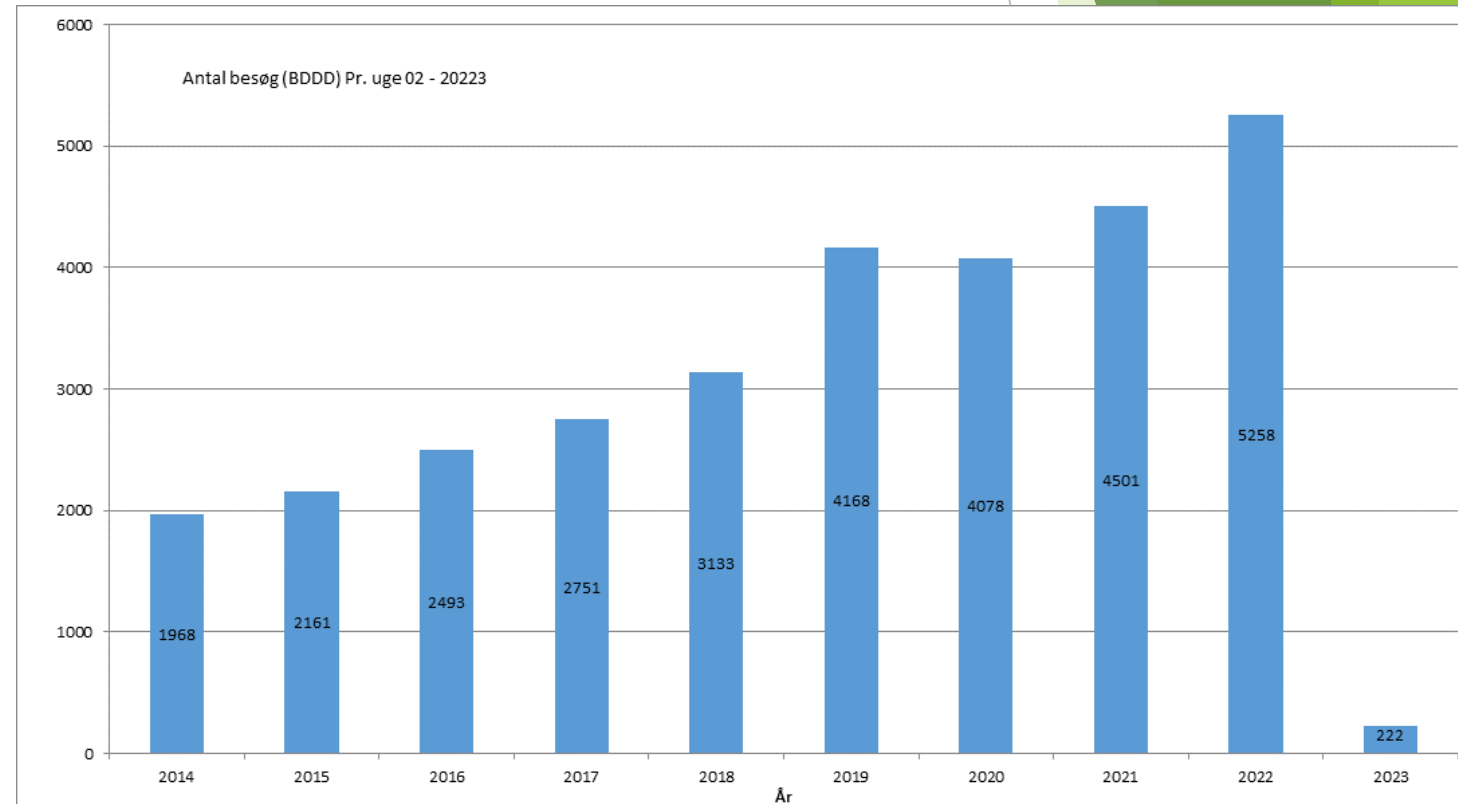
- Ca. 30 - 40 procent af opkaldende kunne have været forebygget
- 13 procent hjælp til bestilling af hjælpemidler
- 9 procent ønsker alder oplyst på høreapparat
- 13 procent har brug for hjælp til daglig håndtering og vedligehold



# Indsamling af data fra teknikeren

- opgørelse over 55 besøg

- Ca. 30-40 % kunne forebygges
- Hjælp til skift af filter, kupler, batteri





*Ear grip, prowax,  
ear-tips, charger,  
dome, RITE, hook*

- Når læsbarhed overstiger  
anbefalingerne

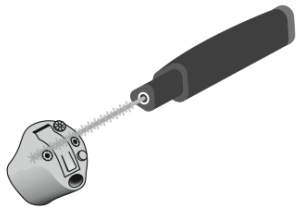
## Sådan rengøres ventilations- og lydåbningen

Fjern alt ørevoks omkring lydudgangen med børsten.

Hvis mikrofonåbningerne er tilstoppede af støv og snavs, vil dette påvirke apparatets ydeevne. Drej børsten rundt og børst alle synlige tegn på snavs omhyggeligt væk fra åbningen.

### Sådan rengøres lydudgangen

Drej børsten rundt og børst alle synlige tegn på snavs omhyggeligt væk fra åbningen.



### Sådan rengøres en ventilationsåbning

Ventilationsåbningen rengøres ved at trykke børsten gennem hullet, mens den drejes lidt.

## Lixtals beregner

Sådan rengøres ventilations- og lydåbningen  
Fjern alt ørevoks omkring lydudgangen med børsten.

Hvis mikrofonåbningerne er tilstoppede af støv og snavs, vil dette påvirke apparatets ydeevne. Drej børsten rundt og børst alle synlige tegn på snavs omhyggeligt væk fra åbningen.

Sådan rengøres lydudgangen  
Drej børsten rundt og børst alle synlige tegn på snavs omhyggeligt væk fra åbningen.

Sådan rengøres en ventilationsåbning  
Ventilationsåbningen rengøres ved at trykke børsten gennem hullet, mens den drejes lidt

Lixtal: **56**  
Sværhedsgrad: **Meget svær**  
Sætninger: 4  
Ord: 72  
Lange ord: 27

**Beregn Lixtal** Ryd  Slå live beregning til

55 > Meget svær, faglitteratur på akademisk niveau, lovtjekter.  
45 - 54 Svær, saglige bøger, populærvidenskabelige værker, akademiske udgivelser.  
35 - 44 Middel, dagblade og tidsskrifter.  
25 - 34 Let for øvede læsere, ugebladslitteratur og let skønlitteratur for voksne  
24 < Let tekst for alle læsere, børnelitteratur



# Indsamling af data fra litteraturen

- Undersøgelse af 36 forskellige høreapparatsvejledninger - 69 procent af vejledningerne findes stort set uegnet
- 12 procent af de udleverede høreapparater fra de offentlige høreklinikker ender i skuffen



# Forventninger til det nye materiale?

- Patientvenligt sprog, lavere lixtal, mindre brug af fagudtryk
- Brug af billeder eller diagrammer
- Tilpasset den model og løsning patienten har
- Individuelt fremfor generelt



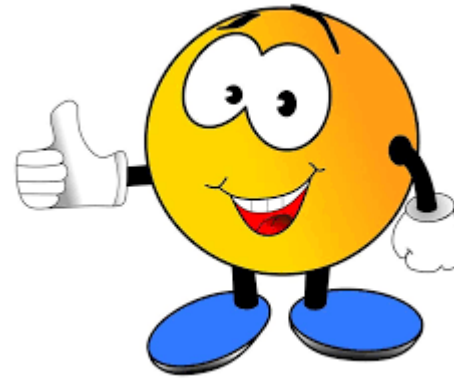
# Arbejdsprocessen fortsætter - hvad har patienten brug for?

- Gik fra en drøm om 2 løse ark til en væsentligt udvidet model
- Satte os i patientens sted
- Gjorde brug af egen og kollegaers viden, erfaringer og ønsker
- Lod os inspirere af andres materiale
- Brugsvejledningerne fra producenterne
- Informerede kollegaer om ændring i planen til 5 forskellige pjecer



# Feedback fra kollegaer på det vi har

- Et ufærdigt produkt deles rundt
- Ønskede professionelle billeder og flere af dem
- Mangler til materialet - f.eks. Hundepatruljen
- Ønske om en let og overskuelig oversigt med kontaktoplysninger
- Positive tilbagemeldinger på materialet



# Slået hjem i Ludo - af kommunikationsafdelingen

- Inddragelse af kommunikationsafdelingen for hjælp til layout, opsætning, billeder og korrektur
- ” *Det kommer ikke til at flytte noget*”
- ”*For voldsomt og uoverskueligt*”
- Ønske om løsarksystem i stedet f.eks. batteriskift
- Ønske om brug af videoer



# Optur efter afprøvning på patienter

- Afprøvning af materiale på patienter start januar 2023

Tilbage melding via spørgeskema på skalaen enig, ved ikke, uenig

- Indholdet er svært at forstå?
- Det er nemt at finde informationer om det emne, jeg gerne vil vide mere om?
- Jeg har lært noget nyt efter at have læst informationsmaterialet?



# Patienttilbagemeldinger - 20 besvarelser

- Indholdet er svært at forstå?  
Alle (100 %) svarer *uenige*, ”*Godt hverdagsdansk*”, ”*Jeg har let ved at forstå indholdet*”
- Det er nemt at finde informationer om det emne, jeg gerne vil vide mere om?  
1 svarer *ved ikke*, 19 (95%) svarer *enige*, ”*mange gode overskrifter*”, ”*god opslagsbog*”
- Jeg har lært noget nyt efter at have læst informationsmaterialet?  
1 svarer *uenig*, 4 svarer *ved ikke* og 15 (75%) svarer *enige*, ”*Som tidligere beskrevet, så har jeg lidt mere styr på fornyelse og reparation nu. Og dejligt det hele er samlet i en vejledning, så man ikke skal have flere forskellige liggende*”

# Fremtiden

- ▶ Håber, at kommunikationsafdelingen vil hjælpe os
- ▶ Skal udleveres til alle høreapparatsbrugere
- ▶ Startskuddet til at hjemmesiden skal opdateres
- ▶ Tanker om at det skal på infoskærmen
- ▶ Implementeres i sekretariat og høreklinikken
- ▶ Der skal evalueres på projektet og løbende justeres
- ▶ Højere patienttilfredshed, større arbejdsglæde og færre opkald





Tak for jeres opmærksomhed



<https://www.youtube.com/watch?v=canZCY-VTsA>