

Service- og kvalitetsramme – UDKAST

Tillæg til aftale om midlertidig varetagelse af regionale opgaver på høreområdet i relation til service og justering af offentligt udleverede høreapparater.

Med henblik på at sikre et ensartet service- og kvalitetsniveau ved kommunal justering og service af høreapparater jf. 'Aftale om midlertidig varetagelse af regionale opgaver på høreområdet i relation til service og justering af offentligt udleverede høreapparater' lægges nedenstående service- og kvalitetsramme til grund.

For oversigt over hvilke ydelser, der er omfattet af aftalen, henvises til aftalens punkt 2 "Kontraktens omfang".

Justering – tilgang og ydelsesindhold

Overordnet tilgang:

Justering tager udgangspunkt i borgerens egne erfaringer med lyden og/eller programmer i høreapparaterne samt de audiologiske journaloplysninger sammen med personens livsstil eller begrænsninger ift. anatomi, høre- og evt. synshandicap og/eller manglende finmotorik.

Borgeren bedes fortælle, hvordan han/hun har oplevet høreapparaterne - herunder:

- Er borgeren afhjulpnet i de lyttesituationer, han/hun ønsker?
- Er der situationer, hvor lyden er ubehagelig?
- Er der problemer med feedback?

Herudfra vurderes, om der skal justeres på apparaterne, og om der er behov for oprettelse af ekstra programmer.

Er apparaterne f.eks. indstillet til helt ny bruger og i mindste tilvænningsstrin, kan man tale med borgeren om at forsøge at øge gain.

Eventuelt aflæses loggen ift. antal timers brug, ændringer i styrke, valg af programmer osv.

Ift. selve justeringen er udgangspunktet, at:

- Der foretages otoskopi af øregangene.
- Høreapparatets ydeevne kontrolleres ved stetoskopi/lytteslange.
- Høreapparaterne opkobles til den firmaspecifikke software, som indeholder værktøjer til regulering af lyden.
- Der foretages øvrige justeringer i henhold til personens subjektive vurdering af lyden gennem en dialogbaseret samtale.

Derudover bør der følges op på nedenstående:

- Håndterer patienten isætning af apparaterne uden problemer?
- Sidder apparaterne optimalt på og i ørerne og bliver de siddende?
- Er der problemer med betjeningen af apparaterne?
- Har patienten rekvireret og modtaget batterier, tipper eller andet relevant tilbehør, og kan pt. håndtere skift af disse?

Service – ydelsesindhold

Serviceopgaven omfatter:

- Mindre, ukomplicerede og afgrænsede reparationer af høreapparater samt udskiftning/montering af høreapparatsdele; fx skift af receiver og speaker – herudover skift af propper, slanger, tip/dome/kuppel, filter og batterier i tilfælde, hvor borgeren ikke selv kan. Vurderes borgeren at have behov for kontinuerlig hjælp til skift af propper, slanger, tip/dome/kuppel, filtre og batterier efter at have modtaget instruktion/vejledning heri, overgår opgaven til at være en kommunal opgave.
- Ved behov at yde hjælp til bestilling af filter, domes, slanger og batterier – **idet udgangspunktet dog er, at borgeren selv har ansvaret for at bestille løsdele hjem.**
- Ved behov at yde hjælp med klargøring og forsendelse af høreapparater til reparation hos leverandøren – **idet udgangspunktet dog er, at borgeren selv har ansvaret for at sende høreapparatet til reparation direkte hos det firma, der har produceret høreapparatet (inden for garantiperioden).**
- Ved behov at yde hjælp til bestilling af ørepropper, hvis det er muligt uden nyt aftryk.

Kompetenceniveau

Personale, der varetager opgaver i forbindelse med justering af høreapparater, skal have de nødvendige og tilstrækkelige faglige kompetencer til at varetage opgaverne, og fx være uddannet audiologiasistent, audiologopæd eller have anden relevant uddannelse.

Dokumentation

Det lægges til grund, at relevante journaloplysninger er videregivet fra hospital til kommune i henhold til regional retningslinje vedr. *Fremgangsmåde for udveksling af journaloplysninger på høreområdet mellem regionens audiologiske klinikker og kommunale institutioner.*

Justering i kommunalt regi afsluttes med en sammenfattende beskrivelse af vanskelighedernes omfang og muligheder for at afhjælpe eller kompensere problemstillingen.

Videre forløb - dialog med hospital

Personer med høreapparater kan have behov for flere enkeltstående justeringer grundet varierende vanskeligheder med lyden i høreapparatet. I hvert enkelt tilfælde foretages en konkret vurdering af, hvorvidt yderligere justering kan bidrage til yderligere audiologisk optimering af lyden i høreapparatet. Skønnes dette ikke at være tilfældet, henvises borgeren til audiologisk klinik i regionalt regi. I den forbindelse fremsender kommunikationscentret en korrespondancemeddelelse med en kort, sammenfattende beskrivelse af vanskelighedernes omfang og det forudgående forløb i kommunalt regi.