

Årsberetning 2018

Høreområdet



Indhold

Høreområdet	1
Indledning	3
Implementering af Høreområdet	3
Arbejdsopgaver.....	3
Tilgængelighed.....	4
Information om hjemtagelsen	4
Høreteknisk udstyr og test- og undervisningsmaterialer	4
Samarbejdspartnere	4
Ydelseskatalog	4
Statistik 2018	5
Feedback på hjemtagelsen af høreområdet til Svendborg Kommune	6
Elementerne i den positive feedback fra borger og pårørende	6
Feedback fra kollegaer og øvrige samarbejdspartnere	6
Forventninger til Høreområdet i 2019.....	6
Bilag 1: Kvalitetsstandard	
Bilag 2: Ydelseskatalog	

Indledning

Hensigten med denne årsberetning er, at redegøre for det arbejde og de ydelser, der har fundet sted på Høreområdet i Svendborg Kommune i år 2018.

Årsberetningen henvender sig fortrinsvist til kommunalt personale ved Svendborg Kommune og øvrige interessenter, der ønsker oplysninger om Svendborg Kommunes nye funktion af Høreområdet.

Høreområdet på voksenområdet blev d. 01.01.2018 hjemtaget til Svendborg Kommune fra Center for Kommunikation og Velfærdsteknologi (CKV) i Odense. Høreområdet er organiseret i Tale & Hørehuset, Svinget 14, under afdelingen for Hjælpemidler & Hverdagsteknologi.

Implementering af Høreområdet

Først og fremmest informerede Svendborg Kommune om hjemtagelsen til borgere, pårørende, kollegaer samt samarbejdspartnere i kommunen via Svendborg Kommunes internet, intranet samt forskellige opslag relevante steder som fx i Valdemarsgade (CKV), hvor borgerne var vant til at komme. Derudover har der været dialog med forskellige samarbejdspartnere i "høreverdenen" herunder andre kommunikationscentre, høreapparats- og cochlear implantat (CI) firmaer, Tonax, Høreforeningen og andre relevante foreninger, ørelæger samt Høreklivner og CI-centre. Dette foregik primært gennem mail men der blev ligeledes sendt et brev med informationer om hjemtagelsen, kontaktoplysninger samt Høreområdets informationsfolder.

Synliggørelse og informationsdeling var højt prioritet. Det blev sikret at Tale & Hørehuset kunne fremsøges via Google¹ og på Svendborg Kommunes hjemmeside².

På disse hjemmesider er det blandt andet muligt, at indhente oplysninger om hvilke tilbud, der findes på Høreområdet, og hvem tilbuddene henvender sig til. Dette fremgår ligeledes af den udarbejdede informationsfolder, Svendborg Kommunes kvalitetsstandard³ samt andre pjecer relaterede til diverse ydelser.

I det nedenstående vil over- og underoverskrifter give en kortfattet redegørelse inden for de pågældende områder, og der henvises undervejs til eventuelle relevante bilag og fodnoter.

Arbejdsopgaver

Forberedelserne til hjemtagelsen af Høreområdet⁴ til Svendborg Kommune fra CKV indbefattede adskillige arbejdsopgaver. Eftersom denne funktion ikke tidligere havde eksisteret på voksenområdet i kommunen, forelå der ikke procedurer for arbejdsgangene. Der var derfor flere elementer, der skulle udtænkes, afprøves samt implementeres. Tiltag for at opfylde og optimere høreområdets opgaver er til stadig en løbende proces under udarbejdelse.

¹ https://www.google.dk/search?source=hp&ei=rGQ0XJe-LlyrsAGr7aWQAw&q=H%C3%B8rehuset%2C+Hj%C3%A6lpemidler+og+Hverdagsteknologi%2C+Svendborg&btnK=Google-s%C3%B8gning&oq=h%C3%B8rehuset&gs_l=psy-ab.3.1.0j38.4151.5702..7885...1.0..0.349.1156.6j3j0j1.....0....1..gws-wiz.....6..35i39j0i131j0i131i67j0i67j0i10..fKy7RLQuL4

² <https://www.svendborg.dk/borger/voksen/sundhed-og-sygdom/hoerevanskeligheder>

³ Se bilag 1

⁴ Her er der udelukkende tale om de forberedelser der er gjort fra d. 01.11.2017, hvor høreafdelingens to audiologer tiltrådte stillingerne. Alt forberedelse forud for hjemtagelsen er ikke beskrevet i denne årsberetning.

Tilgængelighed

Det blev besluttet, at indføre faste telefontider og åben henvendelse, hvor man som borger kan møde op uden tidsbestilling. Der ud over kan borgere bestille tid til specifikke behov.

Information om hjemtagelsen

Borgerne blev på forhånd informeret om hjemtagelsen og fik udleveret informations- og kontaktkort med Svendborg Kommunes nye tiltag på området, og hvem de skulle kontakte med eventuelle spørgsmål. Hjemtagelsen blev endvidere koordineret og overdraget i samarbejde med CKV, således at overgangen blev så glidende som mulig for den enkelte borger, pårørende/støttepersoner samt andre involverede parter.

Høreteknisk udstyr og test- og undervisningsmaterialer

Der var fra starten fokus på, at få teknisk udstyr såsom teleslynge, diverse høretekniske hjælpemidler til afprøvning samt Auditbase⁵ opsat og klar til brug til åbning d. 01.01.2018. Der har desuden været et stort arbejde i, at få anskaffet reserve- og løsdeler til de forskellige høreapparater og CI, således at flest mulige høreapparater kunne serviceres fra første åbningsdag.

Desuden har der været behov for at anskaffe diverse test- og undervisningsmaterialer til fx brug i tinnitus- og CI-undervisningen.

Samarbejdspartnere

På høreområdet samarbejdes der med flere institutioner⁶ herunder kan CKV nævnes, Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR), sagsbehandlende terapeuter i Hjælpemidler & Hverdagsteknologi, andre kommuner/kommunikationscentre, Syddansk Universitet (SDU), Høreklivnikker og øre-, næse- og halsafdelinger, private høreapparatsbutikker, høreapparat- og CI-firmaer, praktiserende læger og otologer, bruger-foreninger som fx Høreforeningen og CI-foreningen, DTHS, diverse ungdomsuddannelsesinstitutioner samt på tværs af andre afdelinger i Svendborg Kommune.

Det har været særligt vigtigt for Høreområdet, at komme i kontakt med ovenstående samarbejdspartnere, således at et samarbejde på tværs af disse forskellige institutioner, som hver især tilsigter forskellige målgrupper af borgere efter borgens ønsker og behov, kunne etableres.

Ydelseskatalog

I forbindelsen med hjemtagelsen blev der foruden førømtalte materialer ligeledes udarbejdet et ydelseskatalog jf. bilag 2.

⁵ Auditbase er et program, som de danske høreklivnikker anvender til høreprøver, justeringssoftware og andre borgeroplysninger

⁶ Institutioner anvendes i denne sammenhæng som fællesbetegnelse for diverse samarbejdssteder

Statistik 2018

Nedenstående borgertræk på høreområdet er foretaget d. 11. marts 2019 med træk for det borgerflow, der har været på de enkelte ydelser på høreområdet i 2018.

Ift. Tallene fra det tidligere tilbud fra CKV fremgår det, at Tale- og Hørehuset - Høreområdet har haft færre CPR-nr. igennem i 2018. Vi kan dog se, at det samlede antal ydelser i Svendborg har været tilsvarende. Dette kan betyde, at de borgere der benytter sig af Tale- og Hørehusets tilbud i højere grad kommer igen. Dette stemmer overens med hørekonsulenternes opfattelse af tilfredshed og tilgængelig – se nedenstående.

Derudover skal det bemærkes, at antallet af nytilkomne CPR-nr. er konstant stigende, hvorfor det forventes, at antal CPR-nr. med tiden, vil matche tallene fra CKV. Dette i takt med at flere og flere borgere bliver bekendte med det tilbud, der ydes på høreområdet.

Indsats navn	Antal CPR-nr.
H1 Telefontid	540
H13 Overgangsvejledningen til unge under 18 år	3
H14 Hørevanskeligheder under uddannelse	2
H15 Hørevanskeligheder i erhvervsager	8
H17 Døvblinde	1
H2 Åben Henvendelse	475
H3 Begynderundervisning	111
H4 Opfølgning på høreapparatbehandling - kort forløb	303
H5 Opfølgning på høreapparatbehandling - længere forløb	65
H5a Generel rådgivning og vejledning (uden tidsbestilling)	1
H6 Høretekniske hjælpemidler	157
H7 Fokus på kommunikative strategier	5
H8.1 Tinnitus/Ménière / Hyperacusis - Undervisningsforløb	18
H9 Cochlear Implant (CI)	6
Samlet antal indsatser	1695
Antal CPR-nr. med organisationsenheden "Høre"	815

Feedback på hjemtagelsen af høreområdet til Svendborg Kommune

Der har generelt været positiv feedback på hjemtagelsen fra både borgere, pårørende/støttempersoner samt diverse samarbejdspartnere jf. ovenstående. Der er ikke foretaget en decideret tilfredshedsundersøgelse, men vurderingen er baseret på mundtlige tilkendegivelser.

Elementerne i den positive feedback fra borger og pårørende

Rigtig mange borgere har udtrykt stor glæde ved, at Svendborg Kommune har valgt at hjemtage Høreområdet. De er glade for, at tilbuddet nu er placeret mere lokalt, således at de ikke længere skal bruge tid og energi på at køre til Odense, såfremt de ikke kunne benytte CKV's afdeling i Valdemarsgade. Flere har udtrykt begejstring for muligheden for besøg i eget hjem i de tilfælde, hvor det ikke er muligt for borgeren, at komme ind til Tale- og Hørehuset.

Flere borgere og pårørende har givet positiv respons på hurtig sagsbehandlingstid og intervention. Desuden synes rigtig mange, at det er blevet mere let tilgængeligt at være høreapparatsbruger i Svendborg Kommune efter hjemtagelsen. Mange har desuden ytret sin tilfredshed over parkeringsforholdene med 2 særskilte parkeringspladser til besøgende i Tale- og Hørehuset tæt på indgangen.

Feedback fra kollegaer og øvrige samarbejdspartnere

Kollegaer og samarbejdspartnere i Svendborg Kommune er også meget positive i forhold til hjemtagelsen af Høreområdet. Af fordele er blandt andet nævnt lokalisation – her i forhold til at det er godt at have Hørekonsulenterne tæt på, og for mange kollegaer og samarbejdspartnere, at der deles matrikel. Dette udtrykkes kollegaer til, at have forbedret samarbejdet og sat et øget fokus på hørerelaterede udfordringer blandt de borger, man er i kontakt med af andre årsager. Hjemtagelsen lægger derfor op til øget samarbejde, større forudsigelighed i en fælles indsats, hvilket resulterer i en mere koordineret indsats for borgeren.

Flere kollegaer har desuden nævnt, at sagsbehandlingstiden er faldet, hvilket betyder hurtigere sagsbehandling. Flere kollegaer har brugt Hørekonsulenterne som sparringspartnere i deres indsats, hvilket igen har givet en mere koordineret indsats.

Yderligere er der givet udsagn om, at overleveringer fra én institution i kommunen til en anden smidiggøres, da flere parter kan tilgå samme journalsystem (Nexus).

Forventninger til Høreområdet i 2019

I 2019 regner vi med at nå ud til flere borgere med hørerelaterede vanskeligheder i Svendborg Kommune. Dette vil vi blandt andet gøre ved forsat at have et godt samarbejde med de forskellige Høreklinikker i Region Syddanmark, således at de kan udlevere information om Tale- og Hørehusets ydelser og muligheder. Desuden vil vi forsøge at øge samarbejdet med de private høreapparatsbutikker og ørelæger i Svendborg, således at disse borgere ligeledes får større kendskab til tilbuddet her i huset.

Slutteligt vil fokus være på Svendborg Kommunes plejepersonale- og centre. Her ønsker vi at tilbyde undervisning i rengøring og vedligeholdelse af høreapparater og give et overblik over hvordan man finder vi i "Høresystemet".