

Vejledning til implementering af spørgeskema som kvalitetskontrol af høreapparattilpasningen i hørelinikker

Baseret på TA-rådgivnings vurdering af Sundhedsstyrelsens faglige kvalitetskrav (1. juli 2025) og "Krav til standardiseret anvendelse af spørgeskema SSQ-12".

Formålet med spørgeskemaerne

Sundhedsstyrelsen kræver, at hørelinikker anvender spørgeskemaer som en del af:

- **Verifikation af forbedret høreevne**
- **Monitorering af patientoplevelt kvalitet**
- **Vurdering af behov for efterkontrol**

To spørgeskemaer er centrale:

Skema	Formål	Hvornår	Hvem
SSQ-12 (original version og opfølgning med version B/C)	Måler patientens oplevede høreevne	6–8 uger efter udlevering	Alle patienter
IOI-HA	Måler brug, tilfredshed og livskvalitet	Efter tilpasning	Alle patienter (privat regi: fortsat krav)

I Afsnit 8.1 af Sundhedsstyrelsens kvalitetskrav beskrives en række datapunkter (målepunkter) som med fordel kan indgå i journalen. Ordret står der under overskriften:

"Anvendelse af eksisterende spørgeskemaer om patientoplevelt kvalitet"

"Ved udsendelse af spørgeskemaer skal det sikres at:

- *Behandlingen valideres med SSQ12-spørgeskema der udfyldes før og efter tilpasning af høreapparatet. SSQ-12 anvendes i version B, der er beregnet for før-eftermåling, og er under validering i forbindelse med forskningsprojektet BEAR til anvendelse under danske forhold.*
- *Brug af høreapparat og livskvalitet suppleres med IOI-HA spørgeskema. Det er kun relevant efter tilpasning af høreapparat"*

Der står helt direkte at SSQ-12 skal udfyldes 2 gange: Før og efter tilpasning. At der kun refereres til – B versionen gør hensigten med brugen uklar. I TA-rådgivnings tolkning skal det originale SSQ-12 spørgeskema udleveres i forbindelse med udredning af høretabet og igen efter tilpasning i -B eller -C versionen afhængig af om brugeren tidligere har haft høreapparat. Der er dog ikke behov for udlevering af det første spørgeskema for at leve op til sundhedsstyrelsens tre formulerede formål med udleveringen som alle referer til oplevelsen efter tilpasningen.

SSQ-12

I et tillægsdokument med konkrete krav til anvendelsen af SSQ-12 der angives som et supplement til Sundhedsstyrelsens faglige kvalitetskrav nævnes specifikt de to tilrettede versioner af SSQ-12:

- **SSQ-12 B** → Førstegangsbrugere
- **SSQ-12 C** → Flergangsbrugere (genudlevering)

Formuleringerne i dokumentet omtaler spørgeskemaet i ental, og der er ikke referencer til udsendelsen af SSQ-12 som reference i forbindelse med udredningen af høretabet. Derimod indeholder det korte dokument en tidsplan for udsendelsen og andre forhold ved udsendelsen:

Tidspunkt for udsendelse af SSQ-12

- Skal udfyldes **tidligst 6 uger og senest 8 uger** efter udlevering
- Patienten skal have haft **reel erfaring** med høreapparatet
- Tidsfristen hænger sammen med **returret og tilskudsregler**

Baseret på tilbagemeldinger fra klinikerne omkring deres tidsflow og garantiperioder synes det vanskeligt at implementere brugen uden en prioritering af disse krav sammenholdt med kravet om en høj svarprocent som er formuleret i Sundhedsstyrelsens krav.

Omstændigheder ved udlevering

- Skemaet skal udfyldes **uden påvirkning fra klinikken**
- Klinikken må **ikke hjælpe** med besvarelsen
- Patienten kan udfylde det **i klinikken**, hvis det sker alene (upåvirket)
- Skal udleveres til **alle voksne**, der får høreapparat
- Klinikken skal informere om, at skemaet bruges til **undersøgelse og behandling**

Papirskemaer må anvendes hvis skemaet udfyldes i overensstemmelse med formuleringen "uafhængigt af klinikken". Efterfølgende opbevaring bør af hensyn til GDPR regler og tilgængelighed være digital.

Journalføring

Klinikken bør sikre sig følgende:

- Dokumentere at skemaet er udleveret
- Dokumentere om det er modtaget besvaret
- Notere dets indflydelse på vurderingen af behov for efterkontrol
- Sikre at patienten kan få adgang til data om spørgeskemaet og besvarelsen

IOI-HA

IOI-HA er fortsat et krav i privat regi og anbefalet i offentligt regi.

- Bruges **efter tilpasning**

- Måler **brug, tilfredshed, nytte og livskvalitet** på klinikkens samlede flow af patienter
- Kan bruges som **overordnet monitoreringsværktøj**
- Data kan opbevares **summerisk og anonymiseret**, hvis klinikken ønsker det

Praktisk implementering i klinikken

Her er et forslag til et fuldt implementerbart workflow, der opfylder alle krav.

Ved udredning af høretab

(denne del af workflow'et er baseret på TA-Rådgivnings tolkning af kap 8.1- og kan muligvis ikke ses som et konkret krav)

Udlever: SSQ-12

Informér patienten om:

- At skemaerne er en del af behandlingen
- At SSQ-12 skal udfyldes igen efter udlevering
- At besvarelsen nu kan bruges til sammenligning med den senere besvarelse

Notér i journalen:

- At SSQ-12 er udleveret inden påbegyndt høreapparatbehandling som en reference.
- Gem besvarelsen
- At patienten er informeret om formål

Ved udlevering af høreapparat

2. Registrér om patienten er **førstegangs- eller flergangsbruger**
3. Udlever:
 - SSQ-12 B eller C
 - IOI-HA
4. Informér patienten om:
 - At skemaerne er en del af behandlingen
 - At SSQ-12 skal udfyldes **6–8 uger efter udlevering**
 - At besvarelsen bruges til **opfølgning og justering**
5. Notér i journalen:
 - Hvilke skemaer der er udleveret
 - At patienten er informeret om formål og tidsfrister

Ved efterkontrol (6–8 uger)

Efterkontrollen bør tage udgangspunkt i SSQ-12.

Fortolkning (praktisk og klinisk)

- **Alle svar ≥ 0** → typisk tilfreds → telefonisk opfølgning kan være nok
- **Flere svar < 0** → tegn på udfordringer → fysisk efterkontrol anbefales
- **Svar < -2 eller -3** → betydelige problemer → justering eller ny tilpasning

Dette er ikke officielle tærskler, men en praktisk og klinisk anvendelig metode.

Journalføring

Notér:

- At SSQ-12 er gennemgået
- Eventuelle problemer
- Eventuelle justeringer
- Plan for videre forløb

Automatisér udsendelse og indsamling

For at sikre høj svarprocent og korrekt timing:

- Brug elektronisk udsendelse (SurveyMonkey, EasyMe, NOONA, egen løsning)
- Opsæt automatisk udsendelse **6 uger efter udlevering**
- Opsæt automatisk rykker **efter 7 uger**
- Luk for besvarelse **efter 8 uger**

Dette sikrer:

- Korrekt timing
- Minimal manuel administration
- Let journalføring
- Let adgang til data ved tilsyn

Opbevaring og GDPR

Klinikken skal:

- Opbevare SSQ-12 som en del af journalen
- Kunne udlevere data til patienten
- Slette data på patientens anmodning (GDPR)
- Opbevare IOI-HA efter eget valg (anonymt eller individuelt)

Forventede målepunkter ved godkendelse af privat høreklub

Private høreklubber er underlagt en årlig godkendelse for at kunne udlevere høreapparater med offentligt tilskud. Samme godkendelse er en del af grundlaget for en aftale med regionen om høreapparatudlevering. Tidligere var det en del af tilsynets opgave at indsamle summeriske besvarelser af IOI-HA spørgeskemaet, men den opgave blev overdraget til Sundhedsdatastyrelsen for at der kunne implementeres fælles en digital løsning. Denne er dog aldrig kommet. Med udgangspunkt i tilsynets adgang til udvalgte journaler må man forvente at klubbens anvendelse af spørgeskemaer vil blive kontrolleret gennem notater i denne. Det vil derfor være fornuftigt at sikre at der i klubbens journaler findes følgende notater

- At SSQ-12 er udleveret til alle
- At korrekt version (B/C) er brugt
- At skemaet er udfyldt 6–8 uger efter udlevering
- Hvordan man får adgang til besvarelsen
- Skemaets anvendelse i forbindelse med efterkontrol
- At IOI-HA fortsat anvendes (privat regi)

Forslag til klub-workflow

Her er udeladt etablering af en SSQ-12 reference i forbindelse med udredningen, da det er tvivlsomt om det vil blive etableret i praksis, og om det forbedrer kvaliteten af spørgeskemabesvarelsen i forhold til en enkelt udsendelse af spørgeskemaet.

Dag 1 – Udlivering

- Udlever SSQ-12 B/C + IOI-HA (en digital løsning anbefales fremfor at bede patienten om selv at holde styr på timingen af besvarelsen)
- Informér patienten
- Journalfør udlevering

Dag 42 – Automatisk udsendelse af SSQ-12

- Elektronisk udsendelse
- Automatisk rykker efter 7 dage

Besvarelsen kan danne grundlag for vurdering af type af efterkontrol telefonisk – besøg evt opfølgende målinger

Dag 56 – Efterkontrol

- Gennemgå SSQ-12
- Justér høreapparat
- Journalfør

Løbende

- IOI-HA bruges til monitorering
- Data opbevares sikkert i overensstemmelse med GDPR
- Patienter skal have mulighed for adgang til egne data

Klinikkens mål med kvalitessikring med spørgeskemaer

Klinikken bør tilstræbe:

- **Høj svarprocent**
- **Korrekt timing**
- **Korrekt versionering (SSQ-12-B eller ssq-12—C)**
- **Konsistent journalføring (tilgængelig for kunden/patienten)**
- **Brug af SSQ-12 som beslutningsværktøj for opfølgning**
- **Brug af IOI-HA som overordnet kvalitetsindikator for behandlingen**