

Avesina, som under ett år har stått för basal hörapparatutprovning i Stockholms läns landsting, har hamnat i blåsväder.

Företaget klarar inte vårdgarantin och har inte heller gjort så många utprovningar som avtalet gäller. Landstinget tvingas nu knyta upp ett antal andra utprovare för att komma tillrätta med problemen.

TEXT: ULRIKA NILSSON

Missnöje med utprovare i Stockholm

Andra aktörer släpps in

- VI RÄKNAR MED att sluta avtal med ett antal företag i Stockholm om ett mindre antal utprovningar. Patienter som kontaktar oss kommer att kunna få hjälp snabbt – inom en vecka, säger Jan-Åke André, chef på Vårdgarantikansliet i Stockholms läns landsting.

Vilka utprovare det blir var vid Auris pressläggning inte klart, men Jan-Åke André säger att man troligen kommer att skriva avtal med fyra företag som garanterar att de kan ta emot patienter med mycket kort varsel.

Lägst pris

Avesina vann upphandlingen tack vare sitt låga pris – en halvering kostnaden jämfört med tidigare avtal. Men nu måste landstinget öppna bör-

sen för att klara vårdgarantin.

Auris har i flera artiklar skrivit om turbulensen kring upphandlingen av "basal hörselrehabilitering" (hörapparatutprovning) i Stockholm. De tre företag som tidigare hade avtal överklagade landstingets beslut ända upp i regeringsrätten. Direkt vid starten fick den nya entreprenören en överraskning; 4 400 obehandlade remisser som "glömts bort" i upphandlingsunderlaget.

Får inte besked

HRF:s informationsservice Hörsellinjen har under året fått många samtal från personer som är förtvivlade för att de inte får besked och för att de inte kommer fram på telefon. Det har också kommit klagomål på bemötandet.

Allra mest har det klagats på väntetiderna – upp till nio månader.

Avesinas vd Shori Zand förnekar att väntetiderna är så långa.

– Om man är beredd att gå på en annan mottagning kan man få en tid mycket snabbare.

Chans att rätta till

Hon säger att ett stort problem är att så många inte tar den tid de erbjuds.

– 30 procent vill boka om. Det ställer till problem för oss.

Enligt avtalet skulle Avesina under fjolåret prova ut 10 000 hörapparater plus 2 000 om det skulle behövas. Enligt upphandlingsenheten klarade man bara av cirka 8 500.

Shori Zand protesterar mot dessa siffror.

– De glömmer att vi kommit

ikapp med återbesök och justeringar. Där har vi gjort mer än avtalat, hävdar hon.

Bengt Haglund, ansvarig på hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning, tycker inte att det är en ursäkt.

– Vi är inte nöjda med vad de producerar idag, säger han.

Avesina får nu en chans att rätta till problemen före mars månads utgång.

– Annars får vi fundera på andra åtgärder, säger han.

Shori Zand, pressas också av den mycket hårda kritik som Socialstyrelsen riktar mot den del av företaget som bedriver asylsjukvård i Stockholm. Kritiken gäller bland annat allvarliga missar i hanteringen av patienterna och bristande intern uppföljning och kontroll. Landstinget försöker nu bryta det avtalet. ●

ULRIKA NILSSON



Snabba ryck. Arne Bergholm, 87, kunde med kort varsel ta en ledig tid.

Månader blev några dagar

ARNE BERGHOLM, 87, i Nynäshamn är en av dem som ringde Hörsellinjen när han fick veta att han skulle få vänta nio månader på att få prova ut hörapparater.

– Doktorn som skrev remissen hade sagt ett halvår, så jag tyckte nio månader var orimligt, berättar han.

Arne Bergholms hörsel har försämrats de senaste åren. Den enda hjälp han har är en tio år gammal hörapparat, som inte förstärker tillräckligt och som inte sitter som den ska.

Arne, som är vice ordförande i sin bostadsrättsförening och flitig besökare på föreläsningar på Tekniska högskolan, har ofta problem att höra.

– Jag missar väl det mesta egentligen, men jag vill inte sluta vara aktiv, säger han.

Tog kontakt

På Hörsellinjens uppmaning ringde han Vårdgarantikansliet.

– Där sa de att de skulle ordna en tid, men sen har jag

inte hört något från dem.

När Shori Zand får höra om Arne Bergholms situation lovar hon honom en tid inom en vecka – om han kan tänka sig att åka till mottagningen i Kista i stället för den i Södertälje, som han har närmast till. Det har Arne Bergholm inget emot att göra.

Snabbt avklarat

Men det löser sig ännu bättre än så. Avesina beslutar nämligen att införa lördagsöppet på mottagningen i Södertälje.

På torsdagen blir Arne uppringd av en audionom och på lördagen sitter han på mottagningen och provar ut ett par nya hörapparater.

Arne Bergholm är nöjd och en aning förvånad över att det kunde lösa sig så snabbt.

Själva besöket hos audionomen tog drygt en halvtimme. Då gjordes nya avgjutningar. Inom kort kommer Arne Bergholm äntligen få sina nya hörapparater.

ULRIKA NILSSON

"Jag känner olust för att gå dit"

DET ÄR SVART att få en översikt över den verkliga kötiden i Stockholm. På landstingets hemsida, www.vantetider.sll.se, ges inga aktuella siffror.

– Det är bristande redovisning från företaget, konstaterar Jan-Åke André, chef på

Vårdgarantikansliet.

Catharina, 42, är en av de Stockholmare som är kritisk mot långa väntetider och bemötande. En undersökning i april visade att hon har ned-satt hörsel.

Hon fick remiss för hörappa-

ratutprovning, men sen hände inget mer.

– Jag ringde dit många gånger och när jag äntligen kom fram fick jag ett ganska kyligt bemötande och besked om att jag kan få vänta i nio månader.

När jag frågade om min kötid sa de att den var från juli. Jag undrade varför den var från juli när remiss skickades i slutet av april eller början av maj. Då ändrade de till juni. Sa de i alla fall. Det verkar oseriöst och jag känner olust för att gå dit.

Catharina skulle kunna vända sig till Vårdgarantikansliet för att få en tid snabbare.

Hon kan även göra en anmälan till Patientnämnden. Men hon har inte orkat ta tag i det.

Ledsen och stressad

– Jag blir ledsen, stressad och känner obehag bara av att tänka på det, berättar hon.

Av rädsla för att kritiken ska påverka hennes chanser att få en tid vill hon inte ha med sitt efternamn i tidningen.

ULRIKA NILSSON

i marginalen

Niclas Martinsson
JOURNALIST

Min känsla, min sanning!

UNDER MINA FEM ÅR i den akademiska världen fanns alltid särskilda figurer som bjöd på lite action till hands. Föreläsarens ibland enformiga talspråk kunde i ett slag bli spännande. Det spelade ingen roll hur mycket figurerna försökte efterlikna talarens sätt att prata. Uttrycksfullt blev det ändå. Vilka tänker jag på? Teckenspråkstolkarna, förstas.

Samtidigt som sanningen ifrågasattes och nagelfors på universitetet där jag gick, hade jag bryderier om vad begreppet tolkning egentligen innebar. När jag räckte upp handen, översatte tolken sekundsnabbt vad jag ville säga. Hur mina kurskamrater i slutändan uppfattade mig, berodde, till viss del, på vilket maskineri som pågick i tolkens huvud och vilka erfarenheter och kunskaper denna hade. Var tolkningen då korrekt? Nej, det var den aldrig. Inte i filosofisk mening. Ändå kunde jag tryggt lita på mina tolkar dag ut och dag in.

En sak avgjorde mest av alla: Känslan. Om jag kände att tolkarna och jag klickade väl ihop och om samtalet flöt på, räckte det långt. I slutet av tonåren, när jag fortfarande brydde mig lite väl mycket om vad andra tyckte om mig, gick jag i en vanlig gymnasieskola med tolk. Inte ens då skämdes jag särskilt mycket för att jag hade en tolk som alltid stod nära läraren och vid svarta tavlan. Men jag ska väl medge att det var lite pinsamt när tolken sa "va?". Mina klasskompisar fick snällt vänta tills tolken slutligen förstod mig. Jag tecknade ibland i 180 km i timmen och utan en röd tråd.

Nuförtiden är integrering allt mer på tapeten – allt fler föräldrar till döva och hörselskadade barn funderar på att skicka sina ungar till den vanliga skolan. Då är tolk eller/och lärarassistent ett alternativ. Inget fel i detta så länge barnen är med på noterna. Frågan är bara om de får utvecklas till starka stolta döva eller hörselskadade individer. Självt är jag otroligt tacksam för att jag först fick gå i en grundskola för döva. Tryggheten grundlades. Jag fick utveckla mitt teckenspråk och kunde kommunicera obehindrat. Annars hade jag kanske blivit en halv människa.

Alla hörselskadade och döva borde få både tal och teckenspråk så de kan välja det språk som fungerar bäst för dem, växla mellan dem beroende på situation och välja att ha tolk eller inte. Då kan livet bli fulländat.

Talar jag sanning?
Det är min sanning.
Och den kommer från hjärtat.
Och känslan!

Niclas Martinsson

är barndomsdöv, utbildad journalist vid Stockholms universitet och reporter på Dövas Tidning.



FOTO: PETER KNUTSON