



**MEDICINSKA FAKULTETEN**

Lunds universitet

Avdelningen för logopedi, foniatri och audiologi

Institutionen för kliniska vetenskaper, Lund

# **Kvalitativa effekter av internetbaserad rehabilitering för hörapparat användare**

**Emma Falk**

**Sara Glöck**

**Gunilla Sergo**

**Audiologiprogrammet, 2012**

**Vetenskapligt arbete, 30 högskolepoäng**

**Handledare: Elisabet Sundewall Thorén och Marie Öberg**

## Sammanfattning

Rehabilitering av personer med hörselnedsättning kan utformas på olika sätt. En nyare metod är internetbaserad hörselrehabilitering som bygger på deltagarnas egen aktivitet. Syftet med studien var att undersöka deltagarnas upplevelser av en internetbaserad rehabilitering som genomförts under år 2011. Studien utfördes som en kvalitativ intervjustudie. Tjugo personer som använt hörapparat i flera år intervjuades per telefon. Intervjuerna spelades in och samtalen transkriberades ortografiskt. Det insamlade materialet analyserades med innehållsanalys enligt en modell av Graneheim och Lundman (2004). Av studien framkom att deltagarnas upplevelser av kursen varit blandade. En bok som utgjort en del av kursmaterialet var mycket uppskattad. Deltagarna var intresserade av att få ny kunskap, samtidigt som de uppskattade att få bekräftelse på befintliga kunskaper. Via ett diskussionsforum kunde deltagarna utbyta erfarenheter och läsa om varandras erfarenheter. Dator tekniska problem var en begränsning för några deltagare. Internetformen var generellt uppskattad eftersom den underlättar deltagande på valfria tider och platser. Studien visar att internetbaserad rehabilitering är ett värdefullt komplement till de rehabiliteringsformer som används traditionellt. Genom att övningsuppgifter genomförs aktiveras ibland också anhöriga, vilket ger förbättrat utfall kring kommunikationsstrategier. Det är dock viktigt att tydliga instruktioner kring datoranvändandet och bra datorsupport underlättar deltagarnas aktivitet.

Nyckelord: Hörapparat, rehabilitering, internet, kommunikationsstrategier, kvalitativ, intervju, telefonintervju, innehållsanalys

# Innehållsförteckning

1. INLEDNING .....	1
1.1 Problemområde.....	1
1.2 Bakgrund.....	4
1.3 Motiv och relevans.....	4
1.4 Syfte och frågeställningar.....	6
2. METOD.....	6
2.1 Kvalitativa intervjuer.....	6
2.1.1 Intervjuer.....	7
2.2 Insamling av data.....	8
2.3 Analysmetodik.....	9
2.4 Urval av intervjupersoner.....	9
2.5 Framtagande av intervjuguide.....	9
2.6 Forskningsetiska överväganden.....	10
2.7 Genomförande av intervjuer.....	10
2.8 Databearbetning och analys.....	11
3. RESULTAT.....	12
3.1 Kategorin, upplevelser .....	15
3.1.1 Underkategorin, generella upplevelser av kursen.....	15
3.1.2 Underkategorin, utvecklingsmöjligheter.....	16
3.2 Kategorin, rekommendationer.....	18
3.2.1 Underkategorin, anhöriga.....	18
3.2.2 Underkategorin, hörapparat-användare .....	19
3.3 Kategorin, kunskap/lärdom.....	19
3.3.1 Underkategorin, material.....	19
3.3.2 Under-underkategorin, bok.....	20
3.3.3 Under-underkategorin, övningshäfte.....	20
3.3.4 Under-underkategorin, plansch.....	21
3.3.5 Under-underkategorin, diskussionsforum.....	21
3.3.6 Under-underkategorin, audionomkontakt.....	22
3.3.7 Under-underkategorin, internet.....	23
3.3.8 Under-underkategorin, generell uppfattning.....	23
3.3.9 Underkategorin, ökad medvetenhet.....	24
3.4 Kategorin, motivation.....	25
3.4.1 Underkategorin, anledning till att vilja gå kursen.....	25
3.5 Kategorin, unika resultat.....	26
3.5.1 Underkategorin, sticker ut från mängden.....	26
3.6 Motsägande åsikter inom samma intervju.....	28
4. DISKUSSION.....	28
4.1 Resultatdiskussion.....	28
4.1.1 Resultatets tema.....	31
4.1.2 Motsägande åsikter inom samma intervju.....	32
4.1.3 Deltagarurval.....	33
4.2 Metoddiskussion.....	33
4.3 Slutsatser.....	35
5. TACK.....	36
REFERENSER.....	37

BILAGA 1 Inledningsord/-guide  
BILAGA 2 Intervjuguide  
BILAGA 3 Information till deltagare  
BILAGA 4 Exempel på transkription  
BILAGA 5 Exempel på kodning  
BILAGA 6 Exempel på kategorisering

# 1. INLEDNING

## 1.1 Problemområde

Den här studien behandlar den individuella upplevelsen av rehabilitering för hörapparat-användare via internetkursen HörNet2. Internetbaserad audiologisk rehabilitering är en relativt ny företeelse liksom utvärderingen av den. Föreliggande studie kan medverka till att bygga ny kunskap samtidigt som den beskriver ett skeende.

Rehabiliteringen av hörapparat-användare sker traditionellt vid personliga besök inom hälso- och sjukvården eller privat hos den audionom som provat ut hörapparaten. Enligt 3b§ Hälso- och sjukvårdslagen har landstinget skyldighet att erbjuda rehabilitering (Hälso- och sjukvårdslag, 1982:763). Vad som menas med rehabilitering har beskrivits i regeringens proposition 1992/93:159.

”Med *rehabilitering* avses att, vid nedsättning eller förlust av någon funktion eller skada/sjukdom genom placerade och från flera områden sammansatta åtgärder, allsidigt främja att den enskilde återvinner bästa möjliga funktionsförmåga samt psykiskt och fysiskt välbefinnande. --- rehabilitering är målinriktade processer som förutsätter att den enskildes möjligheter till inflytande vid planering, genomförande och uppföljning beaktas och säkras.” (Regeringens proposition 1992/93:159 om stöd och service till vissa funktionshindrade, s. 200)

Detta är alltså vad de olika formerna av rehabilitering har som syfte att uppnå enligt lag. Olika former av rehabilitering beskriver Smeds och Leijon i boken Hörapparatutprovning (2000). De olika rehabiliteringskategorierna de nämner är *medicinsk*- t.ex. ge information om vad en hörselnedsättning beror på, *pedagogisk*- t.ex. avslappningsmetoder för att bättre kunna lära sig höra med sin hörapparat eller få djupare kunskap om kommunikationsstrategier, *psykologisk*- t.ex. arbeta med sin självbild, *social*- t.ex. hantera utbildningsfrågor, *psykosocial*- t.ex. arbete med anhöriga och *teknisk*- t.ex. hjälpmedelsutprovning, hörselrehabilitering (Smeds & Leijon, 2000).

Som nämnts ovan innebär traditionell hörselrehabilitering att man går till audionomen som informerar om vad en hörselnedsättning beror på och innebär, dvs. medicinsk rehabilitering. Om hjälpmedel provas ut informerar audionomen om hur dessa fungerar och vilka förväntningar som är realistiska att ha på dem. Kort sagt går man kortfattat igenom de olika formerna av rehabilitering (Smeds & Leijon, 2000). Efter detta förväntar sig audionomen att hörapparat-användaren använder sig av den nya kunskap denne fått med sig. Kaldo, Larsen, Jacobsson och Andersson (2004b) skriver i sin undersökning om Kognitiv Beteende Terapi (KBT) för tinnituspatienter är det viktigt att hörapparat-användaren själv aktivt jobbar med de hjälpmedel som vederbörande fått för att få en så lyckad rehabilitering som möjligt (Kaldo m.fl. 2004b). Ett problem med denna till stora delar muntliga rehabilitering är risken att

personen som rehabiliteras glömmar, missuppfattar eller inte alls uppfattar viktig information. Internetrehabilitering blir då i flera avseenden ett bra komplement. Deltagaren får inte bara informationen muntligt utan har det också på pränt, tillgängligt närhelst frågor dyker upp efter besöken hos audionomen. Deltagaren får också en större möjlighet att varierat jobba med sin rehabilitering självständigt inom olika områden. Detta förbättrar chansen till varaktig förändring eftersom det kräver mycket engagemang från hörapparat användaren själv (Kaldo m.fl. 2004b).

I dagens samhälle används internet av allt fler till många vardagliga sysslor, som att betala räkningar till att beställa mat. Stephens och Kramer (2010) beskriver att rehabilitering över internet är praktiskt eftersom exempelvis människor med olika funktionsnedsättningar får lättare tillgång till den. Dessa grupper hade kanske annars avstått från att delta i rehabilitering (Stephens & Kramer, 2010).

Två viktiga faktorer som gör internet till ett användbart medium för personer med hörselnedsättning beskriver Barak och Sadovsky (2008) i sin studie som behandlar internetanvändandet av hörselskadade ungdomar jämfört med normalhörande ungdomar i Israel. En fördel med att använda sig av internet är att det är ett visuellt kommunikationsmedel där den hörselskadade inte behöver anstränga sig för att höra och en annan orsak är att man således slipper avslöja sin funktionsnedsättning och kan känna sig mer trygg och mer jämlik i kommunikationen med andra människor (Barak & Sadovsky, 2008). I studien fick 114 med hörselnedsättning och 100 normalhörande personer fylla i en enkät som handlade om deras användning av internet, både vilken typ av användning och omfattningen av användningen. De fick även svara på frågor som handlade om deras välbefinnande. Det visade sig att personerna med hörselnedsättning använde sig mer av internet och att de var mer motiverade att använda internet, i både personlig kommunikation och kommunikation i grupp, än de som var normalhörande. De hade också en nivå av välbefinnande som motsvarade de normalhörandes. Fyndet var desamma för båda könen. Barak och Sadovsky (2008) bedömer internet vara en stärkande faktor för personer med hörselnedsättning.

KBT är en behandlingsform som kan vara effektiv vid medicinska problem som påverkas mycket av psykologiska och beteendemässiga faktorer, såsom kronisk smärta och sömnproblem (Kaldo & Andersson, 2004a). I KBT skall man som patient arbeta aktivt för att förändra sina besvär med hjälp av nya verktyg. Det gör att behandlingen kräver tid och engagemang. Efter en period med träning anpassar patienten de nya verktygen, om de haft positiv effekt, till sin vardag (ibid.). Linton och Flink (2011) betonar betydelsen av att sätta upp mål som grund för en bra behandling.

Kaldo m.fl. (2004b) beskriver hur KBT tillämpas på personer med tinnitus vid Akademiska sjukhuset i Uppsala. Tinnituspatienten lägger upp mål tillsammans med en terapeut och olika hemuppgifter som patienten sedan aktivt arbetar med hemma på egen hand. Kontakten med terapeuten är till som ett stöd i den egna självständiga aktiviteten. Internet används här som ett interaktionsmedel eftersom det är ett smidigt sätt att använda sig av. Tinnituspatienter som använt sig av internetbehandling uppges ha fått mindre besvär efter att de genomgått en sex veckors kurs med kontinuerlig kontakt med en terapeut via e-post. Det visade sig även att

internetrehabilitering kostar två till tre gånger mindre än grupprehabilitering och individuell rehabilitering (Kaldo m. fl., 2004b).

En annan studie vid Linköpings Universitet, ISIS: Internetbaserat stöd för individer med sekundära besvär - efter bröstcancer, gjordes 2008. Även den hade till syfte att undersöka vilken effekt man skulle få av en KBT-baserad, individualiserad självhjälpsbehandling över internet med stöd från en terapeut, för bröstcancerpatienter med sekundära besvär såsom ångest och depression. Deltagarna delades slumpvis in i en behandlingsgrupp samt en kontrollgrupp som endast fick tillgång till ett diskussionsforum. Deltagarna i behandlingsgruppen fick utformat en individuell behandlingsplan som de under tio veckor sedan arbetade med. Utfallet av denna studie visar på minskade sekundära besvär och ökad livskvalitet hos både behandlingsgruppen och kontrollgruppen. Effekten var dock något större hos behandlingsgruppen (Enström & Jonsson, 2008).

Som ovan nämnts är internetbaserad rehabilitering en modell som prövats för att utveckla rehabiliteringen inom andra områden än audiologin. Denna kan utformas på olika sätt för att tillgodose hörapparat användares olika önskemål och ge möjlighet till individuell uppföljning (Kaldo m.fl., 2004b; Enström & Jonsson, 2008). På hörapparatområdet är fortfarande internetrehabiliteringen i sin linda. Via internetkursen HörNet1 (Thorén m. fl., 2011) och HörNet2 görs nu en utvärdering i denna studie kring hur deltagarna i HörNet2 har upplevt rehabilitering via internet. Denna studie hoppas också kunna besvara vad hörapparat användare önskar att en internetrehabiliteringskurs skulle innehålla.

HörNet2 har innehållit några olika delmoment, exempelvis en bok och ett diskussionsforum på internet. Enligt Kaldo m.fl. (2004b) är en viktig del i rehabiliteringen, kanske den viktigaste, att deltagaren prövar på nya sätt i sin vardag att bearbeta och hantera sina svårigheter och problem. Gould och Clum (1993) beskriver hur olika former av tryckt material och olika former av ljudmaterial kan vara en sorts självhjälp som ett komplement till annan terapeutisk behandling. Detta är vad internetrehabilitering inom hörapparatområdet förhoppningsvis i framtiden kan bli; ett komplement till den traditionella rehabiliteringen. Gould och Clums undersökning visar också att olika självhjälpsmetoder verkar vara mest effektiva inom områden som behandlar problem med olika sociala färdighetsträningar. Detta är ofta fallet inom hörselrehabiliteringen; exempelvis hur hanterar man och hur informerar man sin omgivning om att man inte hör? (Gould & Clum, 1993).

Ett exempel på kompletterande rehabilitering inom andra områden än audiologin, i detta fall långtidssjukskrivna med kronisk smärta och/eller utbrändhet, beskrivs av Brattberg (2006). En internetbaserad kurs med arbetsmetod enligt KBT drevs med ett liknande upplägg som HörNet2. Kursen varade under tjugo veckor, där man hade ett internetmöte varje vecka. Varje vecka presenterades en film om olika ämnen med tillhörande text. Varje text avslutades med fem frågor som deltagarna skulle besvara. Utöver detta kunde deltagarna diskutera sina upplevelser av filmen och annat med varandra över ett diskussionsforum på internet. Detta diskussionsforum var anonymt. Även författaren och en expert på området var inne i forumet, där de uppmuntrade deltagarna och deltog i diskussionerna. Målet med denna kurs var att erbjuda nya kunskaper och ge möjligheter till en dialog med personer i samma situation och

med en terapeut. Kursen resulterade i förbättring av deltagarnas hälsa, livskvalitet och ökad arbetsförmåga (Brattberg, 2006). Ett år senare, 2007, gjorde Brattberg en uppföljning av undersökningen. Då kom hon fram till att rehabilitering via internet verkar komplettera andra rehabiliteringsprogram och att arbetsförmågan hos deltagarna efter en tjugo veckors kurs över internet hade ökat väsentligt och kunde upprätthållas ett år senare. Hon kom även fram till att metoden är kostnadseffektiv och kan genomföras i stor skala eftersom man inte är beroende av var deltagaren bor (Brattberg, 2007).

## **1.2 Bakgrund**

I Sverige beräknas det idag finnas ungefär 1,3 miljoner personer med någon form av hörselproblematik. Av dessa är 55% under 65 år. Av dem som har någon form av hörselproblematik räknar man med att 50-60% skulle kunna ha nytta av en hörapparat (Hörselskadades Riksförbund, 2009).

Tittar man närmare på hur många av alla personer med hörselnedsättning som använder hörapparat har ungefär 367 000 av dessa hörapparater. Det är dock viktigt att komma ihåg att i rapporten från Hörselskadades riksförbund 2009 menar man att det verkliga antalet som egentligen skulle behöva hörapparater är det dubbla (Hörselskadades Riksförbund, 2009).

Hur många personer som verkligen använder sina hörapparater är svårt att få säkra siffror på. År 2003 publicerade Statens beredning för medicinsk utvärdering (SBU) en rapport som visade att i bästa fall använder hälften av dem som fått hörapparater dessa (SBU, 2003). Varför man inte använder sina hörapparater beror på flera olika faktorer. En orsak kan vara att potentiella hörapparat användare inte tycker sig fått tillräcklig hjälp med hantering av och tillräcklig information om sina hörapparater. Om detta antagande görs så skulle rehabilitering via nätet kunna vara ett steg i ledet av många, som förhoppningsvis på längre sikt skulle öka det totala hörapparat användandet. Det är viktigt att de som idag använder sina hörapparater får möjlighet till vidare rehabilitering om så önskas. Att använda internet kan då vara ett enkelt sätt både för hörapparat användare och instruktör eftersom avstånd inte spelar någon roll och arbetet kan skötas när det passar varje inblandad person i rehabiliteringen. En annan anledning är enkelheten att administrera behandlingen, vilket beskrivs i Kaldos m.fl. (2004b) undersökning.

## **1.3 Motiv och relevans**

Av de personer som fått hörapparater utprovade, är det alltså inte alla som verkligen använder dem. Många hörapparat användare blir väldigt nöjda med sina hörapparater, andra blir mindre nöjda och väljer att inte använda hörapparaterna. Internetbaserad rehabilitering kan vara en möjlighet för individer som vill få ut mer av sin rehabilitering. Inom hörapparatområdet är Thoréns m.fl. (2011) undersökning, HörNet1, ett exempel. I HörNet1 visade det sig att hör-



apparatanvändare som fick kurslitteratur och hade kontakt med en audionom över internet efter en femveckorskurs fick hjälp av detta. Deltagarna upplevde mindre besvär av sin hörselnedsättning efter kursen än de gjorde innan. De positiva effekterna höll i sig även efter sex månader. I undersökningen ingick även en kontrollgrupp. I kontrollgruppen hade deltagarna endast kontakt med andra hörapparatanvändare via ett diskussionsforum på internet. Även i denna grupp kunde man se långvariga positiva effekter som visade sig genom att deltagarna kände sig mindre begränsade av sin hörselnedsättning. En förnyad och liknande studie, HörNet2, har genomförts under år 2011.

HörNet2 är en femveckors internetbaserad kurs med fokus på hörsel, kommunikation och kommunikationsstrategier. Kursen bestod av fem moduler, en modul för varje vecka. Proceduren var densamma, att man varje vecka erbjöds att läsa kapitel/material, göra angivna hemuppgifter, interagera online med audionom om hur det hade gått med uppgifterna, interagera med de andra deltagarna via ett online diskussionsforum samt avslutningsvis svara på en quiz för att få lösenord till kommande veckas modul. Boken, material om kommunikationsstrategier samt övningshäfte skickades hem till deltagarna vid kursens början, men allt material fanns även att tillgå på kursens hemsida. Innehållet i boken och textmaterialet fokuserade på hörsel, hörapparater och kommunikationsstrategier, men även information och ljudfiler till avslappningsövningar var involverat i kursen och fanns att tillgå via hemsidan. Deltagarna rekryterades till undersökningen via annonser i nationella dagstidningar och på Hörselskadades riksförbunds hemsida ([www.hrf.se](http://www.hrf.se)) och var därmed spridda över hela landet. Inklusionskriterierna till HörNet2 var att man skulle ha haft hörapparat i minst ett år, ha god datorvana samt kunna genomföra en intervju via telefon.

Påverkas utslaget av en sådan här undersökning som HörNet2 av kön? Bimbers (2000) undersökning i USA visar att det finns en skillnad mellan hur kvinnor och män använder internet men att det egentligen inte beror på kön utan på exempelvis socioekonomiska faktorer. Trots detta existerar det skillnader i användningen av internet mellan könen. Till exempel använder kvinnor internet mindre regelbundet än män. Bimber (2000) tror dock att dessa skillnader kommer att förändras över tid. Yasin och Özens (2011) har undersökt om det finns skillnader hos turkiska män och kvinnor vad gäller bedömning av hälso- och sjukvårdsinformation på internet. Undersökningen visar exempelvis att kvinnor bedömer informationen ha högre kvalitet än män. Kvinnorna betraktar informationen de får via dessa sidor som mer användbar än vad män gör, eftersom de länkar vidare till andra sidor med liknande information. Kvinnorna tenderar också i högre grad än männen att bedöma säkerheten på internet som hög vad gäller hälsorelaterade frågor (Yasin & Özens, 2011). Det innebär att det skulle kunna finnas skillnader mellan hur könen upplevde HörNet2 p.g.a. hur de upplever internet. Detta är dock inget som denna undersökning kommer att studera, eftersom den fokuserar på den generella upplevelsen av internetbaserad hörselrehabilitering oavsett kön och undersöker om något av delmomenten i HörNet2 har upplevts ge mer nytta i att leva med sin hörselnedsättning än de andra. Alltså bedömdes deltagarnas kön inte påverka upplevelserna av kursmoment och innehåll över internet.

För att utveckla den internetbaserade rehabiliteringen i HörNet2 vidare behövs en uppföljande studie som utvärderar och tar reda på vilka upplevelser deltagarna hade av rehabiliteringen. Det är också viktigt att ta reda på om någon av de olika delarna i kursen haft större betydelse

än någon annan. Hade deltagarna mest hjälp av den litteratur de fick ta del av, av diskussionsforumet där de kom i kontakt med varandra eller av att vara i kontakt med audionomen?

## 1.4 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att:

1. undersöka deltagarnas generella upplevelse av internetbaserad hörselrehabilitering samt att
2. undersöka om något av delmomenten i HörNet2 har upplevts ge mer nytta i att leva med sin hörselnedsättning än de andra

I denna studie har vi följande frågeställningar: Vilka är deltagarnas upplevelser av att delta i hörselrehabilitering online? Hur upplevde deltagarna de olika delmomenten? Var någon del mer betydelsefull än andra?

## 2. METOD

### 2.1 Kvalitativa intervjuer

För att undersöka och beskriva deltagarnas individuella upplevelser är kvalitativa undersökningsmetoder relevanta, och vanligt förekommande vid den här typen av studier (Kvale & Brinkmann 2009). Enligt NE.se beskrivs kvalitativ metod enligt följande:

”inom samhällsvetenskaperna ett samlingsbegrepp för olika arbetssätt som förenas av att forskaren själv befinner sig i den sociala verklighet som analyseras, att datainsamling och analys sker samtidigt och i växelverkan, samt att forskaren söker fånga såväl människors handlingar som dessa handlingars innebörder.” (<http://www.NE.se>, 2012)

Föreliggande studie vill belysa och ge en förståelse för den verklighet som personer med hörselnedsättning befinner sig i och hur de upplever sin situation. Patel och Davidsson (2011) anger hur undersökningar kan beskrivas utifrån hur mycket undersökaren i förväg vet om problemområdet. Den föreliggande studien kan sägas vara en kombination av explorativ och deskriptiv studiemetodik. I en explorativ, undersökande, studie undersöks förhållandet mellan händelser och relationen mellan olika fenomen. Det är då viktigt att få fram så mycket information som möjligt ur det material som undersöks. Vid deskriptiv, beskrivande, undersökningsmetodik finns redan en del förkunskaper och vissa begränsningar behöver göras.

### 2.1.1 Intervjuer

Att genomföra intervjuer är en form för att samla in forskningsmaterial. Med intervjun ges en personlig kontakt. Patel och Davidsson (2011) betonar betydelsen av att göra klart för forskningspersonen att han har en viktig roll; att just hans bidrag är viktigt. Att genomföra intervjuer per telefon ger dessutom en möjlighet att samla erfarenheter även från personer som befinner sig på långt avstånd.

Före intervjun kan en intervjuguide, med möjlighet till följdfrågor, sammanställas. Genom att använda öppna frågor, och dessutom vid behov skjuta in följdfrågor eller be om förtydliganden, ges forskningspersonerna möjlighet att belysa ämnet ur skilda perspektiv. För detta syfte är en semistrukturerad intervju användbar. Till skillnad från användningen av en enkät som mer har syftet att sammanställa kvantitativa värden, kan en semistrukturerad intervju förväntas ge en större bredd i svarsspektrat.

Intervjuarens attityd påverkar relationen till forskningspersonen. Denscombe (2009) tar upp vikten av att intervjuaren är ”lyhörd för informantens känslor”. Han beskriver vidare vissa färdigheter hos intervjuaren, som kommer till nytta i intervjusituationen. Intervjuaren måste aktivt följa den information som lämnas, även icke-verbal, dels för att kunna ställa relevanta följdfrågor och dels för att senare underlätta tolkningen av det insamlade materialet. Patel och Davidsson (2011) konstaterar att intervjuarens tidigare erfarenheter påverkar fokusurval, vilket färgar den erhållna kunskapen.

Intervjuarens förkunskaper kan påverka utfallet av forskningen. Kvale och Brinkmann (2009) ger två metaforer för att beskriva två olika ”ideala” intervjuprocesser, som i praktiken inte är så renodlade, men som bör tas i beaktande av forskaren. Med ”malmlätmataforen” beskriver Kvale och Brinkmann hur intervjuaren söker efter renodlad opåverkad kunskap likt jakten på en värdefull metall. ”Metallen” behandlas och analyseras sedan separat. Den andra metaforen, ”resenärmetaforen”, liknar intervjuarens arbete mer vid en längre resa där länder och människor undersöks som under en gemensam vandring eller konversation. Här påverkas ”fynden” av intervjuarens tolkningar och förkunskaper vilket gör att datainsamlingen och analysen utförs mer parallellt och beroende av varandra.

Patel och Davidsson (2011) beskriver hur gester och ansiktsmimik påverkar kommunikationen i intervjusituationen. Även intervjuaren kan omedvetet påverka forskningspersonen med påföljande inverkan på svaren. Vid telefonintervjuer försvinner den visuella delen av denna icke-verbala kommunikation, vilket förstärker behovet av intervjuarens lyhördhet för pauser samt ökar behovet av att följa upp intervjuens delar genom att be om klargöranden eller detaljer.

## 2.2 Insamling av data

Insamling av data genomfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer per telefon. Detta innebar att de intervjufrågor som ställdes inledningsvis var desamma för samtliga deltagare och att följdfrågor kunde komma att variera (Bilaga 1 och 2). Intervjuerna analyserades utifrån en metod som grundar sig på Graneheim och Lundmans (2004) modell för innehållsanalys. Uppsatsförfattarna till denna studie gick in i intervjuuppgiften med så litet bakgrundsinformation som möjligt, eftersom det antogs vara en fördel att inte ha förutfattade meningar om vad intervjuerna kunde komma att leda till.

Kvalitativ analysmetodik med innehållsanalys fungerar väl i det fall man, som här vill fånga intryck och upplevelser men ändå kunna bearbeta det insamlade materialet på ett strukturerat sätt. För att fånga nyanser i deltagarnas upplevelser är det en fördel att inte helt styra inriktningen i intervjuerna men ändå behålla ett ramverk för att begränsa omfattningen. En strukturerad intervju, med i förväg definierade frågor i detalj, riskerar att begränsa utfallet av intervjun. En ostrukturerad intervju, med enbart ett ämne att utgå från för fritt berättande, riskerar att ge en oöverblickbar bild av vad som sagts. Den semistrukturerade intervjuformen valdes i den föreliggande undersökningen. Den är ett värdefullt instrument, eftersom den i bästa fall kan falla ut som ett samtal eller en dialog mellan intervjuaren och den intervjuade. Detta är viktigt för att den intervjuade ska kunna få berätta sin egen historia utan att färgas av den som intervjuar. Den semistrukturerade intervjuformen lämpar sig väl för genomförande via telefon (Patel & Davidsson, 2011, Denscombe, 2009, Bryman, 2011). Djupintervjuer som också hade kunnat vara ett alternativ bedömdes som ogenomförbart, eftersom det är svårt att göra detta via telefon.

För att underlätta intervjun och säkerställa reliabiliteten kan en intervjuguide över ämnet som studeras tas fram (Knudsen m.fl. 2012, Kvale & Brinkmann, 2009). På detta sätt garanteras att samma huvudfrågor behandlas även om intervjuerna ser olika ut. Begreppet reliabilitet kan inte ges samma innebörd i en intervjuundersökning av det slag som har genomförts i denna studie, som i ett kontrollerat experiment. En intervjusituation kan aldrig upprepas på ett exakt identiskt sätt (Bryman, 2011). Samtidigt gör frågorna att studien i någon mån kan upprepas under liknande förhållanden. Validiteten för studien påverkas genom att frågorna motsvarar undersökningens syfte. Validiteten påverkas också av hur väl man lyckas få deltagarna att tala vid intervjutillfället, hur analysen av intervjuerna görs och hur tolkningarna av dessa genomförs. Enligt Bryman (2011) kallas detta för intern validitet, det vill säga att studiens syfte och det som framkommer i intervjuerna stämmer överens. Validiteten kan också ökas genom att olika intervjuare använder sig av liknande terminologi för att underlätta fastställandet av deltagarnas upplevelser (Bryman, 2011). Ovanstående beaktades vid framtagandet av intervjuguide i den aktuella undersökningen. Vidare har hänsyn tagits till checklisten vid kvalitetsbedömning av kvalitativ forskning, enligt Bryman (2011).

Arbetet med intervjuer, analys och uppsatsskrivning fördelades lika mellan de tre uppsatsförfattarna.

## 2.3 Analyismetodik

Det insamlade materialet med varje enskilt uttalande behöver bearbetas för att ge ett överblickbart resultat. Inom kvalitativ innehållsanalys kan två arbetssätt urskiljas, induktivt respektive deduktivt. Vid induktiv analysmetodik, som denna undersökning använder sig av, utgår man inte ifrån någon teori eller modell. Målsättningen är att arbeta förutsättningslöst med det material som samlats in (Denscombe, 2009).

Graneheim och Lundman (2004) beskriver en modell för att finna både det uttalade budskapet och det dolda budskap som kan finnas samlat i intervjumaterialet. Efter kondensering av meningsenheter kodas intervjumaterialet för att ge en överblick, ett mönster som leder vidare till kategorier av vad intervjupersonen upplevt. Dessa kategorier kan avslutningsvis ge upphov till, inducera, de teman eller dolda budskap som finns i intervjupersonernas berättelser.

Analys av det insamlade materialet genomfördes i stor överensstämmelse med den arbetsmetod som beskrivits av Graneheim och Lundman (2004).

## 2.4 Urval av intervjupersoner

Sammanlagt 36 personer bjöds in till intervju. Dessa var de personer som deltagit i den del av HörNet2 vilken inneburit direktkontakt med audionom. Deltagarna kontaktades via e-post i en första kontakt av handledarna där de tillfrågades om intresse för att delta i denna nya undersökning fanns. Av de 36 personerna var det 21 som svarade att de ville vara med i undersökningen. Informationsbrev och svarsblankett skickades därefter med brev ut till deltagarna. Svarsblanketten undertecknades av deltagaren och skickades till uppsatsförfattarna (Bilaga 3). Slutligen intervjuades 20 personer då en person föll bort på grund av deltagarens tidsbrist.

Intervjupersonerna, varav nio var kvinnor och elva män, var i åldrarna 57–81 år. De hade använt hörapparat i mellan 2 och 25 år; 12 personer hade använt hörapparater i över tio års tid. Endast en deltagare hade haft hörapparater i mindre än fem år.

## 2.5 Framtagande av intervjuguide

En intervjuguide utformades utifrån *Den kvalitativa forskningsintervjun* (Kvale & Brinkmann, 2009). Hur detaljerad en intervjuguide är kan varieras. I den här undersökningens intervjuguide skrevs tre huvudämnen/huvudfrågor ner och beroende på hur samtalet fortskred valdes sedan olika följdfrågor för att få fram så mycket som möjligt av det som just sagts. Dessa var de tre huvudämnen som fastslogs:

- Motivation till att delta i internetrehabiliteringen

- Upplevelser av rehabiliteringskursen
- Upplevelser av materialet i kursen och vilka kunskaper man tagit med sig efter rehabiliteringens slut

Antalet huvudfrågor var få, för att inte styra deltagaren åt något speciellt håll. Det var viktigt att få ett öppet samtal kring kursen för att genom berättelser få fram just de olika individernas egna upplevelser.

## 2.6 Forskningsetiska överväganden

Forskningspersonerna informerades först med ett informationsmail för samtycke via vändande e-post. Slutligt samtycke gavs i ett frankerat svarsbrev som sändes ut tillsammans med ett informationsbrev (Bilaga 3). För utskick av e-post användes ett register som uppsatsförfattarna inte hade tillgång till, eftersom detta givits vid godkännande av deltagande i ett annat projekt. Först efter att intresse för deltagande meddelats fick uppsatsförfattarna tillgång till forskningspersonernas kontaktuppgifter. Forskningspersonerna informerades om att medverkan var frivillig, att medverkan när som helst kunde avbrytas samt att de var oidentifierade i uppsatsen. Även om deltagarna deltagit i tidigare forskningsprojekt var det viktigt att de godkände sitt deltagande i den aktuella studien, som de inte tidigare kunnat förutse.

Forskningspersonerna fick vid telefonintervjun inledningsvis uppge det antal år de använt hörapparat. Några övriga personuppgifter samlades inte in. Forskningspersonernas anonymitet bevarades genom hela undersökningen. Deras namn och telefonnummer användes enbart för att uppsatsförfattarna skulle kunna kontakta rätt forskningsperson. Inspelningarna från telefonintervjuerna samt transkriptionerna lagrades i skyddad digital form och var endast åtkomliga för uppsatsförfattarna och handledarna.

Denna studie är godkänd av den Forskningsetiska gruppen vid Avdelningen för Logopedi, Foniatri och Audiologi vid Lunds universitet. Allt inspelat material och all nedteckning av intervjuerna arkiveras på avdelningen.

## 2.7 Genomförande av intervjuer

Först genomfördes tre testintervjuer i syfte att testa inspelningstekniken, att pröva intervjuernas följsamhet i intervjusituationen samt ge möjlighet att omformulera frågor. Intervjupersonerna i testintervjuerna kom från en kontrollgrupp i HörNet2. Kontakten till dem förmedlades av handledarna.

Testintervjuerna gav möjligheter att tänka igenom intervjusituationen. De gav också uppsatsförfattarna möjlighet att ge varandra feedback kring intervjutekniken. Testintervjupersonerna fick också möjlighet att ge sin syn på intervjun. De uppgav att de var nöjda med den nuvarande utformningen.

De 20 intervjuerna genomfördes per telefon och samtalen spelades in med digital inspelningsutrustning. Tidpunkten för intervjun hade i förväg bestämts mellan deltagare och intervjuare via e-post. Således befann sig intervjupersonerna på en plats de själva valt. Det ställdes ingen fråga kring var intervjupersonen befann sig under intervjun.

Samtalen inleddes med allmän information och repetition av villkoren för deltagande. Med hjälp av de tre frågorna i intervjuguiden uppmuntrades intervjupersonerna att fritt berätta om upplevelser kring den internetbaserade rehabiliteringen. Intervjuerna försökte dels stödja berättartekniken och dels, vid behov, be om kompletterande information med hjälp av de tilläggsfrågor som formulerats (Bilaga 2).

Den sammanlagda intervjutiden uppgick till 6 timmar och 36 minuter, vilket innebär en medellängd per intervju på 19,65 minuter.

## **2.8 Databearbetning och analys**

När intervjun genomförts nedtecknades den inför senare analys. Här användes ortografisk transkription där det talade språket återgavs som skriftspråk. Markeringar för tydliga betoningar eller pauser användes men i övrigt lades ingen vikt vid att fonetiskt återge samtalen. Transkriptionen skrevs på rader som numrerades (Bilaga 4).

Den uppsatsförfattare som genomfört intervjun genomförde också transkriptionen. Uppsatsförfattarna lyssnade sedan till varandras samtal för att kunna resonera om hur samtalen uppfattats och möjliggöra smärre redigeringar, till exempel om en uppsatsförfattare missat något viktigt i inspelningen.

Analysen innebar att ämnen som behandlade studiens syften togs fram och behandlades. Även andra nytillkomna ämnesområden som deltagarna i undersökningen tog upp behandlades. Analysen utfördes utifrån Graneheim och Lundman (2004). Det transkriberade materialet kodades först för att finna ”mönster” i materialet, vilket innebär möjligheter till en överblick. Kodningen innebar en sammanfattning av det sagda. Koden kunde omfatta både händelser och känslor. Koderna tolkades i relation till sammanhanget, alltså den genomgångna internetkursen och de olika delarna i den. Varje intervjupersons berättelse kodades av två intervjuare för att säkerställa en objektiv genomgång av materialet (Bilaga 5).

Med koderna som utgångspunkt härleddes utifrån det funna mönstret under-underkategorier, underkategorier och därefter kategorier som beskriver vad intervjupersonerna upplevt, en manifest innehållsbeskrivning. Dessa kategorier ledde vidare till det tema som beskriver det latenta innehållet i intervjuerna, alltså hur intervjupersonerna verkligen upplevt kursen (Bilaga 6).

### 3. RESULTAT

Det övergripande temat, *trygghet i sin kommunikation*, har letts fram genom fem kategorier, *upplevelser, rekommendationer, kunskap/lärdom, motivation, samt unika resultat*. Detta tema går att skönja som det latenta budskapet i deltagarnas beskrivning av kursen. Kategorierna leddes i sin tur fram genom åtta underkategorier: *Generella upplevelser av kursen, utvecklingsmöjligheter, anhöriga, hörapparat användare, material, ökad medvetenhet, anledning till att vilja gå kursen och sticker ut från mängden*. Underkategorien *generella upplevelser av kursen* kom ur tre under-underkategorier, nämligen *positiva, neutrala och negativa*. Underkategorien *material* kom ur sju under-underkategorier, nämligen *bok, övningshäfte, diskussionsforum, plansch, audiomkontakt, internet* och *generell uppfattning*.

Efter att under-underkategorierna och underkategorierna hade definierats med hjälp av koderna sammanställdes de till kategorier för att slutligen utmyнна i temat. Resultatet sammanställdes i en tabell. I tabell 1 ges en överblick över de förkortningar som används i resultattabellen, tabell 2.

För att få en överblick över vilka koder som slutligen ledde fram till temat, har de koder som övergripande speglar intervjumaterialet och unika koder sammanställts i tabell 2. För att åskådliggöra koderna redovisas ett eller flera citat för varje underkategori eller under-underkategori. I vissa av citaten är något ord understruket, vilket betyder att deltagaren särskilt har betonat detta ord. Vissa av citaten kan passa in under flera olika kategorier. Varför ett visst citat hamnar under en viss kategori kommer att diskuteras i resultatdiskussionen.



**Tabell 1. Förkortningar tillhörande tabell 2.**

Ord	Förkortning
Anledning till att vilja gå kursen	Anled. t. att gå kursen
Audionom	Aud.
Audionomkontakt	Aud. kontakt
Diskussionsforum	Disk.forum
Hörapparat användning	Happanv.
Hörselnedsättning	HNS
Information	Info
Universitet	Univ.
Övningshäfte	Övn.-häftet

I tabell 2 presenteras representativa koder i kolumnen tillhörande respektive underkategori alternativt under-underkategori. De koder som valts att presenteras visar en överblick över vad som kommit fram av det sagda materialet i intervjuerna.

**Tabell 2. Resultat av intervjuanalyserna.**

Tema	Trygghet i sin kommunikation															
Kategori	Upplevelser			Rekommendationer		Kunskap/Lärdom							Motivation	Unika resultat		
Underkategori	Generella upplevelser av kursen		Utvecklingsmöjligheter	Anhöriga	Happ-anv.	Material							Ökad medvetenhet	Anled. t. att vilja gå kursen	Sticker ut från mängden	
Underunderkategori	Positiva	Neutrala	Negativa			Bok	Övn.-häfte	Plansch	Disk.-forum	Aud.kontakt	Internet	Generell uppfattning				
Koder	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Lagom lång kurs</li> <li>•Gav stimulans, insikter, inspiration och stöd</li> <li>•Data-system fungerade väl</li> <li>•Inhämtat ny kunskap</li> <li>•Gav acceptans för egen HNS</li> <li>•Internet bekvämt</li> <li>•Ledde till eget initiativ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Be-kräftelse på kunskap</li> <li>•Ingen skillnad i happ-anv.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dator-inlogg. Krånglig</li> <li>•För lång kurs</li> <li>•Gav ingen ny kunskap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ökad information</li> <li>•Individuell handledning</li> <li>•Högre nivå på kursen</li> <li>•Tydligare beskrivning av hur diskussionsforumet fungerade</li> <li>•Få erbjudande om en sådan här kurs vid utprovning en av hörapparater</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Förståelse</li> <li>•Överföring av kunskap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alla</li> <li>•Nybörjare</li> <li>•Äldre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Uppskattad</li> <li>•Kärnan i kursen var läsning och pedagogisk</li> <li>•Gav nya termer</li> <li>•Gav nya utmaningar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tid till eftertanke</li> <li>•Låg nivå</li> <li>•Bra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bestående värde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Inget nytt</li> <li>•Anonymitet bra, dåligt</li> <li>•Fick bekräftelse</li> <li>•Gav nya termer</li> <li>•Ej aktiv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ej givande</li> <li>•Konkret nivå på dialog</li> <li>•Gav bra respons</li> <li>•Anonymitet bra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Svåra termer</li> <li>•Viktigt hålla sig uppdaterad för att få all info</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Osammanhängande material mellan internet och utskick.</li> <li>•Konkreta och användbara tips</li> <li>•Repetition av befintlig kunskap</li> <li>•Bättre i kursen än hos egen audionom</li> <li>•Bra med olika moment eftersom man kan ta del av det som känns viktigast för en själv.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Självförtroende</li> <li>•Stöd från andra i samma situation</li> <li>•Bekräftelse</li> <li>•Kan påverka sin situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tips</li> <li>•Vara till hjälp i forskning</li> <li>•Nyfikenhet</li> <li>•Inga eller höga förväntningar</li> <li>•Fått dålig info från aud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Landsningspolitik</li> <li>•KBT-aspekt</li> <li>•Betaling</li> <li>•Univ. -kurs</li> <li>•missuppfattning</li> <li>•Avslappning</li> </ul>

### 3.1 Kategorin, upplevelser

Koderna som slutligen ledde fram till kategorin *upplevelser* innehöll två övergripande ämnesområden, nämligen *generella upplevelser av kursen* samt *utvecklingsmöjligheter*. Det senare innebär vilka utvecklingsmöjligheter deltagarna ser att kursen har. Underkategorin generella upplevelser har kommit ur under-underkategorierna *positiva*, *neutrala* respektive *negativa* generella upplevelser.

#### 3.1.1 Underkategorin, generella upplevelser av kursen

Koderna som sammanställdes i de tre under-underkategorierna positivt, neutralt och negativt kan tyckas tala emot varandra om man exempelvis tittar på att det under positivt står att kursen gav nya kunskaper och det under negativt står att kursen inte gav någon ny kunskap. Liknande motsägelser kan ses vad gäller andra koder mellan de tre olika under-underkategorierna och inom de olika under-underkategorierna. Detta beror på att varje enskild kod har värderats som lika värdefull och speglar de olika uppfattningar intervjupersonerna hade om kursen. Deltagarnas generella upplevelser har alltså varit delade. En del tycker att kursen har varit en tillgång för dem och man har beskrivit kursen som en inspirationskälla där man fick stimulans, olika insikter, stöd och uppmuntran. Detta gav ringar på vattnet, exempelvis acceptans av sin egen hörselnedsättning, att man kunde använda sin nyvunna kunskap till att förbättra sin dialog med sin audionom eller började använda sina hörapparater mer, man tog helt enkelt nya egna initiativ.

”Så att jag har ju haft tre olika audionomer, och nu ställde jag ju de frågor som jag ..., när jag fick de nya, men de andra de har inte gett mig någon chans att ställa några frågor, eller berättat hur ...vilka möjligheter en hörselskadad har.” (deltagare Q)

”Ja, att den gav mig en insikt och kanske också en viss stimulans. Att jag kanske också hade behövt att ha lite mera sånt som en introduktion till att ha hörapparat.” (deltagare C)

I motsats till detta har vissa upplevt att kursen inte gav något nytt, att den var riktad till en grupp man inte kunde identifiera sig med eller att det endast var bekräftelse på redan befintlig kunskap; man har exempelvis inte upplevt någon skillnad i hörapparatsanvändandet före och efter kursen.

”--- men själva testet och frågorna runtomkring och lite information, kanske var väldigt mycket inriktat mot personer som fortfarande är yrkesverksamma, eller är mycket ute. Och jag ... alltså ute på restaurang och föreläsningar och allting sådant där, så, en del av de sakerna tyckte jag kanske inte berörde mig så väldigt mycket

efter att jag slutade arbeta.”(deltagare P)

”Jag är glad att jag gick igenom den, för många saker har jag ändå glömt av va’, och ja en del fick mig också som nåt slags aha-upplevelse, 'ja just det, så där är det ju'. Vissa saker bekräftades.” (deltagare J)

Samma fenomen som ovan beskrivits om olika upplevelser av kursen hittades även vid användningen av datorhantering. Vissa tyckte att det fungerade väl och andra att det krånglade.

”Där hade jag ett bekymmer, det var... där skulle man göra det enklare med lösenord och inloggning och sånt. För det missade några gånger för mig, och det skulle man ge instruktion hur man kunde spara det på sin egen dator eller någonting sådant så man hade det. Det var en begränsande del själva hanterandet av lösenord och inloggningsuppgifter.” (deltagare N)

”--- datornördar kan jag inte prata med för jag förstår inte vad dom säger. Så att ... därför så avbröt jag det hela ---” (deltagare G)

Tittar man på hur upplevelsen var av tidsaspekten för kursen på fem veckor är det givet att svaren också varierade beroende på vad man tidigare tyckt om kursen. Upplevde man att kursen varit en hjälp, så upplevdes kursen som lagom lång, medan den blev för lång om man endast tyckte kursen varit repetition av befintlig kunskap. Detta avgjorde också om man kunde tänka sig att gå en sådan här kurs igen eller ej.

Upplevelsen var att en kurs över internet är väldigt bra, eftersom man som deltagare själv kan styra när, var och hur man vill jobba och ta till sig det material som erbjuds. Det är således praktiskt och bekvämt att få en rehabiliteringskurs via internet. Samtidigt var det för en hel del av deltagarna en del svårigheter med att hantera de delar som var över nätet, trots att det var ett antagningskriterium att man hade god datorvana och att anmälningen för att delta i HörNet2 skedde över internet.

”--- man är ju inte bunden åt något håll, alltså under tiden, man kan ju sitta i pyjamasen och titta på datorn och lyssna på vad som sägs eller skrivs eller så. Och ingen annan människa finns ju med. Man behöver ju inte tänka på något annat; det är ju förträffligt! Man kan göra det på vilken tid av dygnet som helst!” (deltagare U)

### **3.1.2 Underkategorin, utvecklingsmöjligheter**

Denna kategori, *utvecklingsmöjligheter*, lyfter fram olika saker som deltagarna saknat eller saker som kan förbättras. Ämnen som deltagarna hade velat veta mer om var exempelvis

information om hörseltekniska hjälpmedel, hörapparater, forskning, psykosociala problem, arbetsmiljöfrågor och trötthet hos hörapparatbärare och kommunikationsstrategier för samtal i grupp.

”--- jag skulle vilja veta mer om så att säga utvecklingen på området vilket är senaste nytt när det gäller hörapparater till exempel” (deltagare D)

Förbättringar av kursen önskades bl.a. vad gäller nivån på kursen. Flera deltagare tycker att informationen på kursen varit på en för låg nivå vad gäller de olika kursmateriel. Detta hänger ihop med en efterfrågan av en djupare kursbeskrivning; vilka förväntningar man kunde sätta upp inför att gå en kurs som Hörnet2.

”Ja, det var ju en hel del negativt. Jag tyckte att det var lite, skall vi säga, barnsligt det hela, var. Sådana här frågor som för mig var fullständigt självklara ... det framhöll man då ... jag minns väl speciellt det där: ”Om man sitter runt ett bord, var skall man sätta sig då, om man vill höra en som pratar? Skall man sitta på ena sidan eller andra sidan? Skall man stänga fönstret”. Det där tyckte jag var lite smålarvigt, men det är klart att andra kanske inte uppfattar det så.” (deltagare Q)

Önskemål fanns också om individuell handledning och tydligare information om hur diskussionsforumet fungerade; hur man skulle göra för att komma in i och använda diskussionsforumet. Dessutom fanns en efterfrågan av fasta diskussionsämnen på diskussionsforumet, exempelvis om tekniska hjälpmedel.

”--- det gjorde att man fick inte så många kontakter, som man kanske hade kunnat ha, om det hade varit enklare!” (deltagare T)

”Jag hade velat ha mer resonemang kring just tekniska hjälpmedel, och vad det finns för möjligheter kring just det.” (deltagare R)

Ett av kriterierna för att delta i undersökningen HörNet2 var att man hade haft hörapparat i minst ett år. Detta innebär att vissa av deltagarna hade haft hörapparat i många år. För dessa deltagare var en hel del av kursinnehållet känt. Trots detta upplever många att de ser tillbaka på den tid de haft som hörapparat användare, att de hade behövt en kurs som denna när de fått sina första hörapparater. Därför framfördes önskemål om att en kurs som denna skulle erbjudas för nybörjare.

”--- det var väldigt, väldigt detaljerade frågor om ... ja om allt. Jättedetaljerat, som var extra bra för dem som är nybörjare. Om jag hade fått gå den här kursen första året när jag hade hörapparater, eller när jag hade fått den här diagnosen att jag var hörsel-skadad och... för från början så hoppades jag att det här var någonting som gick att

operera. Men sen från det att jag hade fått insikt om att jag inte hörde bra och när jag fick mina första apparater och så, om jag hade fått gå en sån kurs då första året så hade det hjälpt mig otroligt, otroligt mycket, det tror jag.” (deltagare J)

## 3.2 Kategorin, rekommendationer

Denna kategori är indelad i underkategorierna anhöriga och hörapparat användare. Skillnaden mellan dessa två kategorier är till vem rekommendationen vänder sig, antingen vänder den sig till anhöriga eller så vänder den sig till andra hörapparat användare.

### 3.2.1 Underkategori, anhöriga

Förståelse är ett återkommande uttryck när hörapparat användare talar om sina anhöriga, att få anhöriga att förstå vad det innebär att ha en hörselnedsättning. Därför finns det en önskan att anhöriga skulle få tillgång till samma information som deltagarna i kursen har fått. Allt för att de också skall få en djupare förståelse för vad det innebär att ha en hörselnedsättning. Däremot önskar man att de anhöriga skall få denna information via en annan kanal än internet, då personer med en hörselnedsättning gärna vill få informationen tillsammans med anhöriga. Ett område som lyfts fram som ett exempel på vad anhöriga behöver lära sig mer om för att få en ökad förståelse är kommunikationsstrategier.

”Ja, en sak kan jag väl säga det är att involvera familj och nära och ja kära. --- Att få nära och kära att förstå vad det innebär att ha en hörselnedsättning och ha hörapparat. Det kan jag säga dig det är ett konstant problem. Och det vet jag det pratade vi om då när jag fick mina apparater för 5-6 år sedan då skulle det bli nån då hade man tror jag på här i stadsnamn hade man nån utbildning eller vad de kallade det för, för som var på nån dag eller någonting sånt där och då kunde anhöriga vara med också. Man fick dom att förstå vad det innebär och hur dom ska uppträda. Det är jätteviktigt.” (deltagare E)

Även om önskemål har framhållits till att ”andra” dvs. någon annan än personen med hörselnedsättningen skall informera dennes omgivning har det också framhållits att tack vare kursen har personen med hörselnedsättning fått verktyg till att informera och tipsa sin omgivning på egen hand. Detta har upplevts som bra.

”Man skulle öva hemma med familjen, men jag har bara gubben som jag kunde öva med och han skriker alltid när jag inte hör för han ska alltid prata med mig när jag spolar i vatten eller när det är något annat. Men då lärde jag mig det att då stänger jag av, fick jag liksom prata med honom och säga att jag inte hör flera saker samtidigt utan du får prata med mig när jag inte störs utav någonting annat. Det var mycket sådana saker som man lärde sig och sen att man ska titta på den man pratar med och

så som man... Man lär sig lyssna på ett annat sätt.” (deltagare H)

### 3.2.2 Underkategorin, hörapparat-användare

På frågan om kursen skulle rekommenderas av deltagarna uppger alla utom två tydligt att de skulle rekommendera kursen. Skillnaderna i svaren handlar om vem man skulle rekommendera den till. En del svarar att man borde rekommendera den till nya hörapparat-användare eftersom kursen är så grundläggande. Någon menar att man borde rekommendera den till yrkesverksamma eftersom kursens innehåll handlar mycket om kommunikationsstrategier, vilket man har mest nytta av när man förvärvsarbetar. Andra tycker man ska rekommendera kursen för äldre eftersom yngre har lättare att lära och har mer datorvana och därför tillgodogör sig den här typen av kunskap på annat håll. Någon menar tvärtom att kursen skulle riktas till yngre hörapparat-användare eftersom äldre hörapparat-användare redan kan det som lärs ut genom kursen. I frågan om vad som räknas som äldre respektive yngre utgår deltagarna från sig själva, vilket innebär att det ligger i betraktarens ögon att avgöra vad dessa begrepp innebär. En av deltagarna svarade att alla med någon form av hörselnedsättning har nytta av en kurs som denna eftersom den ger en väldigt allmännyttig kunskap.

”Ja, att den gav mig en insikt och kanske också en viss stimulans. Att jag kanske också hade behövt att ha lite mera sånt som en introduktion till att ha hörapparat. För då tycker jag nog inte att jag fick någonting. Nu har jag haft den så länge att rent praktiskt betydde det inte så mycket. Och att det är kanske är där de är i introduktionen till nya användare.” (deltagare C)

### 3.3 Kategorin, kunskap/lärdom

Denna kategori, *kunskap/lärdom* behandlar de olika materialen som HörNet2 innehöll och vad deltagarna tyckte om dessa. Dessutom behandlar denna kategori huruvida deltagarnas medvetenhet ökat inom något område vad gäller den egna hörselnedsättningen.

#### 3.3.1 Underkategorin, material

Denna underkategori, *material*, kommer ur sju under-underkategorier. Varje under-underkategori behandlar en del av det material som deltagarna beskrivit att de tagit del av. Nedan följer vilka olika material HörNet2 har bestått av.

### 3.3.2 Under-underkategorin, bok

Boken (Elberling & Worsøe, 2005) var en uppskattad del av kursmaterialet. Det har uttryckts att kärnan i kursen har varit läsningen.

”Det var ju inte så mycket internet, egentligen, utan det var ju mera praktiskt, att sitta och läsa det materialet man har fått.” (deltagare P)

Olika kapitel i boken har varit olika viktiga och gett olika avtryck hos deltagarna. Moment i boken som särskilt har betytt mycket för deltagarna har varit de delar som handlat om beteende, kommunikationsstrategier, hörselns fem dimensioner, information om medicinska aspekter, hjärnan och hörselsinnet. Andra moment som upplevts som lärorika var talbananen som upplevdes nyttig för förståelsen av den egna hörseln och vilka talljud man hör och inte hör. Även hantering av hörapparater och behandlingen av tekniken i hörapparaten uppskattades.

”--- man jämförde vilken hörsel man hade efter man hade skickat in det, och fick se den här talbananen (talbananen, författarnas anm.) eller vad det hette, och så fick man se det 'jaha jag hör verkligen så här illa'”. (deltagare K)

Boken upplevdes ha ett tydligt och pedagogiskt upplägg. Den upplevdes som lättläst, saklig, detaljerad och koncis. Exempelvis nämndes det att bilderna i boken var förklarande och att betydelsen av olika termer fick sin förklaring. En annan fördel med boken uppgavs vara bredden av områden den behandlade, vilket gjorde att deltagaren hade möjlighet att anpassa hur mycket man ville gå djupare in på och vad man kände att man kunde hoppa över. Boken kunde helt enkelt individanpassas. De kunde ta sig an de delar som upplevdes som utmanande för den enskilda individen.

### 3.3.3 Under-underkategorin, övningshäfte

Upplevelserna av övningskategorierna har varit splittrade. Någon har tyckt att de varit bra och givit tid till eftertanke, medan någon tyckte att de hade låg nivå och rentav hade barnsliga och larviga uppgifter.

”--- det här frågehäftet det tyckte jag inte gav direkt någonting.” (deltagare L)

*”Intervjuare: Det fanns ett övningshäfte också med olika övningsuppgifter.*

*Deltagare: Ja precis, och det var ju faktiskt också bra att det var det för då blir det*



ändå att man måste skärpa till sig och inte bara skumma igenom boken och avverka veckans avsnitt utan då... ja, känner lite mer press på sig att faktiskt testa de sakerna man läser om.” (deltagare M)

### **3.3.4 Under-underkategorin, plansch**

Planschen innehöll olika kommunikationskategorier. Den har upplevts som bra information och medfört att någon börjat kontrollera om omgivningen hör när vederbörande talar. Den gav helt enkelt ett bestående värde som en av deltagarna uttryckte det.

”--- det var det här pappersbladet som kom med kommunikationsstrategier hur man vänder sig och sånt där, det har jag verkligen haft nytta utav. Det fanns ju tidigare en liknande grej, men den var välgjord den där lilla planschen. Och den sprider jag utan att ha copyright på den. Så den tackar jag särskilt för, det var väldigt bestående värde i den kursen.” (deltagare F)

### **3.3.5 Under-underkategorin, diskussionsforum**

Diskussionsforumet var det många som hade svårighet med. Dels berodde detta på svårigheter att veta hur man kom in på diskussionsforumet och dels hur det fungerar att skriva kommentarer.

”Jag försökte hänga med så gott det går, men jag missade nog en del i det fallet. Till exempel så förstod jag inte vad man menade med ”trådar”. Och där var jag tvungen att fråga: ”Vad menar ni med ’trådar’?” och sådana här saker, jag är inte en sådan där människa som ligger ute på internet jämnt och kommunicerar med andra människor.” (deltagare R)

Dessutom uppgav deltagare att inloggningen inte fungerade till diskussionsforumet under kursens gång vilket ledde till att deltagare som tidigare varit inne i diskussionsforumet inte kunde komma in längre. Detta gjorde att en del deltagare valde att ej vara aktiva i diskussionsforumet. En annan orsak till att man valde att stå utanför diskussionsforumet var att man fann det ointressant eller att det inte tillförde något nytt.

”--- och jag var ganska irriterad i början och sade att ”jag kan inte fortsätta, om det skall vara så här krångligt!”. Jag hade ganska många kontakter i början med: 'Varför går det inte att komma fram?' och de försökte väl att ..., men det blev ... det blev väl något bättre, men det var lite trist.” (deltagare T)

Andra beskriver att diskussionsforumet gav dem intressanta kontakter och bekräftelse. En upplevelse av trygghet kände man genom att man kunde tala med personer i samma eller liknade situation som man själv. Även om man inte skrev något själv på diskussionsforumet så upplevde vissa en bekräftelse genom att kunna läsa de andra deltagares berättelser. Diskussionsforumet kunde användas för att hjälpa varandra. Till exempel kunde man få hjälp med att få betydelsen av olika termer inom området audiologi.

*”Intervjuare: Okej, det här forumet som du pratade om; Tycker du att du lärde dig något av det genom de saker som de andra deltagarna berättade om?”*

*Deltagare: Ja, jag lärde mig i alla fall det att det finns andra människor med andra hörselnedsättningar som fungerar på ett annorlunda sätt så att man kan ta hänsyn till dem. Och däremot vet jag inte riktigt om jag lärde mig så särskilt mycket om min egen hörselnedsättning. Nej, men kunskaperna de förbättrades, så att säga.”* (deltagare G)

Diskussionsforumet var anonymt vilket innebar att deltagarna inte visste vilken person som sa vad, utan man visste bara att det var någon av de övriga deltagarna i kursen. Denna anonymitet ansågs av vissa vara bra, medan någon tyckte att det inte hade behövts, eftersom det diskussionsforumet behandlade inte var något känsligt. Så återigen var upplevelsen delad.

*”---i det här chattforumet som fanns där så var det ju en hel del nya aspekter som kom fram. I och med att man var anonym där också, så var det ju lättare att skriva, tror jag, för flera än om man satt mitt emot varandra och pratade.”* (deltagare O)

En av dem som deltog aktivt i diskussionsforumet tyckte att det var synd att det stängdes ner så snabbt efter att kursens avslutats. Vederbörande hade gärna haft kvar möjligheten att kunna tala med andra i samma situation.

*”Intervjuare: Var du där inne aktivt och skrev och pratade med de andra?”*

*Deltagare: Ja det gjorde jag. Jag tyckte det var synd att det stängdes av, jag hann inte se det sista. --- Det där skulle vi kunna ha fortsatt med tycker jag.”* (deltagare K)

### **3.3.6 Under-underkategorin, audionomkontakt**

Ett delmoment i kursen var att via internet ha kontakt med en audionom för att få expertis-hjälp. Även denna del upplevdes som anonym. Vissa av deltagarna tyckte att det var till hjälp för dem att kunna kontakta en audionom och att denna kontakt utmynnade i en konkret dialog och att de upplevde att de fick bra respons av audionomen. Andra åter tyckte att denna kontakt inte gav något alls.

”--- så att, som sagt, jag var inte så aktiv själv men däremot så tyckte jag att jag fick bra respons ifrån den här handledaren som jag hade! Och det kändes positivt, och hon kunde då liksom komma fram till sådana här saker som ... ja, det blev någon slags bekräftelse för mig.” (deltagare O)

Audionomkontakten har utifrån hur vi tolkat deltagarnas utsagor hållits på frivillig basis av deltagaren och var inget måste. Den som ville tog själv kontakt med audionomen för att få svar på sina frågor.

### 3.3.7 Under-underkategorin, internet

Informationen som deltagarna fick över internet exempelvis hur diskussionsforumet fungerade upplevdes i många fall som svår där exempelvis datortermer de inte kände igen förekom. Det har också påpekats att det material som gavs via internet inte kändes färdigt och att det inte stämde överens med övningshäftet. En annan åsikt som det givits uttryck för var att det varit viktigt att hålla sig uppdaterad på kursens hemsida för att få all information.

”Man fick en bok som man skulle läsa, vissa kapitel. Och så fick man uppgifter. Och de här uppgifterna fick man också på nätet och kunde hämta hem. Och ibland stämde inte de här riktigt överens---” (deltagare O)

### 3.3.8 Under-underkategorin, generell uppfattning

Denna under-underkategori, *generell uppfattning*, behandlar deltagarnas generella upplevelser av alla de olika delarna av det material de haft tillgång till. Detta innebär att vissa saker är något av en upprepning av det som nämnts under tidigare under-underkategorier. Detta tas ändå upp här för att få en bättre avslutad och samlad bild över underkategorin material.

Sammanfattningsvis har deltagarna upplevt att det varit bra att kursmaterialet bestått av olika moment, eftersom man kan ta del av det som känns viktigast för en själv. Detta innebar att man fick en större helhet. Till exempel gav informationen i boken tillsammans med kontakt över diskussionsforumet en större bredd än om man bara hade haft boken.

Andra saker som uttrycks är att deltagarna lärt sig konkreta tips om hur man till exempel placerar sig för att höra bättre, det vill säga strategier för att kommunicera. En deltagare uttrycker det på följande sätt.

”Intervjuare: Vilken del upplevde du att du hade mest nytta av?

*Deltagare:* Det är den här med hur hantera mig själv så att säga i sällskap alltså med andra människor för att få höra bättre helt enkelt.

*Intervjuare:* Mm, mm. Har du något konkret exempel på, där du lärde dig något ...

*Deltagare:* Ja, till exempel när jag är borta hos det gäller ju framförallt hemma och när jag är hos nära människor, personliga vänner eller släktingar som vet att man har hörapparater som man kan prata med, då får jag ju många gånger sitta på änden på bordet där jag ser den som pratar och hör bättre. Det tycker jag att jag hade mest nytta utav.” (deltagare A)

Beroende på hur länge deltagarna har haft hörapparater och hur mycket information man fått av liknande karaktär som HörNet2 har man antingen tyckt att man fått konkreta och användbara tips av kursen eller så har man mest fått en repetition på redan befintlig kunskap. Oavsett om man fått ny kunskap eller bekräftelse på kunskap, upplevs kursen ofta ha givit mer än den kurs eller information som deltagarna tidigare fått hos audionomen.

”Audionomerna ger ju väldigt lite information normalt, men jag lärde mig att föra en intelligentare diskussion med audionomen än vad jag kunde innan.” (deltagare N)

Som nämnts i avsnittet om under-underkategorin internet är den generella uppfattningen att materialet som kursdeltagarna fått utskickat inte stämde överens med det material som fanns över internet. Det uppfattades alltså som osammanhängande.

### **3.3.9 Underkategorin, ökad medvetenhet**

I underkategorin *ökad medvetenhet* tas hänsyn till hur deltagarnas medvetenhet har påverkats av kursen. Den egna självinsikten har ökats. Exempelvis har kursen ökat deras kunskaper eller bekräftat deras redan befintliga kunskaper och erfarenheter om hörsel vilket har hjälpt deltagarna att på ett bättre sätt kunna påverka sin situation. Man har fått mera skinn på näsan, självförtroendet har stärkts. Exempelvis talar man om för sin sociala krets att man inte hör. Den del av kursen som handlade om kommunikationsstrategier har också hjälpt deltagare att kunna påverka sin situation.

“*Deltagare:* Dels så lärde jag mig hur man placerar sig, att man tänker på var man placerar sig i ett rum, att man tänker på hur ljuset faller och, ja de konkreta sakerna. Och att det är viktigt att berätta för personer som man inte har träffat tidigare att man har en hörselnedsättning så att man inte låtsas att man hör bra och sedan sitter man och inte hör någonting nästan.

*Intervjuare:* Är det något som du känner dig mer självsäker i nu efter kursen, att berätta för andra att jag hör dåligt?

*Deltagare:* Ja, det tycker jag. Ju mer jag lär mig om det här, desto tuffare och kaxigare blir jag. Så att, jag tyckte det var bra. Sen visste jag också att det var många som deltog, bara en sådan sak, många deltagare i kursen, då kände jag mig inte ensam.” (deltagare J)

Kursen har också bidragit till att vara en ögonöppnare om att man inte är ensam om sina problem eller svårigheter orsakade av hörselnedsättningen. Man har helt enkelt funnit stöd från människor i samma eller liknande situation.

### **3.4 Kategorin, motivation**

Hur kommer det sig att man sökte sig till en kurs som HörNet2? Detta är vad kategorin *motivation* försöker spegla i underkategorin anledning till att vilja gå kursen.

#### **3.4.1 Underkategorin, anledning till att vilja gå kursen**

Motivationen till att vilja gå kursen och att vara engagerad under kursens gång beskrevs av deltagarna. Förväntningarna var dock olika. Vissa gick in förutsättningslöst i kursen och hade inte några förväntningar, medan andra hade höga förväntningar. Exempelvis ville någon se skillnaden mellan den här kursen och andra kurser som behandlar hörselrehabilitering. Andra orsaker till att man ville gå kursen var bland annat att man var nyfiken på vad kursen innehöll och att man ville lära sig mer.

”Jag är väldigt intresserad av forskning på hörselområdet.” (deltagare R)

En förväntan på att få lära sig något nytt och få tips på hur man skulle kunna förbättra sin hörselsituation fanns. En annan anledning till att man sökte sig till kursen var att man ville hjälpa till och bidra med något till hörselforskningen. Ytterligare en annan anledning som framkom, var att man inte var tillräckligt nöjd med den information man fått hos audionomen, när man provat ut sin hörapparat. Man hoppades helt enkelt att kursen skulle kunna ge den information man tidigare saknat.

”--- och jag nappade på det av det skälet att jag tyckte att jag har fått väldigt dålig information från audionomerna när det gällde hörapparaten och lika så alltså så var jag nyfiken helt enkelt.” (deltagare D)

### 3.5 Kategorin, unika resultat

I kategorin *unika resultat* belyses synpunkter som framkommit vara värdefulla eftersom de ger en bredd och en belysning av de kvalitativa effekterna hos skilda individer. Författarna har inte haft några förväntningar kring utfallet av intervjuerna men ser med särskilt intresse på dessa resultat som sticker ut en aning.

Forskaren har friheter att göra ett selektivt urval, vilket är själva ”kännetecknet för kvalitativ analys” (Miles & Huberman, 1994). Även Denscombe (2009) beskriver vissa nyckelbeslut som tas i samband med analysen av kvalitativa data. Vissa delar av data måste prioriteras och andra delar hamnar bredvid. Detta är anledningen till att unika resultat har fått en egen kategori.

#### 3.5.1 Underkategorin, sticker ut från mängden

För en av deltagarna upplevdes internetkursen HörNet2 ha en tydlig KBT-aspekt. Deltagaren har tidigare deltagit i en annan rehabilitering och kan därför göra en jämförelse:

”Och på något sätt så tyckte jag då, när jag väl kom in i HörNet, att den här KBT-aspekten på det var mycket, mycket tydligare på något sätt; vad man kunde göra själv och så.” (deltagare O)

Det är troligt att den egna aktiviteten som kursen bygger på, de strukturerade veckouppgifter vilka för kursen i en riktning framåt, som är orsaken till uttalandet. Perspektivet har funnits hos fler deltagare, men begreppet KBT används unikt här.

Kursen ledde till att en deltagare fick upp ögonen för landstingspolitiken, hur frågor som hörsel behandlas av politiker och hur olika det ser ut inom hörselvården i olika delar av landet.

”Sedan har jag väl blivit uppmärksam på att titta på olika landsting och så vidare hur olika hörselnedsatta behandlas i olika delar av Sverige. Försöker påverka politiskt men ibland undrar jag om det går.” (deltagare D)

Synpunkter kring politik och ekonomi är överhuvudtaget få. Intervjupersonerna uppehåller sig generellt kring hörapparatanvändare eller till det subjektiva perspektivet kring en hörselnedsättning.

Som framhållits under underkategorin hörapparat användning, där deltagarna har beskrivit vilka de tror skulle ha nytta av en kurs som HörNet2 och vilka de skulle rekommendera kursen till, har en del funderat över hur man ska få personer de anser verkligen skulle behöva en kurs som denna, att verkligen gå den. En deltagare menar att man skulle kunna få fler att ta tag i och försöka förbättra sin hörselsituation om man fick betalt.

”--- man kunde få betalt för att gå kursen.” (deltagare B)

Detta är en tanke som bygger på ett metaperspektiv, en tanke längre än den tidningsannons som fick de flesta att ansöka som deltagande i kursen. Deltagaren stödjer sitt uttalande med att alla personer med hörselnedsättning inte accepterar eller erkänner sitt behov av rehabilitering.

Avslappningsövningar var ytterligare något som det framkom att deltagarna hade fått möjlighet att ta del av. Detta var en uppskattad och viktig del av kursen för deltagare K som tog upp detta.

*”Deltagare:* Och sen fick vi ju den här ... lära oss slappna av och, framför datorn, det var en höjdare tyckte jag den här avslappningen, det har jag gjort många gånger sedan.

*Intervjuare:* Vill du berätta lite mer om det?

*Deltagare:* Vi fick ju lära oss avslappning, jag lade upp det här på datorn och sen sitter jag framför datorn och gör de här avslappningsövningarna.” (deltagare K )

Den sista kod som stack ut från mängden byggde på en missuppfattning. Kursen upplevdes ha en alltför låg nivå eftersom en förväntan fanns på att HörNet2 var en universitetskurs. Utifrån denna förväntan blev kursen en besvikelse.

”...jag hade väl ganska neutrala förväntningar. --- jag kommer inte exakt ihåg vad som sades men det var ju en högskolekurs --- och då har man en tro på att det skulle vara hög nivå på materialet. ” (deltagare L)

### 3.6 Motsägande åsikter inom samma intervju

Något som inte har gått att spegla i tabell 2 ovan är att vissa av de intervjuade svarade först att kursen inte hade givit någonting men senare under intervjun så lyfter man fram olika saker som hade varit nyttiga. Detta är en intressant företeelse som kommer att diskuteras mer under 4.1.2 i diskussionen.

“Jättesvårt... allmänt så tycker jag nog inte att jag lärde mig nånting utav den här kursen. Kanske lite elakt sagt men sammanfattningsvis så var det i varje fall inte mycket. --- Det som var den direkt praktiska nyttan av kursen, när jag tänker efter, det var det här pappersbladet som kom med kommunikationsstrategier hur man vänder sig och sånt där, det har jag verkligen haft nytta utav.” (deltagare F)

## 4. DISKUSSION

### 4.1 Resultatdiskussion

Flera har givit uttryck för att de känner sig glada och tacksamma över att en kurs som denna anordnats för personer med hörselnedsättning. Eftersom datorn och internet i alla generationer idag blir mer och mer integrerad i vardagslivet passar en rehabilitering via internet allt fler (Kaldo m.fl. 2004b). En anledning till att internetrehabilitering är bra anser vi vara att den är ett bra komplement till traditionell rehabilitering, eftersom man kan nå ut till fler människor samtidigt. Kaldo m.fl., (2004b) har vidare funnit att patienter med tinnitus får hjälp att hantera sina besvär. De har också tittat på kostnader och funnit en ökad kostnadseffektivitet.

Deltagarna i HörNet2 har gjort ett aktivt val i att delta i denna rehabilitering och har därmed varit medvetna om att internet utgör en stor del av utbildningen. Bekvämlighet verkar ha varit en viktig faktor för att anmäla sig till kursen. Det är tilltalande och praktiskt att kunna jobba hemifrån vilken tid på dygnet som helst och slippa ta sig någonstans. Bekvämlighet som en orsak att använda internet som en källa för att hjälpa människor att bli rehabiliterade beskriver även Stephens och Kramer (2010).

Rehabilitering via internet som ett komplement till traditionell hörselrehabilitering verkar ha en framtid. Hur man lägger upp en kurs via internet kräver dock mycket eftertanke. Detta har kommit fram tydligt i denna undersökning. Information och instruktioner angående inloggning och hantering generellt av strukturen i kursens upplägg har varit svåra att ta till sig. Denna uppfattning delas av flera deltagare. Några hade svårt att hitta sin plats i vissa av kursens delmoment, eftersom ett datorspråk som varit helt främmande för dem användes. Den aktiva interaktion som var en del av tanken med kursen, har då i vissa fall uteblivit. Detta resultat kan tyckas vara en aning anmärkningsvärt eftersom deltagarna var väl medvetna om att HörNet2 skulle ges via internet. God datorvana förutsattes för deltagande i kursen.



Deltagarna i denna undersökning har lyft fram att det är bra med en kurs som denna inte bara för personer med en hörselnedsättning utan även för deras anhöriga. En efterfrågan att utbilda anhöriga i kommunikationsstrategier lyfts fram. Detta är intressant även om det egentligen inte hörde till huvudsyftet. Eftersom tanken med internetrehabilitering delvis är att man skall kunna nå mindre nöjda hörapparat användare med hjälp av fördjupad rehabilitering, väljer vi att ägna en del uppmärksamhet åt detta. Resultatet är intressant, eftersom det är väl känt att ökad förståelse hos anhöriga ökar förståelsen för hörselnedsättningar (Borg & Danermark, 2003). Detta kan i sin tur leda till att hörapparater blir använda i högre utsträckning. Förhoppningsvis kan internetrehabiliteringen med vidareutveckling också bidra till att anhöriga lättare blir involverade i hörapparat användarens verklighet. Det är intressant att deltagarna själva i kursen påpekar att de skulle vilja ha detta. Det visar än tydligare hur viktigt det är att involvera anhöriga. Detta visar även Kramer, Allessie, Dandorp, Zekveld och Kapteyn (2005). I den undersökningen har ett program för äldre personer med en hörselnedsättning och deras respektive, i syfte att förbättra förståelsen för kommunikationssvårigheter, utformats. Resultatet blev att 90% av deltagarna som genomgått programmet uppgav att de hade implementerat något de lärt sig av kursen i sitt dagliga liv. En litteraturstudie baserad på sju artiklar har kommit fram till liknande resultat som Kramer m.fl. (2005), nämligen att aktivering av anhöriga förbättrar resultatet av rehabiliteringsprocessen (Falk & Glöck, 2011). Vid vidare utveckling av internetbaserad hörselrehabilitering är denna aspekt viktig att betona ytterligare.

Fyra delmoment har beskrivits i telefonintervjuerna; bok, övningshäfte/kompendium, diskussionsforum samt audionomkontakt via e-post och telefon. Boken var uppskattad av alla, även om många tyckte det var repetition. När ljuden blir svagare (Elberling & Worsøe, 2005), som boken hette, uppfattades som lättläst, saklig, detaljerad och koncis. Den del av boken som handlade om hjärnan och hörselorganet gjorde ett stort intryck på deltagarna. De uppskattade att få en djupare förståelse av hur en hörselskada påverkar individens egen situation i exempelvis svåra lyssnarsituationer. Den del som handlade om själva tekniken kring och om hörapparater råder det delade meningar om. Somliga ansåg den vara tillräcklig, andra otillräcklig. De som upplevde denna del som otillräcklig beskrev en saknad av produktionsinformation om olika hörapparater och tekniska hjälpmedel. Man vill gärna ha en uppfattning om vilka produkter som är nyast på marknaden och veta vad som är bäst för "mitt", dvs. brukarens, behov. De önskade få denna kunskap, för att lättare kunna hålla en sakligare diskussion med sin audionom. Vi uppfattade det som att boken var den del som innebar mest nytta för deltagarna. Detta resultat är intressant eftersom det kan tolkas som att det enda som behövs för att vidare rehabilitera personer som har hörapparater, är att ge dem en bok. Gould och Clum (1993) beskriver att till exempelvis en bok kan vara ett bra komplement till annan terapeutisk behandling. Har man det i åtanke är det inte konstigt att boken blev uppskattad, eftersom den ska behandla allt som en audionom vid en hörapparatutprovning bör behandla i kortare ordalag. Boken blev således ett tydligt komplement. Detta kan också förklara varför många upplevde boken som en repetition.

Av de övriga tre delmomenten som skildrades i intervjuerna nämndes audionomkontakten minst och vi har inte riktigt kunnat bilda oss en uppfattning om vad den innebar. Av de deltagare som har nämnt denna del, har både positiva och negativa upplevelser framkommit. De positiva erfarenheter som framkom handlade om den individuella handledningen. Andra har uppgivit att denna kontakt inte gav någonting. Det verkar som att inte alla deltagare riktigt

har förstått att audionomen fungerade som en ”enskild” handledare om man så önskade, eftersom det under utvecklingsmöjligheter efterfrågas individuell handledning. Kanske har informationen om kontakt med audionomen varit bristfällig eller otillräcklig. Detta är dock en spekulering eftersom det är svårt att säga vad detta exakt beror på.

Diskussionsforumet har det också varit delade meningar om. Flera deltagare har bara varit inne och läst vad andra skrivit och känt sig nöjda med att känna igen sig i det som diskuterats. Intressant att notera är att det var så många som sa att de bara var inne och tittade på diskussionsforumet. Man kan ju då ställa sig frågan: Vem skrev egentligen något där? Uppenbarligen har det ju varit en hel del inlägg. Orsaken till detta kan vara att deltagarna i HörNet2 som inte kunde eller ville vara med i denna undersökning skrev på diskussionsforumet, eller att man som någon deltagare uppgav att man skrev lite på diskussionsforumet i början men sedan slutade man skriva där.

Helt motsatta åsikter har också framförts, det vill säga att man redan visste allt som togs upp på diskussionsforumet och således inte hade något behov av att läsa vidare. En hel del har också uttryckt hur viktigt diskussionsforumet var och hur man engagerade sig för att kunna dela med sig av sina erfarenheter till andra i samma eller liknande situation. Kanske hade fler deltagare varit aktiva i diskussionsforumet om man som i Brattbergs (2006) undersökning hade haft aktiv expertis på forumet, som uppmuntrat deltagarna att delta i diskussionerna och som dessutom lade in kommentarer själva.

Det är intressant att flera tar upp svårigheter med själva datoranvändningen i denna internetbaserade kurs. De har saknat tydliga instruktioner och lättillgängligt system. Datortermer har i vissa fall försvårat förståelsen. Det fanns en datorsupport som man kunde ta kontakt med om svårigheter med inloggning och liknande uppstod. Tyvärr upplevde någon deltagare att även kontakten med denna gav upphov till svårigheter. Detta är ett område som kan och bör förbättras och förenklas vid utveckling av internetbaserad hörselrehabilitering.

Övningshäftet/kompendiet är även det en del som det har varit svårt att få ett klart grepp om hur det var utformat och användes. Det vi med säkerhet vet är att deltagarna fått veckovisa uppgifter eller övningar att utföra och redovisa inom tidsramen, dvs. en vecka. Vi har uppfattat att de första inläsningsuppgifterna sändes i tryckt form som sedan kompletterades med uppgifter via hemsidan i samband med inlämning av föregående veckas uppgifter.

Citaten som valts under respektive under-underkategori och underkategori har vi valt med omsorg och vi anser att de passar under den rubrik de står. Naturligtvis kan val av vissa citat vara en diskussionsfråga och passa in under fler än en kategori. Tydligast blir kanske detta vid de unika resultaten. Exempelvis skulle väl avslappning kunna hamna under material istället. Detta hade varit fullt möjligt men vi valde att separera dessa citat och placera dem under en egen kategori, eftersom vi på detta sätt bättre kan belysa de koder som avvek från det stora flertalet koder. Detta på grund av att varje kod har samma värde, även de så kallade ”udda” och för att inte riskera att dessa hamnade i skymundan lyfts de fram under en egen kategori. Patel och Davidson (2011) skriver om att alla uttalanden i en intervju bidrar till att skapa en

helhet. Därför är även ”udda” resultat, i betydelsen unika resultat, viktiga.

#### 4.1.1 Resultatets tema

Resultatet diskuterades utifrån studiens tema och huvudkategorier, för att göra det möjligt att belysa de kopplingar som finns mellan flera underkategorier och under-underkategorier. När intervjumaterialet bearbetades samlades liknande koder i en grupp. Utifrån dessa namnlösa grupper skapades under-underkategorierna samt underkategorier. För att dessa sedan skulle bli lättare att hantera skapades de olika kategorierna som en sammanfattning av under-underkategorierna och underkategoriernas innehåll.

Med detta strukturerade arbetssätt ges en möjlighet att belysa det manifesta innehållet i intervjuerna. Det manifesta innehållet visar vad deltagarna upplevt och kunnat återberätta, men för att visa *hur* kursen upplevts, sökte vi efter det latenta innehållet, det dolda budskap som kan ses som en eller flera röda trådar i inspelnings- och transkriptionsmaterialet. Detta latenta innehåll, som med Graneheim och Lundmans (2004) modell betecknas som ett *tema*, var vi inledningsvis inte övertygade om att kunna finna. Efter den strukturerade genomarbetningen av materialet, efter upprepade avlyssningar av inspelningarna samt läsning av transkriptionerna, kom vi efter diskussion inom gruppen fram till temat *trygghet i sin kommunikation*. Deltagare återkommer exempelvis till att de blivit modigare på att informera om att de inte hör, fått redskap för att förbättra kommunikation med nära och kära, samt fått förståelse för varför man inte hör i alla situationer, vilket ger en bättre acceptans för den egna funktionsnedsättningen. Vi uppfattar just *tryggheten i kommunikationen* som det latenta budskapet i intervjuerna. Alla kategorier handlar i slutändan om någon form av kommunikation, genom att antingen på olika sätt ge kunskap om hur man kan förbättra sin kommunikation eller handlar om faktisk kommunikation. Exempelvis är planschen ett exempel på förmedling av kunskap om kommunikationsstrategier och hur deltagarna praktiserade dessa kunskaper på sina anhöriga, ett exempel på direkt kommunikation.

De tydligaste delarna som bekräftar detta tema är att redskap i form av exempelvis kommunikationsstrategier blivit integrerade i deltagarnas vardag på ett nytt sätt. Även den faktiska kunskapen om dessa har blivit mer befäst. Denna nya kunskap som man tagit med sig i vardagen har ofta stärkt deltagarnas självförtroende i olika svåra hörselmiljöer, och även i samtalet med den egna audionomen. Liksom i Brattberg (2007) kan vi i denna undersökning se att även ett år efter genomförandet av kursen använder sig deltagarna av en del de lärt sig.

Med ”sin” kommunikation avses både den egna individuella hörselsituationen och hörselsituationen för alla hörapparat-användare i samspel med sin omgivning. Ordet ”sin” avspeglar alltså det överblickande perspektiv som flera intervjupersoner uppvisar. Det handlar inte bara om den egna, det vill säga just ”min” situation. Temat visar den vilja som funnits hos deltagarna att både ge och få information. Exempelvis har man insett att även om man själv upplevt delarna med kommunikationsstrategier som barnsliga, har man insett att de kanske har ett värde för andra. Många har även sagt att kursen med dagens utformning inte gav dem

så mycket men att de som nybörjare förmodligen skulle haft stor nytta av den. Ett annat exempel är beskrivningen av upplevelsen att man med hjälp av användandet av kommunikationsstrategier blivit mer kaxig och att självförtroendet blivit bättre av att exempelvis veta att man inte är ensam. Trygghet i sin kommunikation är alltså detta tema som vuxit fram som en röd tråd genom intervjusituationen och via kodnings- och kategoriseringsarbetet.

#### **4.1.2 Motsägande åsikter inom samma intervju**

Under själva intervjun kan man som intervjuperson komma fram till nya perspektiv på det man redogör för, vilket vi upplevt. Man har tidigare kanske inte resonerat kring kursen, men just möjligheten till resonemang kan ge nya infallsvinklar. Det stärker intervjuformen som metod i den kvalitativa undersökningen, eftersom man vill finna nyanser och bredd i upplevelserna. Intervjuarens roll blir i denna situation att ”lotsa” intervjupersonen genom resonemanget, utan att styra åt något håll (Kvale & Brinkmann, 2009).

Några intervjupersoner lämnar motsägande information i samma intervju. Efter att t.ex. inledningsvis ha konstaterat att kursmaterialet varit på en grundläggande nivå, har de konstaterat att de haft en positiv behållning av att ha lärt sig nya saker under kursens gång. Detta kan bero på att man som intervjuperson kan känna att man är tacksam för att ha fått delta och att man därför vill bidra med de positiva intrycken och lyfta fram dessa i första hand, vilket kan ge en vinklad beskrivning. Vi tror dock att detta mer beror på att deltagaren under intervjuens gång faktiskt en gång till har haft möjlighet att dra nya slutsatser. Detta skulle i så fall vara en förklaring till motsägande uppgifter inom samma intervju. Vi spekulerar också kring om detta fenomen beror på att det har varit svårt för deltagarna att helt urskilja vad de lärde sig av kursen och vad de kunde innan. Dessutom intervjuades personerna ca ett år efter att de genomfört kursen vilket ytterligare försvårar för deltagarna att veta vad de kunde innan kursen och vad som blivit integrerat i vardagen efter kursen. Vidare var innehållet i kursen en fördjupning av vad audionomen borde ha gått igenom vid en utprovning. Även detta gör att deltagarna troligtvis kände igen ”allt” men nu fick en fördjupning av tidigare kunskaper. Läger man också till detta att flertalet av deltagarna haft hörapparater i mer än tio år borde de ett flertal gånger fått samma information.

Vår bedömning är att intervjuerna förts i en öppen atmosfär och utan tidspress. Intervjupersonerna har varit förberedda på intervjutillfället och har därför förhoppningsvis mer eller mindre strukturerat tänkt tillbaka på kursen. Vi upplever att både positiva och negativa delar i kursen lyfts fram. Intervjupersonerna har också haft en förmåga att skilja mellan den egna upplevelsen och värdet av kursen för hörapparat användare generellt.

### 4.1.3 Deltagarurval

Av de 36 deltagarna som deltog i HörNet2 tackade 21 personer ja till att delta i denna uppföljning. Alltså har inte alla synpunkter samlats in. Trots detta tackade mer än hälften ja, vilket man nog får se som ett högt deltagarintresse. Utöver dessa 36 deltagare fanns det en kontrollgrupp som inte är medräknade i dessa siffror.

Av dessa 21 deltagare tackade en nej i ett senare skede på grund av tidsbrist. Det finns alltid anledning att fundera över varför de som tackade nej i de olika skedena gjorde det. Detta går naturligtvis aldrig att besvara men det skulle kunna bero på ointresse eller som i detta specifika fall helt enkelt på tidsbrist. Det kan också bero på att man inte vill delta vid intervjuer som spelas in. Det faktiska urvalet av intervjupersoner påverkar utfallet av studien, men ett stort antal vinklingar och perspektiv har belysts.

Ett intressant fenomen bland deltagarna är hur länge de har haft hörapparater. Alla deltagare utom en har använt hörapparater i minst fem år, vilket borde innebära att de redan är väl bevandrade i kunskapen som kursen förmedlar. Dock visar kursen att även vana hörapparat-användare har något att hämta från kursen. Dessa vana hörapparat-användare kan man spekulera kring varför de söker sig till en kurs som denna. Vad tror man sig få ut mer av en kurs som HörNet2? Griper man efter alla halmstrån man kan finna för att man hoppas på en förändring av sin situation eller är man bara nyfiken på mer kunskap? Vad är det som gör att de som har haft hörapparater i bara några år inte söker sig till en kurs som denna? Ställer de fortfarande sitt hopp till tekniken och hoppas på något som skall få allt att fungera ”som vanligt” igen? Detta är självklart omöjligt att till fullo svara på men intressant att notera är att i stort sett alla deltagare har rekommenderat kursen till just nya användare av hörapparater.

Vår studie har varit begränsad till HörNet2, som genomförts vid Linköpings universitet under 2011. Vi bedömer dock att våra resultat kan överföras till andra kommande rehabiliteringsinsatser via internet.

## 4.2 Metoddiskussion

Att välja en kvalitativ undersökningsmetod gjorde det möjligt att hitta nyanser i deltagarnas upplevelser, och i de effekter dessa medfört, på ett annat sätt än vad som är möjligt med kvantitativa metoder.

Telefonintervjuer var en väl fungerande metod för att kunna samla in upplevelser från deltagarna, som var spridda över landet. Det insamlade materialet kräver mycket bearbetning och det finns en risk för att just nyanser i uttalandena inte lyfts fram om de ”försvinner i mängden”. Vi känner trots detta att vi kunnat bevara en personlig nivå i intervjusituationerna och även i tolkningarna. Vår intervjuguide utgjorde det stöd som krävdes för att behålla

stringensen i intervjusituationen.

Att beskriva det insamlade materialet är en balansgång mellan analys och tolkning. Patton (1987) beskriver vikten av att ge läsaren möjlighet att tydligt följa analys, tolkning och de av oss funna förklaringarna.

Deltagarna fick själva välja plats för intervjuerna, vilket ibland innebar att störande inslag förekom som ledde till att intervjuerna fick avbrytas. Vi tror inte det har påverkat utfallet av intervjuerna, eftersom deltagarna var förberedda på tidpunkten och hade tänkt över de viktigaste synpunkterna i förväg. Det får sägas tillhöra telefonintervjuns karaktär att den genomförs på deltagarens villkor.

Vid några intervjuer har intervjupersonen berättat om saker som inte hör till denna undersökning. Inspelningen har då stängts av och intervjun har så småningom avslutats efter att de huvudsakliga frågeställningarna besvarats.

Inspelningsförhållandena och den använda utrustningen gjorde att ljudkvaliteten inte alltid var hög. Det var ibland krävande att lyssna och fånga alla nyanser i intervjuerna. Inspelningarna hade inte sådan kvalitet att språkliga analyser hade kunnat göras. För vårt syfte fungerade dock metodiken väl. Vi använde inte något särskilt program för att lyssna och kunna hitta åter till önskade delar i inspelningarna. Arbetet var därför något "tungrott" vilket å andra sidan tvingade oss att ta oss an materialet flera gånger och genomarbeta det. Genom att lyssna flera gånger på både helhet och delar byggde vi upp en känsla för materialet som vi tror ökade chanserna att finna mönstren.

Man kan tänka sig att en person som saknar kunskaper inom det audiologiska området genomför själva intervjuerna för senare bearbetning. Vi ser dock ett stort värde i att kunna avstå från alltför många grundläggande förtydliganden och frågor vid själva intervjutillfället. Som intervjuare försökte vi göra lyssnarrollen tydlig. Vid intervjuerna byggs det upp en kontakt som i sig förmedlar kunskap till intervjuaren. Vår roll har varit att ta tillvara erfarenheterna och kondensera budskapet i vår analys. Deltagarnas bidrag kan uppfattas olika av respektive författare, både i avlyssnad och i transkriberad form. Vårt arbetssätt med att först utforma en strukturerad intervjuguide och att efter intervjuerna genomföra en stegvis analys innebär en form av kvalitetssäkring. Vår uppgift har inte varit att lyssna till det budskap som konsekvent förs fram av ett flertal deltagare, utan att försöka skildra bredden i det upplevda. Olika deltagare framför sina budskap med olika eftertryck. Det har varit viktigt för oss att neutralisera uttalandena; att lyssna lika mycket till alla oavsett hur tydligt budskapet har varit. Det har föranlett diskussioner i samband med vårt analysarbete. Dessa diskussioner har varit fruktbara och har fördjupat vår syn på det insamlade materialet.

Det slutliga valet av olika koder och kategorier kan naturligtvis alltid diskuteras. Det kommer aldrig att kunna skapas teman utan författarnas egna tolkningar. Detta är en av den kvalitativa studiens svagheter. Väl medvetna om denna svaghet anser vi dock att resultatet är tillförlitligt

eftersom kodningen har gjorts i tre steg och råmaterialet hela tiden funnits kvar. Det har minimerat risken för att ”---betydelsen lyfts ut ur sin kontext” (Denscombe, 2009, s. 400). Denscombe skriver även att ”tolkningen är nära kopplad till forskarens ’jag’” (Denscombe, 2009, s. 399). En risk är att man som författare kan lockas att övertolka råmaterialet för att kunna hitta teman. Inte heller denna risk anser vi överhängande, eftersom intervjupersonerna ofta redogjort för liknande erfarenheter (Denscombe, 2009).

Styrkan i denna kvalitativa undersökning är att intervjupersonerna så fritt det går fått redovisa sin upplevelse av verkligheten. Det minskar risken för att teorier tagna ur luften skapas av författarna. Den kvalitativa forskningen gör att komplexa situationer i livet kan få en mer rättvis tolkning (Denscombe, 2009). Detta gör också att kursens framtida utformning får en möjlighet att påverkas av deltagarnas åsikter.

Metoden har fungerat väl i de flesta avseenden. Ett undantag är ett tidskrävande dubbelarbete vid den stegvisa kodningen och kategoriseringen som blev följd av att vi inte i förväg tagit fram funktionella scheman för arbetet. Samma material fick kopieras och bearbetas om igen. Även om detta innebar tidsödande arbete, gav det även här en möjlighet till att bygga upp en fördjupad känsla för materialet.

### **4.3 Slutsatser**

Av denna undersökning kan vi konstatera att vårt syfte med studien har uppnåtts och vi kan besvara våra frågeställningar.

Det övergripande resultatet av kursen har varit att deltagarna fått bättre självförtroende med sin hörselnedsättning, vilket är A och O i att få en fungerande kommunikation, vilket i sin tur leder till en bättre livskvalitet. Det tema vi funnit bekräftar den medvetenhet om betydelsen av hur man kommunicerar på bästa och mest effektiva sätt, vilket är speciellt viktigt för hörapparat användare.

Rehabilitering i internetform har här visat sig vara uppskattad. Deltagare har beskrivit sin uppskattning av denna form av rehabilitering bland annat på grund av flexibiliteten vad gäller tid och plats. Man har även uppskattat möjligheten att diskutera och känna igen sig med andra i samma situation. En förutsättning för att internetrehabilitering ska kunna bli en allt mer integrerad del i den ordinarie rehabiliteringen är dock att datoranvändningen blir mer lätthanterlig, både datortekniskt och vad gäller termer som används.

Att ha olika delar i kursen är nödvändigt för att kunna nå så många som möjligt. I den studerade rehabiliteringskursen har boken varit den största kunskaps- och inspirationskällan. Också diskussionsforumet har varit värdefullt samtidigt som åsikterna här går isär om dess värde. Det är svårare att säga vilket av delmomenten som varit mest värdefullt eftersom deltagarna har tyckt olika. Det som tenderar att väga tyngst är ändå boken, eftersom alla deltagare på

något sätt sagt något positivt om den. Boken verkar vara den del som väver samman alla andra delmoment. Något som även framkommit är att kursen inte motsvarade de förväntningar man hade innan kursens början.

Avslutningsvis ger internetformen en möjlighet till att låta deltagarna själva arbeta med flera olika delar av rehabilitering, vilket Smeds och Leijon (2000) talar om. Detta kanske i så fall kunde innebära att Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) kunde uppfyllas bättre vad gäller rehabilitering och kanske till lägre kostnader eftersom om man integrerar denna del i den traditionella rehabiliteringen och med hjälp av detta får nöjdare deltagare. Därvid kan resurser sparas indirekt eftersom livskvaliteten höjs. HörNet2:s deltagare har återkommande gånger lyft fram att kursen skulle lämpa sig för nybörjare. Detta är dock spekulationer som skulle behöva undersökas närmare. Kaldo m.fl. (2004b) fann i sin undersökning att inom tinnitusområdet är internetbehandling två till tre gånger mer kostnadseffektiv än grupprehabilitering. De såg också att administrationen underlättades med behandling över internet (Kaldo m.fl. 2004b). Även Brattberg (2007) vars studie hade ett liknande upplägg som HörNet2, kom fram till att metoden var kostnadseffektiv och kan genomföras i stor skala. Viktigt att avslutningsvis poängtera är att internetrehabilitering inom hörapparatområdet inte kan ersätta dagens rehabilitering men det kommer nog inom en snar framtid vara en viktig del i den.

## **5. TACK**

Tack till Elisabet Sundewall Thorén och Marie Öberg för god handledning och värdefullt stöd under hela arbetet.

Tack till alla deltagare som deltog i undersökningen. Utan Er hade denna magisteruppsats inte varit möjlig!



## REFERENSER

Barak, A., Sadovsky, Y. (2008). Internet use and personal empowerment of hearing-impaired adolescents. *Computers in Human Behavior*, 24(5), 1802 -1815.

Bimber, B. (2000). Measuring the Gender Gap on the Internet. *Social Science Quarterly*, 81(3), 868 -876.

Borg, E., Danermark, B. Hörselskadades Riksförbund. (2003). *Att leva med hörselnedsättning*. [http://www.hrf.se/upload/3520/att\\_leva\\_med.pdf](http://www.hrf.se/upload/3520/att_leva_med.pdf) (Senast besökt 120224.)

Brattberg, G. (2006). Internet-based rehabilitation for individuals with chronic pain and burnout – a randomized trial. *International journal of rehabilitation research*, 29(3), 221 -227.

Brattberg, G. (2007). Internet-based rehabilitation for individuals with chronic pain and burnout II – a long-term follow-up. *International journal of rehabilitation research*, 30(3), 231 -234.

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskapen*. Lund: Studentlitteratur.

Elberling, C. & Worsøe, K. (2005). När ljuden blir svagare – om hörsel och hörapparater. ISBN 87-991307-0-8. Boarding A/S, Herlev, Denmark.

Enström, M., Jonsson, L. (2008) *ISIS: Internetbaserat stöd för individer med sekundära besvär - efter bröstcancer - en individualiserad KBT-behandling jämfört med en aktiv kontrollgrupp*. Psykologexamenuppsats, Linköpings Universitet, Linköping [http://www.carlbring.se/pub/ISIS\\_2008.pdf](http://www.carlbring.se/pub/ISIS_2008.pdf) (Senast besökt 120507)

Falk, E., Glöck, S. (2011). *Kommunikationsstrategier – en hjälp för vuxna med hörselnedsättning?* Kandidatuppsats, medicinska fakulteten, Lunds universitet.

Gould, R. A., Clum, G. A. (1993). A meta-analysis of self-help treatment approaches. *Clinical Psychology Review*, 13(2), 169 -186.

Graneheim, U.H., Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105 -112.

Hälso-och sjukvårdslag (1982:763) [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Halso-och-sjukvardslag-1982\\_sfs-1982-763/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Halso-och-sjukvardslag-1982_sfs-1982-763/) (Senast besökt 120506.)

Hörselskadades Riksförbund (2009). John Wayne bor inte här. HRFs hörselvårdsrapport 2009, <http://www.hrf.se/upload/pdf/rapport09.pdf> (Senast besökt 120224.)

Kaldo, V., Andersson, G. (2004a). *Kognitiv beteendeterapi vid tinnitus*. Lund: Studentlitteratur.

Kaldo, V., Larsen, H.C., Jacobsson, O., Andersson, G. (2004b). Patienter med tinnitus får hjälp hantera sina besvär – enklare och billigare. *Läkartidningen*, 101(7), 556 -560.

Knudsen, L. V., Laplante-Lévesque, A., Jones, L., Preminger, J. E., Nielsen, C., Lunner, T., Hickson, L., Naylor, G. Kramer, S. E. (2012). Conducting qualitative research in audiology: A tutorial. *International Journal of Audiology*, 51(2), 83 -92.

Kramer, S.E., Allessie, G.H., Dandorp, A. W., Zekveld, A.A., Kapteyn, T. S. (2005). A home education program for older adults with hearing impairment and their significant others: A randomized trial evaluating short- and long-term effect. *International Journal of Audiology*, 44(5), 255 -264.

Kvale, S., Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Linton, S. J., Flink, I. (2011). *12 verktyg i KBT. Från teori till färdighet*. Stockholm: Natur & Kultur.

Miles, M. B., Huberman, A. M. (1994) *Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

NE.se (2012). Kvalitativ metod. <http://www.ne.se/kvalitativ-metod> (Senast besökt 120501.)

Patel, R., Davidsson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Patton, M. Q. (1987) *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Newbury Park: SAGE Publications, Inc.

Regeringens proposition 1992/93:159 om stöd och service till vissa funktionshindrade  
[http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Propositioner-och-skrivelser/om-stod-och-service-till-vissa\\_GG03159/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Forslag/Propositioner-och-skrivelser/om-stod-och-service-till-vissa_GG03159/) (Senast besökt:120506.)

Stephens, D., Kramer, E. S. (2010). *International Encyclopedia of Rehabilitation, Audiological – Audiology, Enablement/Rehabilitation*.  
[http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/pdf/en/audiology\\_audiological\\_enablement\\_rehabilitation.pdf](http://cirrie.buffalo.edu/encyclopedia/pdf/en/audiology_audiological_enablement_rehabilitation.pdf) (Senast besökt 120423.)

SBU, Statens beredning för medicinsk utvärdering (2003). Hörapparat för vuxna – nytta och kostnader. SBU rapport 164. Statens beredning för medicinsk utvärdering, Stockholm.  
<http://www.sbu.se/upload/Publikationer/Content0/1/horsel/horselfull.html> (Senast besökt 120502.)

Smeds, K., Leijon, A. (2000) *Hörapparatutprovning*. Bromma: CA Tegner AB.

Thorén, E., Svensson, M., Törnqvist, A., Andersson, G., Carlbring, P., Lunner, T. (2011). Rehabilitative Online Education versus Internet Discussion Group for Hearing Aid Users: A Randomized Controlled Trial. *Journal of the American Academy of Audiology*, 22(5), 274-284.

Yasin, B., Özen, H. (2011). Gender Differences in The Use of Internet for Health Information Search. *Ege Akademik Bakis*, 11(2) 229 -240.

# BILAGA 1

## Inledningsord/-guide

Hej!

Jag heter NN och ringer från audiologiutbildningen vid Lunds Universitet.

Är det NN jag talar med?

Jag ringer alltså till dig för att du har deltagit i HörNet2. Tack igen för att du ställer upp i den här telefonintervjun!

Innan vi börjar intervjun, vill jag ge dig lite allmän information:

- Jag kommer att ställa några frågor och hoppas att du vill berätta så mycket som möjligt, både sådant du tycker är särskilt viktigt och saker som är självklara för dig. Jag har inte deltagit i det tidigare arbetet med HörNet2. Du får alltså gärna berätta för mig detaljerat, eftersom jag inte känner till de olika delarna.
- Jag vill gärna anteckna vilket år du är född och i hur många år du har använt hörapparat.
- Du är anonym genom hela undersökningen.
- Jag kommer att spela in vårt samtal. Jag säger till innan inspelningen börjar och när den avslutas. Du kan när som helst avbryta intervjun.
- Om du känner att du glömt något, så går det alltid bra att återvända till den frågan!

Kan vi börja med frågorna om HörNet2 nu?

Nu startar jag inspelningen.

--- INTERVJU ---

Tack för din berättelse! Är det något mer du vill komplettera med?

--- EVENTUELL KOMPLETTERING ---

Tack.

Nu stänger jag av inspelningen.

Vi kommer under våren att sammanställa och analysera de svar vi fått. Vi planerar att sända ut en sammanfattning av resultaten i försommar.

## **BILAGA 2**

### **Intervjuguide**

**Du har ju deltagit i HörNet2. Jag skulle vilja att du berättar om det.**

**Hur kom du i kontakt med projektet HörNet2?**

- Vad fick dig att vilja vara med i undersökningen?
- Kan du berätta för mig vad du tänkte när du anmälde dig till HörNet2.
- Kan du säga något mer om detta..
- ....

**Berätta om hur du har upplevt kursen HörNet2 och det material du har haft tillgång till.**

- Undersökningen bestod av några olika delmoment. Vill du berätta om dina upplevelser av de olika delarna.
- Kan du beskriva så detaljerat som möjligt en situation där du lärt dig något?
- Hur upplever du informationen du fått från onlinekursen?
- Kan du berätta lite mer detaljerat om detta...
- Har du fler exempel på det?
- .....

**Vilka kunskaper har du fått med dig efter kursen? Har du användning för dem i vardagen?**

- Hur skulle du beskriva ditt hörapparatsanvändande idag efter kursen jämfört med innan du gick kursen?
- Skulle du rekommendera andra hörapparatanvändare att genomgå en liknande kurs? Vad är det som får dig att rekommendera/inte rekommendera kursen?
- Kan du berätta lite om skillnaden mellan denna typ av kurs och annan information eller kurser kring hörapparater som du deltagit i, till exempel vid din audionommottagning?
- Kan du beskriva det lite närmare?

## BILAGA 3

### Information till deltagare

Kunskap om hörselrehabilitering via den onlineutbildning (HörNet2) som Du tidigare deltagit i är mycket viktig för att kunna utveckla och förbättra denna typ av rehabilitering. Det är i nuläget väldigt intressant och viktigt att få ta del av deltagarnas egna upplevelser för att kunna utveckla detta program och koncept vidare.

I detta projekt kommer vi att genomföra intervjuer via telefon med personer som deltagit i HörNet2 samt analysera resultaten. Intervjun kommer att spelas in på ljudband. Efter sammanställning skall de godkända resultaten kunna publiceras i vetenskapliga tidskrifter.

Endast vi som är direkt involverade i denna forskning kommer att ha tillgång till materialet. Deltagaren ges ett kodnamn som avidentifierar deltagaren genom hela arbetet.

Undersökningen innebär inga risker. Din medverkan i undersökningen är helt frivillig, och Du kan när som helst avbryta ditt deltagande. Om Du väljer att inte medverka, eller avbryter Ditt deltagande, har detta inga konsekvenser för eventuell medverkan i framtida undersökningar. Det påverkar inte heller framtida medicinsk behandling.

Telefonintervjun beräknas ta cirka en timme. Tidpunkten kommer vi överens om per e-mail efter att Du skickat in den bifogade svarsblanketten för godkännande om deltagande i undersökningen

Med vänliga hälsningar,

..... Emma Falk, audiologistudent tel xxxx-xxxxxx Mail: xxxxx@xxxx	..... Sara Glöck, audiologistudent, tel xxxx-xxxxxx Mail: xxxxx@xxxx	..... Gunilla Sergo, audiologistudent tel xxxx-xxxxxx Mail: xxxxx@xxxx
..... Elisabet Sundewall Thorén Handledare, doktorand tel xxxx-xxxxxx Mail: xxxxx@xxxx	..... Marie Öberg Handledare, Med. Dr. tel xxxx-xxxxxx Mail: xxxxx@xxxx	

## Svarsblankett för undersökningen

Jag har läst igenom informationen och uppsatsförfattarna har förklarat målsättningen med undersökningen. Jag är medveten om att jag när som helst kan avbryta deltagandet.

Namn.....

Telefonnummer.....

.....

.....

Deltagarens namnteckning

Ort och Datum

.....

.....

Undersökarnas namnteckningar

Ort och Datum

**Underskriven blankett insändes i bifogat frankerat svarskuvert till:**

Avdelningen för logopedi, foniatri och audiologi, institutionen för kliniska vetenskaper, Lund,  
Lunds universitet, universitetssjukhuset, 221 85 LUND

## BILAGA 4

### Exempel på transkription

Kursiverat = Intervjuaren

Okursiverat = Intervjupersonen

1. *Då börjar jag att fråga hur du kom i kontakt med hela projektet?*
2. Jag tror det var en annons i Dagens Nyheter som jag såg och som jag svarade på.
3. *Vad hade du för förväntningar när du anmälde dig? Något speciellt du tänkte på?*
4. Nej det var inte något speciellt, jag bara tänkte att det kunde vara kul att vara med. Och
5. sedan fick jag ju en massa information, dels en bok och så dels ett övningshäfte. Och den där
6. boken var väldigt intressant att läsa.
7. *Vill du berätta lite mer om boken?*
8. Naah, men alltså det var ju, man förstår liksom hur det blir att man inte hör, och varför, och
9. sedan saker att det kan underlätta, att man, ja, jag fick lite tips om man säger så.



## BILAGA 5

### Exempel på kodning

Orginal deltagare H	Författare 1	Författare 2	Sammanställning
<p><i>Då börjar jag att fråga hur du kom I kontakt med hela projektet?</i></p> <p>Jag tror det var en annons i Dagens Nyheter som jag såg och som jag svarade på</p> <p><i>Vad hade du för förväntningar när du anmälde dig? Nått speciellt du tänkte på?</i></p> <p><b>Nej det var inte nått speciellt, jag bara tänkte att det kunde vara kul att vara med.</b> Och sen fick jag ju en masa information, dels en bok och så dels ett övningshäfte. Och den där <b>boken var väldigt intressant att läsa.</b></p> <p><i>Vill du berätta lite mer om boken?</i></p> <p>Naah, men alltså det var ju, man förstår liksom <b>hur det blir att man inte hör</b>, och varför och sen saker att det kan underlätta, att man, ja jag fick <b>lite tips</b> om man säger så</p> <p><i>Det (projektet) bestod ju av andra delar än boken, du sa nått om något övningshäfte</i></p> <p>Ja det var ett övningshäfte. Vi fick lite olika saker som vi skulle öva på då, och svara på frågor sen då. Man skulle testa hemma</p> <p><i>Vill du berätta lite mer detaljerat om vad det var för övningar och typ av frågor?</i></p>	<p>Rad 4-5 Motivation: Kul, nyfiken</p> <p>Rad 6 Boken intressant</p> <p>Rad 9 Fick tips om kom.strat</p>	<p>Rad 4 Kunde vara kul att vara med.</p> <p>Rad 5-6 Boken väldigt intressant.</p> <p>Rad 8-9 Förståelse för hur det blir när man inte hör, fick tips på hur man då gör.</p>	<p>Kul att vara med</p> <p>Boken intressant</p> <p>Användbara tips Fick kom.strat</p>

## BILAGA 6

### Exempel på kategorisering

Mening	Kondenserad mening	Kod	Underkategori	Kategori
<p><i>Då börjar jag att fråga hur du kom i kontakt med hela projektet?</i></p> <p>Jag tror det var en annons i Dagens Nyheter som jag såg och som jag svarade på</p> <p><i>Vad hade du för förväntningar när du anmälde dig? Nått speciellt du tänkte på?</i></p> <p><b>Nej det var inte nått speciellt, jag bara tänkte att det kunde vara kul att vara med.</b></p> <p>Och sen fick jag ju en massa information, dels en bok och så dels ett övningshäfte. <b>Och den där boken var väldigt intressant att läsa.</b></p> <p><i>Vill du berätta lite mer om boken?</i></p> <p><b>Naah, men alltså det var ju, man förstår liksom hur det blir att man inte hör, och varför och sen saker att det kan underlätta, att man, ja jag fick lite tips om man säger så</b></p>	<p>Jag tänkte att det skulle vara kul att vara med</p> <p>Boken väldigt intressant</p> <p>Jag förstår hur det blir när man inte hör och jag fick tips om hur man kan underlätta</p>	<p>Kul vara med</p> <p>Bok intressant.</p> <p>Fick tips om kom.strat</p>	<p>Anledning att vilja gå kursen</p> <p>Material</p> <p>Material</p>	<p>Motivation</p> <p>Kunskap/Lärdom</p> <p>Kunskap/Lärdom</p>