

# Ring mig!

Olika sätt att telefonera när man har tal- och språksvårigheter

Bitte Rydeman



Hjälpmedelsinstitutet



# Ring mig!

Olika sätt att telefonera när  
man har tal- och språksvårigheter

Bitte Rydeman

© Hjälpmedelsinstitutet (HI), 2010

Författare: Bitte Rydeman. I samarbete med Cecilia Embring och Jesper Persson, DaKo i Halland och Håkan Larsson, Föreningen Furuboda.

Foto omslag: Bodil Johansson, Bildarkivet.se

Foto inlaga: sid 9 Stephan Berglund, Bildarkivet,

sid 11 Teletal, Riksfärdtjänsten Sverige, sid 13 Bildarkivet, sid 15 Doro.com,

sid 16 Jesper Persson, sid 18 Doro.com, sid 21 Ingrid Mattsson Müller,

sid 23–24 Thomas Henriksson/Orange AB, sid 27–28 Jesper Persson,

sid 30 Thomas Henriksson/Orange AB, sid 34 Jesper Persson,

sid 37–38 Håkan Larsson, sid 39 Bitte Rydeman

Projektledare Alternativ telefoni: Andreas Richter, HI

Ansvarig informatör: Anna Karbin-Lund, HI

Formgivning: Ordförrådet AB

Tryckt i 1 000 ex

Tryckeri: DanagårdLitho

ISBN: 978-91-86633-17-2

URN:NBN:se:hi-2010-103115-pdf

Artikelnummer: 103115 (tryck)

Publikationen kan beställas via [www.skllkommentus.se](http://www.skllkommentus.se), telefon 08-709 59 90 eller hämtas i pdf-format på [www.hi.se/bestall](http://www.hi.se/bestall). Den kan också beställas i alternativa format från HI.

Skriften är framtagen inom regeringsuppdraget Alternativ telefoni som Hjälpmedelsinstitutet driver under 2009–2010.

# Innehåll

<b>Introduktion</b>	<b>5</b>
Vem gäller det?	5
På vilka sätt kan det vara problem att telefonera?	6
Vad innebär alternativ telefoni?	7
<b>Tjänster</b>	<b>9</b>
Taltjänst	9
Teletal	10
<b>Produkter</b>	<b>13</b>
Ringa lättare med fast telefon	13
Lättanvända mobiltelefoner	17
Avancerade mobiltelefoner	19
Bildtelefoni	22
<b>Lösningar som kan förskrivas som alternativ telefoni</b>	<b>27</b>
Texttelefon	27
Bildtelefon som hjälpmedel	30
Telefontillkoppling	32
Fax	32
<b>Lösningar som kan förskrivas som ”vanligt” hjälpmedel</b>	<b>33</b>
Talande samtalshjälpmedel	33
Samtalshjälpmedel med tangentbord och talsyntes	34
Samtalshjälpmedel för inspelat tal	35
Datorbaserade samtalshjälpmedel med talsyntes	35
<b>Hur kan vårdpersonal och anhöriga stödja personer som har svårt att telefonera?</b>	<b>41</b>
Vem gör vad?	41
Råd till nya logopeders	43
<b>Köpas eller förskrivas?</b>	<b>46</b>
Förskrivas, köpas eller hämtas från Internet	46
Inköpsställen och leverantörer	47
Länkar till information	48
<b>Läs mer</b>	<b>48</b>



# Introduktion

För den som har svårt att tala och/eller höra kan det vara mycket svårt att använda vanlig telefon. En viktig anledning till det är att många av de kommunikationssätt vi använder när vi träffas och pratar med varandra faller bort när vi bara kan använda oss av talet och den akustiska signalen. Alla blickar, gester, leenden, pekningar och kroppsrörelser blir oanvändbara när vi telefonerar. Numera finns det ju också många andra alternativ – e-post och chatt har i många fall ersatt telefonen, men många av de personer som har svårt att tala har också svårt att skriva. Det finns ju också många olika anledningar till att vi vill kommunicera med personer som befinner sig på en annan plats än vi själva, allt ifrån viktiga myndighetskontakter och tjänster till att småprata med vänner och anhöriga. Den här skriften har kommit till eftersom det finns många olika lösningar som kan underlätta för personer med både stora och små funktionsnedsättningar att kommunicera på distans, men kunskapen om dessa lösningar och hur man gör för att komma igång med dem är inte tillräckligt spridd. Skriften har särskilt fokus på hur logoped kan hjälpa de personer de kommer i kontakt med i sitt arbete, men förhoppningen är att också andra personalkategorier, anhöriga och personer som själva har svårt att telefonera ska ha nytta av innehållet.

## Vem gäller det?

Det kan finnas många olika anledningar till att telefonerandet inte fungerar som det ska. Det kan handla om att man har ett otydligt tal (t.ex. dysartri, dyspraxi) på grund av en neurologisk skada eller sjukdom. Denna kan ha funnits med sedan barndomen (som vid cerebral pares), eller ha uppkommit i vuxen ålder (som vid traumatisk hjärnskada, MS, Parkinsons sjukdom eller ALS). I dessa fall kan man också ha motoriska svårigheter som gör det svårt att hantera en vanlig telefon för att ringa eller skriva sms.

För den som drabbats av afasi kan problemen yttra sig på många olika sätt, både vad gäller svårighetsgrad och typ av svårigheter. Eftersom det är språkfunktionen som drabbas blir det ofta problem både med talet och skrivandet, samt i många fall också att helt och hållet förstå vad andra säger. Det kan också finnas en högersidig (eller vänstersidig) svaghet i arm och ben, synfältsbortfall och/eller ansiktsförslamning som gör att det man säger blir mindre tydligt.

Den som sedan barndomen har en språkförsening, tal- och språkstörning eller utvecklingsstörning kan ha svårt att göra sig förstådd på distans, antingen det gäller att telefonera eller använda e-post och sms. För den som stammar kan den största svårigheten vara att påbörja ett telefonsamtal, medan telefonerandet många gånger kan gå bra när samtalet väl har kommit igång.

De flesta som använder alternativ telefoni är personer med hörselnedsättning. För dem finns det ett väl utbyggt stödsystem, oftast förlagt till hörselvården eller tolkcentralen, och i gruppen finns redan god kunskap om vilka lösningar som finns och hur man kan få tillgång till dem. Därför behandlas de inte vidare här, förutom vad gäller de olika lösningarna som beskrivs – samma lösning som fungerar för en grupp kan också vara användbar för andra grupper av användare.

## **På vilka sätt kan det vara problem att telefonera?**

**Exempel 1:** Karl har en progredierande sjukdom som gjort hans tal dysartriskt, så personer som inte känner honom väl har svårt att förstå vad han säger. När Karl ringer upp en tjänst eller ett företag, för att till exempel beställa en taxi eller boka en tid, händer det inte sällan att den som svarar tror att han är alkoholpåverkad och det har hänt att han har fått luren i örat. De som stannar kvar i luren och försöker ta reda på vad han vill säga behöver lägga ner mycket kraft på att förstå och Karl behöver lägga ner lika mycket kraft på att förklara och förtydliga.

**Exempel 2:** Greta har afasi efter en stroke för fem år sedan. Hon har svårt att hitta ord för det hon vill säga och hon har också nedsatt språkförståelse. I konkreta situationer i vardagen fungerar det ändå ofta bra att kommunicera med barn och barnbarn, eftersom det då finns så många andra ledtrådar än talet. Greta använder ofta gester som förstärker talet och hon skakar på huvudet för nej och nickar för ja, även om orden som kommer ut kan vara helt fel. Vid telefonsamtal försvinner allt det som gör att vardagskommunikationen fungerar, så Greta har helt slutat att använda telefon.

**Exempel 3:** Anders har ett omfattande rörelsehinder på grund av cerebral pares. Han har inget förståeligt tal och ingen funktionell läs- och skrivförmåga. Anders kan använda sina händer till att köra sin permobil och till att peka på sin Blisskarta. Eftersom han går i skola utanför hemorten vill han kunna hålla kontakten med sin familj, helst utan att ha en assistent närvarande när han pratar med dem. Med en vanlig högtalartelefon kan han höra vad den han pratar med säger, men de har svårt att förstå hans ja och nej. Om Anders vill säga något själv måste assistenten finnas där och tolka.



Exemplen ovan, liksom övriga exempel i den här skriften, är baserade på möten med många olika människor och situationer. De är dock i de flesta fall ändrade så att de inte är direkt kopplade till en enskild person, utan kan innehålla drag från flera olika personer. I de fall ett exempel handlar om en verklig människa och hans eller hennes kommunikationslösning, står det särskilt omnämnt i texten.

## Vad innebär alternativ telefoni?

Med alternativ telefoni menas oftast de alternativ till vanlig telefoni som kan förskrivas som hjälpmedel. Det handlar då främst om de lösningar för vilka det betalas ut ett statsbidrag till landstingen och som gäller personer som på grund av dövhet, grav hörselskada, dövblindhet, talskada eller språkstörning har betydande svårigheter att kommunicera med vanlig telefon.

## Vad innebär statsbidraget?

Statsbidraget är ett stimulansbidrag som endast gäller utrustning för ”dialog i realtid via ett kommunikationsnät”, dvs. kommunikationen måste kunna ske samtidigt. De lösningar man tänker på då är oftast **texttelefon, fax, bildtelefon** och enheter för så kallad ”total konversation”, dvs. enheter som stöder både bild, ljud och text.

## Organisationen kring alternativ telefoni

Organisationen kring alternativ telefoni ser olika ut i de olika landstingen, men på de flesta håll finns funktionen knuten till hörselvården eller tolkcentralen. Eftersom de flesta som använder alternativ telefoni gör det på grund av någon typ av hörselnedsättning är det ofta en audionom som är förskrivare. I alla landsting och regioner har logopederna rätt att få hjälp från den enhet som har hand om alternativ telefoni, för att få reda på om det finns någon lösning som kan förskrivas genom dem som skulle passa en viss patient. I många landsting har logopederna rätt att förskriva alternativ telefoni till personer med tal- och språkstörning, i andra kan de rekommendera, medan själva förskrivningen sker inom den enhet som ansvarar för alternativ telefoni i det aktuella landstinget.

## **Den här skriften handlar om allt som kan underlätta kommunikation på distans**

I den här skriften kommer vi att koncentrera oss på lösningar som finns för att personer med omfattande tal- och språksvårigheter ska kunna kommunicera på distans, oberoende av om det sker i realtid eller inte. Vi går också igenom lösningar som inte kan förskrivas inom anslaget för alternativ telefoni, men som kan förskrivas som hjälpmedel via hjälpmedelscentralerna. Andra lösningar vi beskriver kan köpas i handeln eller hämtas via Internet. En viktig del är att peka på de tjänster som finns i form av Taltjänst och Teletal och som är inriktade just på personer med tal- och språksvårigheter.

# Tjänster

För den som har tal- och språksvårigheter finns det två specialinriktade tjänster i Sverige: Taltjänst och Teletal. Båda har till uppgift att fungera som tolk mellan den som har ett svårförståeligt tal och den personen vill tala med. Det handlar då ofta om att få kontakt med en myndighet eller någon samhällsfunktion, till exempel boka hotellrum, kontakta sjukvården eller göra bankärenden. Den stora skillnaden mellan tjänsterna är att Taltjänst finns i det egna landstinget och taltjänsttolken kan komma hem till användaren av tjänsten eller följa med vid det aktuella ärendet och tolka på plats. Taltjänst är en nationell tjänst som sker på distans. Båda tjänsterna kan hjälpa till med telefonsamtal. Båda är också kostnadsfria och tolkarna har sekretess.

## Taltjänst

Taltjänst vänder sig till personer som talar otydligt, har svårt att hitta ord, förstå tal och/eller att läsa eller skriva. De tjänster de erbjuder är talstöd, lästöd och skrivstöd. Taltjänsttolken följer med och stöttar kommunikationen mellan samtalspartnerna vid till exempel ett läkarbesök eller föreningsmöte. Tolkens uppgift är att förtydliga det som sägs på ett neutralt sätt. Det är det som menas med talstöd. Läs- och skrivstöd innebär att taltjänst kan ge stöd vid brevskrivning, anteckna vid möten och att läsa upp brev och skrivelser för den som har svårt att läsa dem själv.



## Telefonstöd via Taltjänst

Taltjänst kan också ge stöd vid telefonering. Tolken kan delta i trepartsamtal via telefon och kan då finnas i samma rum som den som behöver tolkas. De kan också förmedla trepartsamtal via telefon. I samband med telefonsamtal kan tolken föra minnesanteckningar under samtalet, om användaren önskar det.

## Taltjänst finns inte i hela Sverige

Taltjänst är en verksamhet som fortfarande är under uppbyggnad och som landstingen just nu inte är tvungna att ha. I Uppsala har Taltjänst funnits sedan 1989 och det har funnits överenskommelser mellan staten och landstingen om att inrätta Taltjänst i hela landet. Vi kan förvänta oss att det händer saker på det här området framöver, i samband med annat arbete för att göra Sverige tillgängligt för alla.

## Var finns Taltjänst?

Taltjänst finns när detta skrivs i Halland, Jönköping, Stockholm, Uppsala, Värmland, Västernorrland, Västmanland, Västra Götaland, Örebro och Östergötland.

Det finns information om Taltjänst på hemsidorna hos de landsting och regioner där de finns. Man når alla dessa hemsidor via [www.taltjanst.se](http://www.taltjanst.se).

## Teletal

Teletal är en nationell tjänst som finns i hela landet. Den vänder sig till personer som har svårt att tala, läsa, skriva eller minnas. Även den som ska ringa till en person som har dessa svårigheter kan vända sig till Teletal. Tjänsten är kostnadsfri.

Samtal via Teletal rings med vanlig telefon och genomförs som ett trepartsamtal. Under samtalet finns en tolk från Teletal med som stöd. Hur mycket den personen ska gå in och tolka och förtydliga kan tolken och användaren komma överens om i förväg. Tolken kan också föra anteckningar under samtalet och sedan skicka dem till användaren via post, fax eller e-post.

Ingen förbokning, tillstånd eller remiss behövs för att använda Teletal. Den som aldrig har använt tjänsten förut och är osäker på hur det fungerar kan kontakta Teletal för att få svar på sina frågor. Om det är ett viktigt samtal som ska ringas kan det kännas tryggt för användaren att ringa upp Teletal i god tid, för att i lugn och ro ha möjlighet att förklara för tolken vad han eller hon vill uppnå med samtalet och försäkra sig om att tolken kan uppfatta de specifika ord, namn och platser som kommer att nämnas.



Så här går det till

1. Användaren ringer till Teletal. Telefonnummer är 020-22 11 44.
2. En tolk från Teletal tar emot samtalet. Användaren och tolken förbereder samtalet tillsammans.
3. Tolken ringer upp och kopplar in den tredje personen, samt presenterar sig själv och förklarar sin roll under samtalet.
4. Samtalet genomförs. Teletolken är med som stöd, i den omfattning användaren och tolken enats om. Vid behov för tolken anteckningar.
5. Samtalet med den tredje personen avslutas. Tolken och användaren avslutar samtalet.
6. Om så överenskommit skickar tolken anteckningarna från samtalet till användaren, via post, e-post eller fax.

## Mer om Teletal

Teletal är en tjänst som upphandlas av Kommunikationsmyndigheten PTS och som ibland byter leverantör. Just nu är det Riksfärdtjänsten som håller i Teletal. Vem som levererar Teletal ska inte påverka tillgängligheten till tjänsten, utan den ska alltid nås på samma telefonnummer och utföra samma uppdrag.

Teletal handlar enbart om att tolka svenska. Det handlar alltså inte om att tolka från ett språk till ett annat.

Telefonnumret till Teletal är 020-22 11 44. Öppettiderna 2010 är måndag till fredag 8–20 och lördag, söndag samt helgdag 12–16.

Läs mer om Teletal på [www.teletal.se](http://www.teletal.se)

### Exempel på användning av Teletal

Eva bor i egen lägenhet där hon har hjälp av assistenter. På grund av cerebral pares har hon svårt att styra sin kropp och hennes tal är svårförståeligt på grund av dysartri. Eftersom hon behöver hjälp med så mycket praktiskt är det viktigt för Eva att göra sådant på egen hand som hon klarar utan hjälp av assistenterna. Eva är bra på att formulera sig i tal och skrift, så tala med andra vill hon helst göra utan inblandning. Nu ska Eva ut och resa och behöver boka hotellrum. Hon har sett ut ett hotell på nätet som verkar bra, men allt Eva behöver veta står inte i rumsbeskrivningen. Eva bestämmer sig för att ringa till hotellet.

Eva ringer upp Teletal och berättar att hon vill boka ett hotellrum, men att hon har några frågor om rummet hon behöver ställa först. För att samtalet ska flyta så smidigt som möjligt berättar Eva för teletolken i förväg om de krav hon har på rummet – hon vill försäkra sig om att det inte blir några missförstånd. Eftersom teletolken är ny för Eva, berättar hon också för henne att hon vid behov kan bokstavera orden och att hon då använder sig av de gängse namnen för bokstäverna: Adam, Bertil, Caesar etc. Eva har en lista med bokstavsnamnen uppsatt vid telefonen, ifall hon skulle råka glömma bort något av dem. Hon vet av erfarenhet att vissa ord kan vara extra svåra att uppfatta och att det är praktiskt att kunna bokstavera på ett sätt som gör att det inte blir några tvetydigheter.

Eva ber teletolken att ringa upp hotellet och inleda samtalet, men sedan lämna över samtalet åt Eva. Hon vill att teletolken ska finnas med i bakgrunden och bara tolka vid behov. Nu är Eva klar att boka sitt hotellrum.

# Produkter

Det finns många olika produkter som kan göra det lättare att kommunicera på distans. Många av dessa kan man köpa i vanliga butiker eller hämta på Internet och är sådana som användaren måste stå för själv. Andra kan förskrivas som hjälpmedel inom den allmänna hjälpmedelsförsörjningen. Åter andra kan förskrivas som alternativ telefoni. Alla dessa olika typer beskrivs i det här kapitlet. I slutet av den här skriften finns det en sammanställning av vilken typ av produkter som kan fås på vilket sätt, samt länkar till tillverkare och återförsäljare.

OBS! Den här skriften är inte en produktförteckning. Den innehåller exempel på produkter, men mer för att visa på viktiga funktioner än för att rekommendera en specifik produkt. I det enskilda fallet är det många olika komponenter som måste samverka för att en produkt ska fungera optimalt.

## Ringa lättare med fast telefon

En vanlig fast telefon är fortfarande något som de flesta människor i Sverige använder sig av och har tillgång till. Det är också en telefontyp som finns i många olika utföranden och som har fler funktioner än man vanligtvis tänker sig. De kan vara trådbundna eller trådlösa, men är kopplade till det fasta telenätet. Något som är positivt för många personer som har nedsatt rörelseförmåga eller syn är att de också ofta är större än mobiltelefonerna.

Telefoner kan man köpa på många olika ställen. Man kan köpa dem i särskilda telefonbutiker, i butiker där man säljer hemelektronik, i särskilda hjälpmedelsbutiker och på Internet. En telefon är vanligtvis inte något man kan få som hjälpmedel.

## Headset

Med ett headset slipper man hålla i telefonluren medan man talar. Man hör den man talar med via en eller två hörlurar och man talar i en mikrofon som sitter fast i headsetet.

Med ett bra headset, som har en mikrofon som är väl placerad, kan en person som har ett otydligt tal bli lättare att uppfatta för samtalspartnern.



En nackdel med headset är att man måste sätta på sig det, vilket kan vara svårt att göra på egen hand för den som har problem med motoriken. En stor fördel med att använda headset är att man får båda händerna fria till annat än att hålla i luren.

## Högtalarfunktion

När telefonen har högtalarfunktion hörs det man säger ut i rummet, man behöver inte hålla telefonen eller telefonluren till örat. Man behöver inte heller hålla telefonluren till munnen och tala direkt in i mikrofonen. Telefoner som har den här funktionen har ofta en knapp som man ska trycka på för att aktivera högtalaren.

Med högtalartelefon slipper man också ta på sig ett headset, så det är motoriskt enklare än andra sätt. Man kan vara flera personer i samma rum som talar och som hör vad samtalspartnern i andra ändan säger. Det innebär samtidigt att samtalet blir mindre privat. En nackdel med högtalartelefon är att ljudkvalitén ofta blir sämre. Det kan bli svårare att bli förstörd och att uppfatta vad den andra personen säger.

## Röstförstärkare kopplad till telefonen

För den som har svag röst och/eller ett otydligt tal kan det behövas bättre förstärkning än den man får via ett vanligt headset. Då finns det särskilda röstförstärkare som kan användas både vid direktkommunikation och vid telefonering. Det handlar då om en speciallösning som behöver förskrivas som hjälpmedel.

## Tydliga knappar

Tydliga knappar på telefonen har alla människor nytta av, men det är särskilt viktigt för den som har problem med synen eller har kognitiva svårigheter. En telefon med tydliga, rejäla knappar och få funktioner kan också underlätta för den som har svårt med finmotoriken.



## Förprogrammerade telefonnummer

Att komma ihåg telefonnumret till dem man brukar ringa till kan vara svårt, i synnerhet som vi via mobiltelefonerna har vant oss vid att leta upp våra kontakter i en lista istället för att knappa in numret siffra för siffra. Möjlighet till förprogrammerade telefonnummer finns också hos fasta telefoner, fast sällan lika utvecklat som hos mobiltelefonerna. På många telefoner finns det några knappar som är till för förprogrammerade telefonnummer, på dem som har en display kan man ofta skapa en telefonlista att bläddra i.



Den som har svårt att läsa eller minnas kan behöva ett tydligt och direkt sätt att kunna ringa upp sina viktigaste kontakter. Detta går att lösa med foton på dem man brukar ringa till. Det finns en speciell dosa att köpa, som rymmer sex telefonnummer och har plats för foton på varje knapp. Den programmeras och kopplas in till den vanliga telefonen. För att ringa upp det förprogrammerade numret trycker användare bara på bilden på den han/hon vill ringa till.

Det finns också telefoner som kombinerar tydliga knappar, snabbknappar med plats för bilder och andra funktioner som förenklar telefonerandet.

## Nummerpresentation och ljudsignaler

För den som har tal- och språksvårigheter kan det vara svårt att tala med okända personer, och särskilt svårt i telefon. Då kan det vara extra värdefullt att få reda på vem som ringer innan man svarar.

En del telefoner har inbyggd nummerpresentation där man kan se telefonnumret för den som ringer. I de telefoner där man kan skapa en lista med kontakter kan man då få upp namnet på den som ringer, precis som i mobiltelefoner. Det finns också särskilda nummerpresentatörer som man kan koppla in till telefonen. För att nummerpresentation ska fungera kan man också behöva abonnera på tjänsten hos sin teleleverantör.

Det finns också telefoner där man kan koppla olika ljudsignaler till olika kontakter, så man på signalen kan höra vem det är som ringer.

## Fjärrstyrning av telefonen

Den som har ett rörelsehinder som gör det svårt eller omöjligt att hantera luren och knapparna på en vanlig telefon, eller har svårt att hinna fram till telefonen i tid, kan behöva en telefon som går att fjärrstyra.

Det finns ett antal telefoner för fjärrstyrning på marknaden. De kan ställas in så att telefonen svarar automatiskt efter ett visst antal signaler eller så att användaren svarar med en fjärrstyrd eller trådbunden knapp. Till vissa modeller kan man koppla in separata knappar för olika funktioner, alternativt en knapp med vars hjälp man kan stega sig fram till den funktion man vill använda. Vissa modeller kan ställas in så att telefonen både svarar och avslutar samtalet automatiskt efter en förinställd tid.

Till den här typen av telefoner finns det olika tillbehör i form av bl.a. IR-sändare/mottagare, headset och knappar/brytare. Förskrivning görs av och/eller i samråd med arbetsterapeut och hjälpmedelskonsulent inom hjälpmedelsverksamheten. Där finns det också kunskap och lösningar för andra typer av omgivningskontroll.

## Telefontillkoppling

Talande samtalshjälpmedel kan ofta användas tillsammans med högtalartelefon. Ljudet från samtalsapparaten kan då tas upp tillsammans med det som sägs i rummet. Det kan dock vara svårt för den som finns i andra änden av telefonen att uppfatta syntetiskt eller inspelat tal via telefonen.

För att få en så ren ljudkvalitet som möjligt kan man då använda telefontillkoppling i form av en dosa som kopplas mellan samtalsapparaten och telefonen. Ljudet från samtalsapparaten går då direkt ut på linjen.

Det som kan kopplas till telefontillkopplingen behöver ha



en ljudutgång, och det kan handla om en enkel samtalsapparat, en samtalsapparat med tangentbord och syntetiskt tal eller någon form av dator, portabel eller stationär.

Något man behöver tänka på är att det som är lämplig volym för direkt-samtal oftast inte fungerar lika bra vid telefonsamtal. Vissa samtalsapparater skiljer på dessa båda funktioner, så det bara är att plugga in den direkt till telefontillkopplingen när man vill ringa. Andra apparater saknar denna funktion och då är de mindre lämpliga att använda tillsammans med telefontillkoppling. Annars måste användaren ändra volym i samtalsapparaten när han hon växlar mellan att prata med någon i samma rum och att ringa.

Telefontillkoppling är ett av de hjälpmedel som kan förskrivas som alternativ telefoni (till exempel Falck 3322).

### **Exempel på telefoner för det fasta telefont nätet**

Doro MemoryPlus 309dp. En nummersändare som rymmer 6 kortnummer som kan illustreras med fotografier. Den kopplas till den befintliga telefonen.

Doro MemoryPlus 319ph. En telefon med stora tydliga knappar och plats för fyra kortnummer som kan illustreras med fotografier.

Doro PhoneEasy 336w, enkel trådlös telefon med tydlig display, högtalartelefon, stora knappar och 2 snabbvalsknappar.

PicoPhone Högtalartelefon med programmerbar IR-mottagare. Kan även styras med upp till fyra trådbundna manöverkontakter.

RehaPhone, IR-styrd högtalartelefon. Alla funktioner kan styras trådlöst med en IR-sändare. Kan lagra åtta kortnummer under separata tangenter.

SiPhone Siemens IR-styrd trådlös telefon. Placerad i laddfacket fungerar den som högtalartelefon.

## **Lättanvända mobiltelefoner**

Moderna mobiltelefoner har ofta en stor mängd funktioner, och att kunna ringa ljudsamtal med telefonen bara är en funktion i mängden. Det innebär att telefonerna innehåller många nya möjligheter för personer med olika typer av funktionsnedsättningar, men det gör dem också onödigt svår-använda för den som bara vill ringa.

Då är det bra att det finns tillverkare som valt att gå åt andra hållet och tillverka telefoner som har stora, tydliga knappar och få och lättanvända

funktioner. Det finns till exempel en telefon som bara har fyra snabbvals-knappar på framsidan + knappar för att svara och lägga på + direktknapp för att larma. Snabbvalsknapparna kan märkas ut med namn eller foton. Andra telefoner har förutom snabbvalsknappar också en vanlig knappsats med tydliga siffror, nummerpresentation och i vissa fall inbyggd förstärkning och hörslinga.



## Intressanta funktioner

Liksom när det gäller fast telefoni är det värdefullt att mobiltelefonen har möjlighet till högtalarfunktion, att man kan koppla in headset, att knapparna är tydliga och att det är lätt att läsa texten i displayen. Snabbvalsknappar för att direkt kunna ringa upp vissa personer är värdefullt, liksom en lättanvänd telefonbok. Vissa telefoner med menysystem visar de mest frekvent uppringda kontakterna överst i telefonboken.

En del telefoner i serien av lättanvända mobiltelefoner innehåller också sms-funktion.

### Exempel på enkla mobiltelefoner

Doro HandlePlus 326i – mobiltelefon med stora knappar, lättläst skärm, 4 snabbvalsknappar.

Doro HandlePlus 334 – mobiltelefon med 4 snabbvalsknappar + larm- och SOS-knappar.

Doro PhoneEasy 410gsm – Vikbar mobiltelefon med stora, tydliga knappar, tydlig färgdisplay, förstärkning och sms-funktion.

## Avancerade mobiltelefoner

Att en mobiltelefon är avancerad betyder inte nödvändigtvis att den är svår att använda. Tvärtom innebär den inbyggda kameran, de avancerade ljudfunktionerna, kalendern och möjligheten att ladda hem eller köpa till specifika program/appar till telefonen att det finns stora möjligheter att anpassa den. Det kan handla om sådant som bild- och ljudstöd för att kunna planera sin dag, att kunna lyssna på skriven text med hjälp av talsyntes, eller att kunna förmedla sig genom foto och video som alternativ till talsamtal och textmeddelanden.

Vilka funktioner som finns i en specifik telefon varierar. Här ska nämnas några särskilt viktiga funktioner som kan finnas i telefonen från början eller genom specifika program som laddas ner och läggs till.

## Bilder i telefonboken

I många mobiler kan man fotografera dem man brukar ringa till och lägga in foton i telefonboken. När man ska ringa någon man känner kan man då titta efter bilden på den man vill ringa till, istället för namnet eller telefonnumret. På samma sätt kan man se i telefonen vem som ringer, om det är någon av dem som finns i telefonboken och som har en bild vid sitt namn.

## Arrangera ikoner och gömma oönskade funktioner

I mobiltelefoner med pekskärm representeras de olika funktionerna i telefonen av ikoner. Dessa kan arrangeras så att de viktigaste visas först. I vissa telefoner går det också att gömma oönskade funktioner. På det sättet blir telefonen enklare att hantera.

## Ringa videosamtal

I många 3G-telefoner kan man ringa videosamtal. Det innebär att man kan se varandra medan man talar. Denna funktion är särskilt uppskattad av personer som använder teckenspråk, eftersom det ger dem en möjlighet att kommunicera naturligt på ett helt annat sätt än innan den här tekniken fanns.

Att kunna se varandra medan man pratar är också väldigt bra när den ena parten har tal- och språksvårigheter. När man kan se munnen på den som talar kan ett otydligt tal bli mycket enklare att uppfatta, även om det kräver en snabb uppkoppling för att fungera riktigt bra. Likaså är det en stor fördel

att kunna se blickar, gester, nickningar, minspel och annat som gör samtal lättare och smidigare. Detta är särskilt värdefullt när det finns hinder för förståeligheten.

Videofunktionen i kameran kan också användas för att visa saker i omgivningen för den man talar med. Detta kan i hög grad öka självständigheten för personer med funktionsnedsättning, vilket följande exempel visar.

### **Exempel på videotelefoni via mobilen**

Niklas är en ung man med utvecklingsstörning, begränsat språk och en mycket begränsad talförmåga. Han tycker om att vara ute på stan på egen hand och är också intresserad av att handla. Varje dag pratar han med sin pappa i mobiltelefon och använder då videosamtalsfunktionen. Han brukar hålla fram telefonen till saker som han vill visa sin pappa, så pappan kan få titta på dem genom mobilen. När Niklas hittar något i en affär som han vill köpa gör han likadant: han filmar det han vill köpa så pappan kan se det, sedan lämnar han över sin mobil till expediten. Då får pappan prata med expediten och hjälpa Niklas att genomföra köpet.

## **Läsa sms med hjälp av talsyntes**

För den som har stora läs- och skrivsvårigheter kan det vara problem att använda sms-funktionen i mobilen. Samtidigt är det ju väldigt praktiskt att kunna sms:a – man kan ju nå varandra på distans även om den andra personen är upptagen för tillfället. När man själv ska skapa sitt eget meddelande behöver man inte bli stressad av att den andra personen väntar på att man ska skriva klart, som det lätt kan bli vid chatt. Något som kan underlätta väldigt är att ha talsyntes i mobilen. När man får ett sms kan man lyssna på vad den andra har skrivit, så för att ta emot sms behöver man inte kunna läsa alls. Med talsyntes i mobilen kan man också lyssna på det man själv har skrivit innan man skickar det. Då har man chans att märka om något har blivit tokigt i det man har skrivit.

## **Använda förberedda sms-meddelanden**

I många telefoner finns det möjlighet att förbereda sina sms-meddelanden genom att skapa mallar som kan användas som de är, eller där man bara behöver fylla i någon detalj innan man skickar meddelandet. Exempel: ”Jag sitter i möte. Ring mig senare”, ”Jag är hemma. Ring mig.”, ”Hämta mig

klockan...”. Med hjälp av sådana, förprogrammerade meddelanden kan även personer med omfattande läs- och skrivsvårigheter skicka sms, förutsatt att de kan lära sig urskilja de olika meddelandena eller har möjlighet att lyssna på dem med talsyntes.

Förberedda meddelanden för sådant man brukar skriva ofta underlättar också för personer med motoriska svårigheter och för alla som vill få iväg sina meddelanden snabbt.

## Messa med symboler

För den som har mycket omfattande svårigheter att läsa och skriva kan även förberedda, skrivna meddelanden vara för svårt och dessutom upplevas som allt för begränsande. Då finns det möjlighet att istället använda bilder och symboler för de ord och meddelanden man vill skicka. För att det ska vara möjligt behövs speciella program där man skapar anpassningar för den enskilda användaren, ofta knutna till specifika mobiler, exempelvis Programsnickaren för Micro Rolltalk och Handifonen med sitt inbyggda program.



För att undersöka hur sms med bilder och symboler kan användas för kommunikation bedrevs mellan 2007 och 2010 ett projekt kallat ”Messa med symboler”. I projektet deltog personer i olika åldrar och med olika typer av kommunikativa och kognitiva funktionsnedsättningar. De fick möjlighet att genom ”symbol-sms” ta kontakt med personer som de inte hade kunnat kommunicera med tidigare. Med hjälp av sina anpassade mobiltelefoner kunde de ställa frågor, boka möten och komma överens om planerade aktiviteter. Resultaten från projektet var positiva, men visade också hur viktigt det var att det fanns stöd i omgivningen för att det skulle fungera.

Projektet ”Messa med symboler” drevs av DART Kommunikations- och dataresurscenter, Riksförbundet FUB, SPRIDA Kommunikationscenter och Hjälpmedelsinstitutet och beviljades medel från Arvsfonden via projektet KogniTek.

Projektrapporten ”Messa med symboler. Möjligheter för personer med kommunikativa och kognitiva svårigheter att använda sms”, skriven av Margret Buchholz och Ingrid Mattsson Müller, finns att ladda ner gratis i Hjälpmedelsinstitutets webb-butik, artikelnummer 10383-pdf.

Lättillgänglig information om projektet finns också på <http://www.symbolsms.se>. Där kan man bland annat själv prova att skicka sms med bilder.

#### **Exempel på sms-användning**

Kalle har en Handifon som han använder som planeringsstöd, och för att bli påmind om sådant han ska göra. Han har den också för att skicka sms till sin mamma och till kompisar. När han är hos kompisar och vill komma hem skickar han ”Kan du hämta mig nu?”. När någon han känner fyller år skickar han ”Grattis!” och är väldigt nöjd med att kunna göra det. När Kalle får sms tillbaka kan han lyssna på det med talsyntes. Kalle har bara ett litet antal färdiga meddelanden han kan skicka, men mamman vet hur hon ska göra för att lägga till fler om Kalle önskar det.

#### **Exempel på mobiler och program för att skicka sms med symboler**

Micro Rolltalk från Abilia. Mobiltelefon med talsyntes och programmet Programsnickaren.

Handifon från Abilia. Ett tids-, planerings- och telefonhjälpmedel för personer med kognitiv funktionsnedsättning.

## **Bildtelefoni**

Med bildtelefoni kan man både se och höra den man kommunicerar med och det finns också ofta möjlighet att kommunicera med text. För personer med tal- och språksvårigheter kan det innebära en stor skillnad mot att använda vanlig telefon. Att kunna se den man talar med ger i sig en hel mängd information som inte kan eller behöver förmedlas med ord, till exempel hur personen mår, om den verkar trött eller pigg, glad eller ledsen. Man kan också lätt se och uppmärksamma om någon har ny frisyr eller nya kläder bara genom att till exempel peka på sitt eget hår, le och sedan peka på den andra personen och se frågande ut. Det går också att hålla upp saker så att



den andra personen kan se dem. Själva samordningen av samtalet går också smidigare när man kan se varandra. Man kan se om den andra håller på med något, till exempel letar efter något i en väska eller har gått iväg en stund.



Något som är ett extra plus vid bildtelefoni är att man kan se den andra personens gester, kroppsrörelser och minspel. Det är förstås det som gör bildtelefoni så viktigt för personer som använder teckenspråk, men det är lika värdefullt för hörande personer som använder tecken. Vid god uppkoppling kan man också ha hjälp av att se på munrörelserna hos den man talar med, i synnerhet om den andre har ett otydligt tal eller om man själv har problem med hörseln.

## **Så här fungerar bildtelefoni**

Uppkopplingen av bildtelefoni sker via Internet och man kan antingen använda en särskild bildtelefon, mobiltelefon med 3G eller en dator med ett bildtelefoni-program. Båda parter måste ha samma typ av bildtelefon eller program för bildtelefoni för att det ska fungera.

De som kommunicerar med varandra filmas och de rörliga bilderna och ljudet sänds omedelbart mellan de båda datorerna/mobiltelefonerna. Detta gäller också om man skriver text till varandra via bildtelefonen.

## Lättillgänglig bildtelefon via datorn

I nästa kapitel finns det information om bildtelefoner som kan förskrivas som hjälpmedel inom anslaget för alternativ telefoni. Men för den som har en dator med webbkamera och mikrofon, samt en bredbandsuppkoppling finns det redan kostnadsfri bildtelefoni några klick bort. Det handlar om programmen Skype och MSN (Live Messenger), som båda kan användas för att ringa bildsamtal, men också för att chatta via textmeddelanden.

Med MSN och Skype kan man bara ringa till andra som använder samma program. Man kan inte (i oktober 2010) ringa med dem till den typ av bildtelefon som förskrivas som hjälpmedel eller använda bildtelefoniförmedling. Men de bildtelefoner som förskrivas som hjälpmedel är också beroende av att man ringer till en telefon som använder samma system. För de allra flesta personer med tal- och språksvårigheter innebär Skype eller MSN att de kan nå fler vänner och familjemedlemmar än via en dedicerad bildtelefon. Allt vännerna behöver är en dator med webbkamera och mikrofon, bredbandsuppkoppling och samma program som den man vill ringa till, dvs. Skype eller MSN. För att kunna skapa ett konto hos Skype eller MSN behövs också en e-postadress.



Vi kommer fortsätta koncentrera oss på att skriva om Skype, eftersom det är allra enklast att använda om man framför allt vill ha det som bildtelefon. Lite förenklat kan man säga att Skype är ett program för bildtelefoni som också innehåller chatt, medan MSN är ett chattprogram som också innehåller bildtelefoni. Det innebär att man i MSN börjar med att starta en chatt och därifrån startar ett bildtelefonisamtal, medan man i Skype startar bildtelefonisamtalet direkt.

### **Komma igång med Skype**

För att kunna använda Skype behöver man:

- Internetuppkopplad dator och en bra webbkamera (gärna med vidvinkel)
- Ladda ned och installera programmet (Skype)
- Skaffa Skypenamn och Skypeprofil (så att man kan hittas av andra i Skypes ”telefonkatalog”)
- Leta upp och lägga in kontakter (fylla på sin privata kontaktlista ”adressbok” i Skype)

Behöver man mer detaljerade anvisningar kan man få det i skriften ”Att ringa med datorn – Lär dig mer och våga prova”, som kan hämtas från Hjälpmedelsinstitutets webb-butik. Skriften ingår som en del i ett studiecirkelmateriale om bildtelefoni, som också innehåller en handledning för studiecirkelledare: ”Att ringa med datorn – Handledning för att inspirera till bildtelefoni”. I skriften ”Bildtelefoni 2010 – test av 17 gratisprogram” finns det en genomgång av gratisprogram av bildtelefoni där Skype och MSN står som testvinnare.

### **Exempel på Skypeanvändning**

Margit har afasi sedan ett par år tillbaka. Hon har mycket svårt att hitta ord för det hon vill säga, men förstår det mesta som andra säger till henne. Hon bor i egen lägenhet och klarar sig själv med hjälp av hemtjänst. Barnen är vuxna och bor på helt annat håll i Sverige. Att hålla kontakt med barnen och barnbarnen via vanlig telefon är mycket svårt. Nu har Margit fått en dator med webbkamera och mikrofon som hjälpmedel. Barnen använde redan Skype och tyckte det verkade vara en smidig lösning. För Margits dotter var det inte helt enkelt att beställa bredbandsuppkoppling på distans och se till så den blev rätt inkopplad, men till slut gick det. Trots att Margit aldrig använt dator tidigare har hon lärt sig att hantera en mus och att ringa upp och svara på samtal via Skype. Kommunikationen med dottern och barnbarnen går nu mycket lättare.

Sofia är en ung kvinna med utvecklingsstörning och en tal- och språkstörning som innebär att hon inte har något utvecklat talspråk. Det innebär inte att Sofia är tyst, utan hon använder väldigt mycket vokalisationer som hon säger med varierad satsmelodi. Sofia har kontakt med sin mamma varje dag via telefon. Till att börja med talade de alltid i vanlig telefon, och Sofia hade en telefon med ett fotografi på mamman som hon tryckte på när hon ville ringa till henne, och det fungerade bra. Mamman ställde frågor till Sofia och hon svarade ja och nej + visade med rösten vad hon tyckte. Sedan upptäckte de Skype och Sofias förtjusning var stor när hon upptäckte att hon kunde se mamman och tala med henne som hon brukade, med tecken, trots att hon inte fanns i samma rum. För Sofia och hennes mamma blev det stor skillnad – nu kan de prata om mycket fler saker och förstår varandra mycket bättre.

# Lösningar som kan förskrivas som alternativ telefoni

De lösningar som kan förskrivas som alternativ telefoni är texttelefon, bildtelefon (med och utan möjlighet till ”total konversation”), telefontillkoppling och fax. De här lösningarna innebär ofta att den man samtalar med måste ha en likvärdig utrustning. Därför kan en person som använder alternativ telefoni också få en eller ett par enheter förskrivna som kan lämnas ut till närstående, eller andra personer som användaren ringer ofta till.

## Texttelefon

Med texttelefon skriver man det man vill säga. Om den man ringer till ska kunna se vad man skriver måste den personen också ha en texttelefon. Ett annat sätt är att ringa via Texttelefonförmedlingen (se nedan).

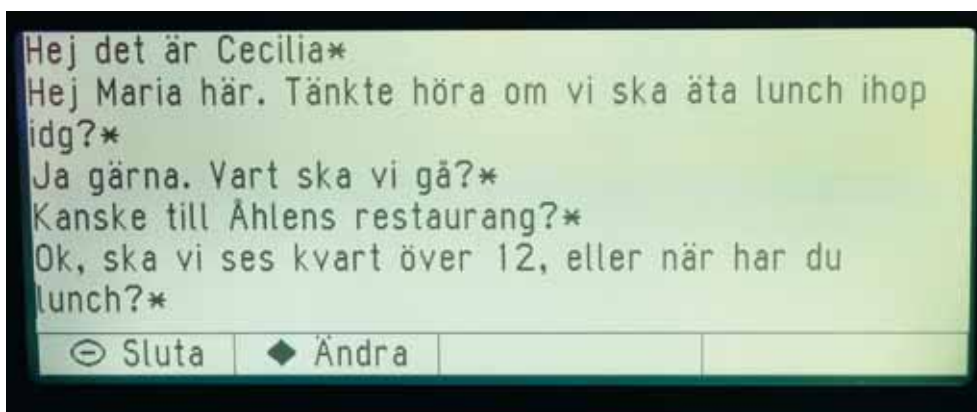
Texttelefoner har tangentbord och skärm så att man kan se både det man själv skriver och vad den andra svarar. Det är det vanliga telefonnätet som används. Det kan också fungera om man har IP-telefoni, men då måste operatören kontaktas och det kan behöva göras speciella inställningar för att det ska fungera.



Det finns två olika sätt att använda texttelefonen: antingen kan båda skriva till varandra, eller så kan den ena skriva och den andra prata, om till exempel en hörande person med talsvårigheter skriver vad han/hon vill säga och samtalspartnern svarar med tal.

A. Så här gör du när du ringer med texttelefon och båda skriver:

1. Skriv in numret till den du ska ringa till på texttelefonens tangentbord och tryck sedan på en knapp för att ringa upp.
2. Du får vänta en stund tills personen i andra änden svarar.
3. När samtalet är uppkopplat turas du och den du ringt till om att skriva till varandra. Er konversation läser ni på era texttelefoners skärmar.



B. Så här gör du för att använda funktionen "Tala/Höra direkt":

1. Gör först som i exempel A ovan.
2. När det är dags att tala lyfter båda sina telefonlurar och ni talar/lyssnar på varandra. När personen talat klart säger han eller hon "kom" och då lägger ni på telefonlurarna. Då kan ni skriva igen.
3. Om båda har en texttelefon som heter Opus 2 behöver ni inte lyfta på telefonluren för att använda "Tala direkt". För att kunna "Höra direkt" måste man dock använda headset. Detta följer med som tillbehör.

### Exempel på texttelefoner

Det finns olika modeller på texttelefon som kan förskrivas genom landstingen. Man kan antingen välja en texttelefon som är en egen enhet eller ett texttelefonprogram till dator.

- Exempel på texttelefoner är Diatext 4, Opus 2, Polytel Kompis och Textlink 9100.
- Exempel på texttelefonprogram till dator är Komtext2 och WinText Pro. Flexitext är en särskild tjänst som ger tillgång till texttelefonfunktion via Internet eller mobiltelefon.

Om man ska använda vanlig dator som texttelefon krävs ett särskilt modem som passar för texttelefoni. De flesta texttelefoner använder det vanliga tele-nätet, men det finns också lösningar som fungerar via bredband, till exempel tjänsten Flexitext.

### Texttelefoniförmedlingen

Om man vill ringa från en texttelefon till en person som inte har texttelefon kan man använda sig av Texttelefoniförmedlingen. Man ringer då upp ett särskilt nummer där det finns en person som förmedlar samtalet. Det gäller också om en person som använder vanlig telefon vill ringa till en person som har texttelefon.

Så här fungerar det:

Den som ringer från texttelefon ringer upp telefonnummer 90 160, eller den som ringer från vanlig telefon ringer upp telefonnummer 90 165

Den som använder texttelefon skriver text som förmedlaren läser upp för den som inte har texttelefon. Om det behövs skriver förmedlaren det som den talande personen säger så det kan läsas i texttelefonen. Om den person som använder texttelefonen är hörande behövs inte detta moment.

Utförlig information om Texttelefoniförmedlingen finns på [www.texttelefon.se](http://www.texttelefon.se). Där kan man bland annat se hur man kan göra för att få förmedlat ett texttelefonsamtal via Internet till en taltelefon, utan att man behöver ha en texttelefon.

### Andra texttelefoni-tjänster

Det finns ett antal olika tjänster för dem som använder texttelefon, bland annat för att kunna ringa larmnumret 112 och sjukvårdsupplysningen. Mer information om detta kan man hitta på [www.hi.se/alternativtelefoni](http://www.hi.se/alternativtelefoni), under rubriken **Produkter och tjänster, Texttelefoni**. Där finns också information om olika modeller på texttelefoner.

## Bildtelefon som hjälpmedel

De bildtelefoner som kan förskrivas genom landstingen är av tre typer:

- Dator med bildtelefonprogram
- Separat bildtelefon med egen skärm
- Bildtelefon för tv

För att bilden ska bli tydlig och bildtelefonen kunna användas för kommunikation via teckenspråk måste man ha bredband med hög hastighet både för upp- och nedladdning, minst 0,5 Mbit i båda riktningarna. De som inte använder teckenspråk kan i många fall klara sig med något lägre hastighet på bredbandet.

Det ställs särskilda krav på uppkopplingen när man ska använda den typ av bildtelefoner som kan förskrivas som hjälpmedel. Har användaren ADSL-modem bör det vara ett separat modem som inte har inbyggd router. Om bredbandet används till annat än surfning, till exempel IP-telefoni eller tv kan det bli problem med bredbandet. Kunskap om detta och hur man ska ställa in utrustningen finns hos de enheter i landstingen som hanterar förskrivningen.

### Belysning vid bildtelefoni

Eftersom det filmas under samtalet är ljuset och den omgivande miljön mycket viktig för att kvaliteten i samtalet ska bli bra.

- Bakgrunden bör vara lugn. Om det är mycket rörelse i bakgrunden är risken att rörelserna inte syns ordentligt.
- Det bör vara ljust i rummet där man ringer.
- Inga lampor eller fönster ska vara riktade rakt mot bildtelefonens kamera.
- Det är bra om kläderna är någorlunda enfärgade (särskilt om teckenspråk ska användas).





## Tjänster för bildtelefoni

Den som är teckenspråkig kan ringa till hörande personer på deras vanliga telefon via bildtelefonförmedlingen, Bildtelefoni.net. Denna tjänst är inte tillgänglig för personer som inte använder teckenspråk. Mer information finns på [www.bildtelefoni.net](http://www.bildtelefoni.net).

### Exempel på bildtelefoni

Stefan går på en specialskola på annan ort än där han bor. Han har både utvecklingsstörning och hörselskada. Stefan kan inte så många tecken och det är svårt att veta hur mycket han uppfattar med hörseln av vad som sägs. För att Stefan ska kunna kommunicera med sina föräldrar under skolveckorna har han fått en bildtelefon som hjälpmedel som finns placerad hos hans föräldrar. På skolan finns redan en bildtelefon som Stefan kan använda. Det är väldigt viktigt för Stefan och hans föräldrar att de kan ha kontakt på det här sättet, att de kan se på varandra, använda tecken, peka och visa saker för varandra. Med bildtelefonen kan de kommunicera med hela kroppen och visa med sina ansiktsuttryck vad de tycker och känner.

### Exempel på olika bildtelefoner

- Exempel på bildtelefonprogram för dator: Allan eC och MMX. Båda fungerar som bildtelefoner, men man kan också skriva text till den man ringer och ringa till vanliga texttelefoner.
- Exempel på separata bildtelefoner: TM-9000, VT8882, Tandberg 150MXP och Tandberg 1000MXP.
- Joice kopplad till TVn. Flera av de separata bildtelefonerna kan också använda TVn som skärm.

Exakt vad som kan förskrivas varierar mellan olika landsting och regioner. På vissa håll kan en person med talsvårigheter få dator med webbkamera som bildtelefon, där Skype är det bildtelefonprogram som används. Vilken typ av bildtelefon och vilken typ av program som väljs beror bland annat på vem användaren ska ringa till och vilka möjligheter de har att använda samma typ av bildtelefon. De flesta landsting har en begränsning i hur många anhörigtelefoner som får förskrivas som hjälpmedel.

När en dator förskrivas som bildtelefon ställs den in så att den kan ta emot inkommande samtal och så att den som får hjälpmedlet kan uppfatta att det ringer. Det innebär att datorn/bildtelefonen ska vara på hela tiden. När det handlar om en dator med webbkamera och bildtelefonprogram kan det hända att den spärras för andra funktioner än det den är tänkt för, så att

användaren till exempel inte kan installera nya program i den. Detta görs då för att garantera att den fortsätter att fungera som den ska som bildtelefon. Om den krånglar kan användaren lämna in den till landstinget för service.

## Telefontillkoppling

Telefontillkoppling är en liten dosa som man kopplar in mellan en samtalsapparat eller röstförstärkare och en analog telefonlinje. Med telefontillkopplingen går talet från samtalsapparaten eller ljudet från röstförstärkaren direkt ut på telefonlinjen. Idén med telefontillkoppling är att det ska bli lättare för samtalspartnern i andra änden av telefonen att höra vad som sägs. Det går att prata i luren eller via högtalartelefon som vanligt även när telefontillkopplingen är inkopplad.

Det kan vara lite krångligt att använda telefontillkoppling om samtalsapparaten ska användas i andra sammanhang också och behöver pluggas i och ur när man ska telefonera. Volymen kan då behöva justeras för de olika tillfällena – en samtalsapparat behöver ofta vara inställd på en annan volym vid direktsamtal än vid telefonsamtal via telefontillkoppling.

Mer information om telefontillkoppling finns under rubriken ”Ring lättare med fast telefon”.

## Fax

Med en fax kan man skicka iväg meddelanden som har skrivits för hand eller via dator till en annan person eller myndighet som har fax. Det går också att faxa bilder. Precis som för annan alternativ telefoni går det att förskriva en fax som placeras hos en anhörig eller motsvarande, förutom den fax som användaren får.

### Exempel på faxanvändning

Lena är en kvinna med utvecklingsstörning som bor i en gruppbostad i samma stad som sina föräldrar. Hon använder tal och tecken för att kommunicera, men det är svårt att uppfatta vad hon säger i telefon. Lena har egen dator och ett program för att skriva med bildsymboler. Hon brukar skriva brev till sin mamma som hon faxar. När Lena får vykort brukar hon faxa över dem till mamman som får läsa upp vad det står för henne i telefon.

# Lösningar som kan förskrivas som ”vanligt” hjälpmedel

Personer som har svårt att telefonera på grund av tal- och/eller språkstörning kan ha nytta av olika typer av kompensation för sitt bristfälliga tal.

Den som kan läsa och skriva kan välja att kommunicera via e-post, chatt och sms istället för att tala och om det är sätt som personen är van vid sedan tidigare behövs inga speciella insatser för det. Ofta finns det dock andra faktorer som gör att det kan behövas en speciallösning. Handlar det om motoriska svårigheter kan det behöva provas ut styrsätt – det kan handla om allt från tangentbordsdekaler och underarmsstöd till avancerade styrsätt som huvudmus eller ögonstyrning.

Det finns olika hjälpmedel där man kan använda bilder, både i form av symboler och andra ritade bilder och fotografier. De programmen har ofta flera olika funktioner, ibland samlade i ett och samma program, ibland fördelade mellan olika program i en programserie. Det kan finnas anledning att skilja mellan program som i första hand är tänkta att användas för direktkommunikation i ett talande samtalshjälpmedel och sådana som är till för att användaren ska kunna producera någon form av dokument som kan sparas och skrivas ut eller skickas som e-post. Jag ska här beskriva olika varianter var för sig, även om de kan förekomma i samma program.

När det gäller talande samtalshjälpmedel kommer jag att beskriva några grundtyper, väl medveten om att det finns många olika varianter.

## Talande samtalshjälpmedel

Ett samtalshjälpmedel med syntetiskt tal är oftast främst tänkt för direktkommunikation, men kan också användas för telefonering, tillsammans med en högtalartelefon och/eller telefontillkoppling. Det kan också finnas ett värde i att använda ett talande samtalshjälpmedel tillsammans med bildtelefon, eftersom samtalspartnern då kan se sådant som gester, blickar och minspel. Eftersom det kan ta tid för användaren att konstruera det meddelande som hjälpmedlet ska säga, kan det vara till stor hjälp för samtalspartnern att se när den som använder hjälpmedlet håller på att skriva, för att veta när det är rätt tid att själv prata. Utan ett sådant visuellt stöd är det väldigt lätt att missbedöma när det är rätt läge att komma in i konversationen och i onödan avbryta medan den andra parten håller på att konstruera sitt meddelande.

## Samtalshjälpmedel med tangentbord och talsyntes

En vanlig typ av samtalshjälpmedel för den som kan skriva är en samtalsapparat med tangentbord. Användaren skriver det han eller hon vill säga och en talsyntes läser upp det som har skrivits. Det brukar finnas möjlighet att lagra ett antal färdiga fraser i hjälpmedlet, för frekventa yttranden som användaren vill få fram snabbt. De kan till exempel användas för hälsningsfraser för telefonsamtal, för att fråga efter den man vill prata med, eller för att framföra ett ärende som man har planerat på förhand.



### Exempel på användning av samtalsapparat och telefontillkoppling

Gunnar har ALS och hans tal har på kort tid blivit mer och mer dysariskt. Han har fortfarande god funktion i sina händer. Eftersom Gunnars tal är väldigt svårt att uppfatta, särskilt i telefon, har han fått en Lightwriter som hjälpmedel, plus en telefontillkoppling. När Gunnar ska ringa någon han känner brukar han koppla in Lightwritern till telefontillkopplingen så att ljudet går direkt ut i telefonen. Han använder också telefonens högtalarfunktion för att få båda händerna fria att skriva med. När Gunnar ska ringa någon han inte känner använder han samma utrustning, men istället för att ringa personen direkt ringer han upp Teletal. Det handlar då ofta om att ringa ett företag, boka en tid eller beställa en tjänst.

Exempel på samtalsapparater med tangentbord: Lightwriter, Speakout, Allora.

## Samtalshjälpmedel för inspelat tal

Det finns många olika former och storlekar på samtalshjälpmedel för inspelat tal. De kan rymma mellan 1 och 128 rutor där man kan spela in meddelanden. Vanligtvis behöver de kompletteras med pappersöverlägg där man kan använda bilder och text för att symbolisera innehållet. Den typen av hjälpmedel rymmer bara ett begränsat antal meddelanden, men de kan fylla en viktig funktion i specifika situationer, som vid telefonsamtal.

### Exempel på användning av samtalshjälpmedel för inspelat tal

Berit är en äldre kvinna med afasi. Hon har en väninna som hon gärna umgås med och som gärna umgås med henne. Berits afasi gör att hon har svårt att hitta orden, men när andra ställer frågor till henne går det bättre. Berit har en telefon med fotografier på väninnan och andra hon känner, så hon lätt kan ringa upp dem utan att behöva komma ihåg telefonnummer eller läsa deras namn i telefonboken. När väninnorna träffas handlar det ofta om att dricka kaffe tillsammans, antingen hemma hos varandra eller på stan. De tycker också om att gå och shoppa tillsammans. För att Berit lättare ska kunna ta initiativ till att träffas och föreslå vad de ska göra har hon ett samtalshjälpmedel med ett litet antal förinspelade meddelanden som hon har stående vid telefonen. De här meddelandena har Berit i sitt hjälpmedel: "Hej det är Berit", "Kan jag få prata med Anita", "Ska vi träffas idag?", "Hemma hos mig", "Hos dig", "Fika på stan", "Shoppa", "Något annat", "Ställ frågor till mig", "Ja", "Kanske", "Nej", "Hej då!". Meddelandena symboliseras med bildsymboler + ord.

Exempel på samtalshjälpmedel för inspelat tal: Tech Talk 8, Tech Speak 32, Smartspeak, Talara 32, GoTalk, Dynavox M3 Max, Supertalker, Tobii S32.

## Datorbaserade samtalshjälpmedel med talsyntes

Datorbaserade samtalshjälpmedel kan ha många olika funktioner, även om grunden är att skapa meddelanden som talas. De består av en bärbar dator, ofta med pekskärm, och ett kommunikationsprogram med tillhörande talsyntes. Programmen kan innehålla en eller flera av följande funktioner:

- Skriva text med skärmtangentbord, ofta kompletterat med ordprediktion och ibland med frasprediktion.
- Skriva med hjälp av bildsymboler eller hela, skrivna ord.
- Välja bland färdiga fraser.

De meddelanden som skapas kan:

- Talas av talsyntes
- Talas med inspelat tal
- Skrivs ut på skrivare (ev. för att sedan faxas)
- Skickas som sms (t.ex. via mobilt bredband)
- Skickas som e-post
- Sparas som fil (som kan bifogas ett e-postmeddelande)

I de flesta fall innehåller kommunikationsprogrammen ett eget meddelandefönster och de texter som skapas sparas i ett format som är specifikt för det aktuella programmet. Men det finns också program som kan anpassas så att de skickar text till ett annat program, till exempel ett ordbehandlingsprogram eller ett chattprogram. På det sättet kan en person som skriver med bildsymboler få dessa omvandlade till skrivna ord som kan användas för att chatta, maila och sms:a.

### **Mobilbaserade samtalshjälpmedel**

Med en mobiltelefon eller handdator kan man få ett litet, handhållet samtalshjälpmedel. I de fallen motsvarar mobiltelefonen eller handdatorn en dator. Talsyntes och speciella program behöver installeras i den för att den ska kunna fungera som samtalshjälpmedel.

## **Några exempel förmedlade av logoped Håkan Larsson**

### **Skicka sms med datorn**

Philip är en ung man med cerebral pares som använder Bliss för att kommunicera. Han har en Blisskarta som han kan peka på med hjälp av en pekklampa som är fäst vid hans glasögon, men för det mesta använder Philip sin dator när han vill säga något. Den är monterad på hans elrullstol och han styr den med huvudmus och automatiskt musklick. Datorn har talsyntes och programmet Mind Express. Philip kombinerar Blissymboler till korta meningar när han pratar. Han använder sin dator till många olika saker – förutom för att prata använder han den bland annat till att spela spel, spela musik, maila och skicka sms.



Philip var elev i en musikkurs på Furuboda folkhögskola och vid ett tillfälle åkte hela musikkursen på kombinerad konsert och middag. Det hela försiggick i en stor lokal där det var fullt med folk och mycket ljud, både från folk som uppträdde på scenen, skrammel av bestick och människor som pratade med varandra. Philip och Håkan satt i var sin ända av ett långbord, tillsammans med ett 40-tal andra personer. De kunde se varandra på håll. Plötsligt upptäckte Håkan att han hade fått ett sms. Det var från Philip och löd, ”Skål Håkan!”. Håkan tittade på Philip som tittade tillbaka och nickade. Håkan vinkade till Philip, lyfte sitt glas och sms:ade tillbaka: ”Skål!”.

### **Telefonera med datorn**

Philip brukar också använda sin talande dator för att prata i telefon. Han använder då sin mobiltelefon som sätts i högtalarläge. För att ringa upp får han hjälp av någon annan, oftast en assistent. Det brukar gå bra för Philip och den han pratar med att höra och förstå varandra, men eftersom det tar tid för Philip att få fram det han vill säga, händer det att personen i andra ändan blir osäker på vems tur det är att prata. Det blir då lätt så att den personen pratar medan Philip håller på att skapa sitt meddelande.



För ett tag sedan provade Philip Skype för första gången. Han använde då två datorer samtidigt, en dator med Skype och webbkamera som fungerade som bildtelefon och den vanliga samtalsdatorn för att prata. Nu kunde Philip och den han pratade med se varandra. Samtalspartnern kunde se när Philip visade ja och ner med huvudet, vilket går mycket snabbare för Philip än att svara med hjälp av datorn. Samtalspartnern kunde också se när Philip höll på att formulera sig på datorn, så tack vare Skype avbröt hon honom mycket mindre än hon brukade göra. När han var klar med sitt meddelande tittade han in i webbkameran, så då visste hon att det var hennes tur att prata. Philip kommer nu att köpa en egen webbkamera och börja använda Skype istället för högtalartelefon så ofta han kan.

### **Chatta med skärmtangentbord och Skype**

Anna är en ung kvinna med cerebral pares och stora talsvårigheter. Precis som Philip använder hon dator och huvudmus för att kommunicera, men istället för programmet Mind Express använder hon The Grid 2. Anna använder ett skärmtangentbord för att skriva sina meddelanden, kombinerat med vissa förprogrammerade ord och fraser.

Anna och Håkan brukar ha kontakt via Skype. De brukar då ringa upp varandra så de kan se varandra, men istället för att använda ett talande hjälpmedel brukar Anna prata med Håkan via chatten.





Det kan ta lång tid för Anna att skriva vad hon vill säga och Håkan och hon har kommit överens om att det är okej att Håkan pysslar med något annat medan han väntar. Han kan se i Skypefönstret när Anna håller på och skriver genom att det då är en liten penna som rör sig vid textfältet. När Anna skrivit klart sitt meddelande och skickat det plingar det till i Håkans dator. Det är då hans tur att prata lite och sen skriver Anna igen. Både Anna och Håkan är mycket nöjda med det här arrangemanget. För Anna är det skönt att veta att hon får ta tid på sig att skriva, utan att känna stressen av att Håkan väntar. Håkan tycker det är roligt att kunna ha kontakt med Anna på det här sättet, trots att hon bor i andra ändan av landet.

### Kommentarer från Håkan

Håkan berättar att han får ganska många sms i veckan från Philip. Philip grejar det på egen hand och behöver inte ha någon hjälp med att skriva eller skicka dem, tack vare inbyggt mobilt bredband i datorn. Philip och Håkan har känt varandra länge, men tack vare sms-meddelanden har de fått en tightare relation än tidigare. Det blir så otvunget med sms-meddelandena. Håkan menar att det är en stor fördel att det inte är synkront. För både Philip och Anna tar det lång tid att skapa sina meddelanden. Tack vare att de har hittat sätt där de kan få ta den tid de behöver och ändå ha en kommunikation som äger rum i en viss situation eller i anslutning till en aktivitet så blir kommunikationen väldigt naturlig, tycker Håkan.

**Exempel på datorbaserade hjälpmedel**

Datorbaserade samtalsapparater: Compact Rolltalk, TalkOut 1040, Tellus 3, Tellus Mobi, Tobii C8, Tobii C12.

Exempel på programvaror: The Grid 2, Mind Express, Programsnickaren, Tobii Communicator.

Exempel på lösningar för handdator/mobiltelefon: Handifon, Micro Rolltalk, Pocket Grid, Tellus Smart.

# Hur kan vårdpersonal och anhöriga stödja personer som har svårt att telefonera?

Vårdpersonal och anhöriga har olika roller i förhållande till personer med funktionsnedsättning. Det kan också finnas olika anledningar till att en person med tal- och språksvårigheter har svårt att telefonera. Många anledningar har inte något alls med personens tal- eller språkförmåga att göra, utan kan ha att göra med motoriken, förmågan att tänka abstrakt, läs- och skrivförmågan eller förmågan att minnas. Olika vårdgivare befinner sig också i väldigt olika sammanhang och det kan påverka vad de har möjlighet att göra för att stödja personen. Här följer en liten checklista som ska ses som ett hjälpmedel att utgå från, inte något som gäller till punkt och pricka i alla sammanhang – det är verkligheten alldeles för komplex för.

## Vem gör vad?

### Logopedier

- Är experter på röst, tal och språk och på att utreda, behandla och ge råd kring röst-, tal- och språkstörningar.
- Brukar ha möjlighet att förskriva hjälpmedel för att samtala, läsa och skriva, t.ex. bildsymboler, bokstavstavlor, kommunikationsböcker, samtalsapparater, datorbaserade kommunikationshjälpmedel och programvaror.
- Har i många landsting möjlighet att förskriva hjälpmedel för alternativ telefoni, till exempel texttelefon, bildtelefon, telefontillkoppling och fax. På andra håll är de inte formellt förskrivare, men kan initiera lösningar för alternativ telefoni och samarbeta med specialenheten i sitt landsting kring enskilda patienter.
- Logopedier arbetar bland annat på sjukhus inom slutenvård och öppenvård, inom habilitering, rehabilitering, närsjukvård och inom kommunernas handikappomsorg och i skolor. I jämförelse med andra paramedicinska specialister finns det förhållandevis få logopedier inom närsjukvård och kommuner.

## **Förskrivare av alternativ telefoni (andra än logoped)**

- Är experter på lösningar för alternativ telefoni, som texttelefon, bildtelefon, fax och telefontillkoppling. Har ofta god kunskap om lättanvända telefoner och andra lösningar som inte går att förskriva som hjälpmedel också.
- Finns ofta inom eller i nära anslutning till hörselvården. Den största delen av de personer de kommer i kontakt med är personer som har hörselnedsättning eller dövhet och som använder teckenspråk, tecken som stöd eller texttolkning.

## **Arbetsterapeuter**

- Är experter på vardagslivets aktiviteter och hur de kan utföras. Arbetar med olika typer av insatser för att hjälpa människor att kunna utföra sina vardagliga aktiviteter.
- Brukar ha möjlighet att förskriva många olika typer av hjälpmedel, till exempel för förflyttning, personlig vård, kommunikation och kognitivt stöd.
- Finns i mycket högre utsträckning än logopederna i verksamheter som är nära brukarna och deras vardag, till exempel inom närsjukvård och kommunal verksamhet.

## **Hjälpmedelskonsulenter**

- Är experter på hjälpmedel. Är i många fall specialiserade på olika produktområden, såsom kommunikation, kognitivt stöd och omgivningskontroll.
- De som är specialiserade på kommunikation (antingen de finns på en hjälpmedelscentral eller på ett dataresurscenter) kan mycket om olika samtalshjälpmedel, datorlösningar och programvaror.
- Det finns också mycket kunskap om lösningar som handlar om handdatorer och mobiltelefoner, som kan anpassas både som hjälpmedel för kommunikation och som kognitivt stöd.
- Inom hjälpmedelsverksamheten finns det också kunskap om omgivningskontroll, så att personer med motoriska svårigheter ska kunna styra sin omgivning, till exempel dörrar, lampor, tv, radio och telefon, så självständigt som möjligt.

## Anhöriga och andra närstående

- Är ofta de som personen som har tal- och språksvårigheter kommunicerar med, både när de träffas och på distans.
- Känner personen väl och vet hur det fungerar för dem att kommunicera tillsammans i dagsläget.
- Blir ofta involverade i att skaffa sådan utrustning som inte är hjälpmedel, till exempel att beställa bredband, köpa telefon och fotografera personer som ska finnas med i en fotobaserad telefonbok.
- Är en oerhört viktig resurs som kan ha avgörande betydelse för resultatet av insatserna.

## Personliga assistenter

- Finns nära användaren till vardags för att assistera i vardagsaktiviteterna.
- Känner personen väl och vet hur det fungerar för dem att kommunicera tillsammans i dagsläget.
- Fungerar många gånger som tolk i förhållande till personer som känner användaren mindre väl.
- Kan behöva hjälp att inse det positiva i att personen klarar av att göra saker själv, även om det är krångligare och går långsammare än om assistenten hade gjort det istället.
- Är en väldigt viktig resurs som kan ha avgörande betydelse för resultatet av insatserna.

## Personen själv

- Är förstås den allra viktigaste att ha med i alla diskussioner.
- Behöver få information och möjlighet att prova de lösningar som föreslås.
- Är den som i slutändan bestämmer hur han eller hon vill ha det.

## Råd till nya logopeders

Bakgrunden till den här skriften är att när Hjälpmedelsinstitutet under 2009 undersökte hur förskrivningen av alternativ telefoni såg ut i landet, upptäckte de att en mycket liten del av det riktade statsbidrag som betalas ut går till

telefonhjälpmedel för personer med tal- språkskada, trots att detta är en stor grupp. En anledning till detta kan vara att organisationen kring alternativ telefoni på de flesta håll är knuten till hörselvården och är skild från övrig hjälpmedelsverksamhet. En annan skulle kunna vara att logopedstuderande inte kommer i kontakt med området under sin utbildning och att många logopederna inte har telefoni och distanskommunikation som naturliga områden i sin verksamhet.

En logoped som arbetar på en logopedmottagning på ett sjukhus har många gånger svårare att arbeta direkt gentemot patientens/användarens hemmiljö än logopederna som arbetar inom kommun, handikappomsorg eller (re)habilitering. Ofta står själva röst-, tal- eller språkfunktionen i centrum för behandlingen, snarare än vardagsfunktionen i sitt sammanhang. På många håll i landet skrivs patienter ut från akutsjukhusen till verksamheter där det inte finns logopederna. Allt detta sammantaget ligger bakom de råd till logopederna som kommer här. De är särskilt tänkta för nyutexaminerade logopederna men kan förhoppningsvis vara intressanta att ta del av för redan yrkesverksamma också.

1. **Bygg upp ett samarbete med andra verksamheter och yrkeskategorier**, till exempel dataresurscentra, hjälpmedelskonsulenter, verksamheter för alternativ telefoni, Taltjänst (om det finns i ditt landsting) och arbetsterapeuter inom rehabilitering, kommun och närsjukvård. Bra tillfällen att göra det är när du har kontakt med en person som ni behöver samarbeta runt.
2. **Beställ hem broschyrer från Teletal och Taltjänst** (om det finns där du arbetar). Sätt upp broschyrerna på en anslagstavla i väntrummet och i behandlingsrummet. Se också till att broschyrerna finns lättillgängliga för patienter och anhöriga att ta med sig.
3. **Kom ihåg att fråga patienten och/eller de närstående om hur det går att telefonera** eller på annat sätt ha kontakt på distans. De är de som är experter på hur kommunikationen fungerar till vardags. Om möjligt, se till att distanskommunikation eller telefoni blir ett sökord i journalsystemet, då blir det lättare att komma ihåg.
4. **Prova att ringa via Teletal**, antingen tillsammans med en patient eller på egen hand. När du själv är säker på hur tjänsten fungerar är det lättare att rekommendera den. När du har en patient som du tror skulle ha glädje av Teletal, hjälp denne att ringa första samtalet till dig, eller med dig bredvid sig.
5. **Börja använda Skype för att ringa till vänner och bekanta, om inte annat så för att bekanta dig med tjänsten**. Prova också att ringa videosamtal så du vet hur det går till (man kan ringa med Skype utan att koppla på video). Många gånger kan det vara svårt att få till Skypetelefontefoni eller annan bildtelefoni via sin arbetsdator, eftersom många landsting har brandväggar som gör att det inte fungerar.

6. **Kom ihåg att det kan vara svårt för patienter och anhöriga att veta var de kan hitta information** om vilka lösningar som finns eller vilka instanser man kan vända sig till. Därför är den information du kan ge väldigt viktig. Du kan vara till stor hjälp för din patient utan att det behöver handla om att förskriva ett hjälpmedel.
7. **När det blir tal om en förskrivning av ett hjälpmedel, försök vara med så mycket du kan** även om arbetet sker i samarbete med kollegor från andra enheter och med anhöriga. Dina kunskaper behövs för att resultatet ska bli så bra som möjligt, samtidigt som de andra kan komplettera med sådant de är extra bra på.

## Råd kring förskrivning av alternativ telefoni

- Ta reda på vilka regler för förskrivning som gäller i ditt landsting och vilka som håller i det. Bjud gärna in en representant för alternativ telefoni-verksamheten till en logopedträff där ni kan diskutera tillvägagångssätt och rutiner.
- Fråga efter en kontaktperson så du vet vem du ska vända dig till när det gäller.
- Be om en broschyr eller skriv ut information från alternativ telefoni-verksamhetens hemsida och sätt ut informationen på väl synlig plats, så både du och dina patienter kommer ihåg att samtala om hur det går att telefonera.
- Om du behöver använda en särskild förskrivningsblankett, se till att du har snabb tillgång till den, via ert nätverk eller i din skrivbordslåda.
- När det blir tal om en utprovning av alternativ telefoni, boka in en gemensam träff med patienten och den som håller i utprovningen av telefonlösningen där du också är med.
- Försök vara med så mycket som möjligt i hela processen, från utprovning till användning. Det gör att du lättare kan bedöma nyttan och behovet nästa gång du ställs inför en patient som har svårt att telefonera. Beroende på hur det ser ut i ditt landsting kan det också vara du som är den som behöver hjälpa patienten att komma igång med telefonerandet och lära sig använda hjälpmedlet, med stöd av enheten för alternativ telefoni.
- Kom ihåg att du inte behöver vara expert på lösningarna, dem finns det andra som kan. Din uppgift är att ta tillvara din patients intressen och se vilka möjligheter som står till buds för att han eller hon ska kunna kommunicera så bra som möjligt, också på distans.

# Köpas eller förskrivs?

Här kommer en sammanställning över vilken utrustning för telefoni som användaren måste köpa själv, vad som finns att hämta kostnadsfritt via Internet och vad som kan förskrivs som hjälpmedel via hjälpmedelscentral eller som alternativ telefoni. **Det är viktigt att komma ihåg att avvikelser från det som står här kan förekomma, eftersom något olika regler gäller inom olika landsting och regioner.**

Det som förskrivs som hjälpmedel provas alltid ut individuellt och det är många samverkande faktorer som avgör om en enskild person kan få en sak som hjälpmedel eller inte. Det viktigaste är förstås behovet och funktionsförmågan hos den som ska använda hjälpmedlet. En annan viktig komponent är hur väl hjälpmedlet kan kompensera för det personen har svårt med – för att det ska kunna förskrivs måste det fungera bättre för personen att utföra funktionen med hjälpmedlet än utan det. I de fall personen inte kan sköta hjälpmedlet helt på egen hand kan också möjligheten till stöd i omgivningen spela in.

## Förskrivs, köpas eller hämtas från Internet

### **Detta kan förskrivs som hjälpmedel för alternativ telefoni**

- Texttelefon
- Bildtelefon
- Fax
- Telefontillkoppling

Förskrivs av förskrivare av alternativ telefoni och i vissa landsting också av logopedier i samarbete med enhet för alternativ telefoni.

### **Detta kan förskrivs som hjälpmedel för kommunikation och information**

- Samtalsapparat för inspelade meddelanden
- Datorbaserat samtalshjälpmedel med talsyntes
- Programvara för kommunikation, såsom skärmtangentbord, programvara för symbolkommunikation, specialanpassat program för att samtala, skicka sms och skicka e-post
- Talsyntes



- Handdator/mobiltelefon med talsyntes och särskild programvara för kommunikation
- Handdator/mobiltelefon med särskild programvara för planering och minnesstöd
- Röstförstärkare
- IR-styrd telefon
- Nummerslagningshjälpmedel som kan kopplas till befintlig telefon

Förskrivs av logoped och/eller arbetsterapeuter. Vem som får förskriva vad varierar mellan olika landsting.

#### **Detta måste användaren köpa själv**

- Telefon
- Mobiltelefon
- Headset
- Hörlurar
- Abonnemang (telefoni, mobiltelefoni, bredband)
- Batterier
- Eventuella speciallösningar som inte ingår i hjälpmedelssortimentet

#### **Detta kan hämtas gratis från Internet**

- Skype
- MSN (Live Messenger)
- Flexitext

## **Inköpsställen och leverantörer**

Abilia [www.abilia.se](http://www.abilia.se)

Doro [www.doro.se](http://www.doro.se)

Frölunda data [www.frolundadata.se](http://www.frolundadata.se)

Handitek [www.handitek.se](http://www.handitek.se)

Hjälpmedel SAM [www.hjalpnu.se](http://www.hjalpnu.se)

Hjälpmedelsbutiken [www.iris.se/hjalpmedelsbutik.html](http://www.iris.se/hjalpmedelsbutik.html)

Komikapp – Rehatek [www.kikre.com](http://www.kikre.com)

Permobil [www.permobil.se](http://www.permobil.se)

RehabCenter [www.rehabcenter.se](http://www.rehabcenter.se)

Rehabmodul [www.rehabmodul.se](http://www.rehabmodul.se)

Tobii [www.tobii.se](http://www.tobii.se)

Uriform [www.uriform.se](http://www.uriform.se)

Varsam [www.varsam.se/shop](http://www.varsam.se/shop)

## Länkar till information:

Alternativ telefoni på [www.hi.se/alternativtelefoni](http://www.hi.se/alternativtelefoni)

Bildtelefonförmedling för personer som använder teckenspråk  
[www.bildtelefoni.net](http://www.bildtelefoni.net)

Flexitext [www.flexitext.net](http://www.flexitext.net)

Hitta direkt. Länkar till resurscentra m.m. [www.hi.se/sv-se/hitta-direkt](http://www.hi.se/sv-se/hitta-direkt)

Live Messenger <http://explore.live.com>

Projektet Messa med symboler på [www.symbolsms.se](http://www.symbolsms.se)

Skype [www.skype.com/intl/sv/home](http://www.skype.com/intl/sv/home)

Taltjänst [www.taltjanst.se](http://www.taltjanst.se)

Teletal [www.teletal.se](http://www.teletal.se)

Texttelefonförmedlingen [www.texttelefon.se](http://www.texttelefon.se)

## Läs mer

Några aktuella skrifter som kan hämtas eller beställas i  
Hjälpmedelsinstitutets webb-butik på [www.hi.se](http://www.hi.se):

**Att ringa med datorn** –Handledning för att inspirera till bildtelefoni.  
Hjälpmedelsinstitutet, 2010.

**Att ringa med datorn** – Lär dig mer och våga prova. Hjälpmedelsinstitutet,  
2010.

**Messa med symboler.** Möjligheter för personer med kommunikativa och  
kognitiva svårigheter att använda sms”. Margret Buchholz och  
Ingrid Mattsson Müller, Hjälpmedelsinstitutet, 2010.

# Ring mig!

## Olika sätt att telefonera när man har tal- och språksvårigheter

Det är kanske inte så konstigt att telefonsamtal kan ställa till problem för den som har tal- eller språksvårigheter – man brukar ju just tala i telefon. Numera är inte det den enda sanningen, utan det finns också andra möjligheter.

Du som är logoped finner i den här skriften praktiska lösningar, tjänster och hjälpmedel som du kan tillämpa i din verksamhet – med start idag. Även du som har en tal- eller språkstörning, är anhörig, arbetsterapeut eller på annat sätt möter personer med tal- och språkproblem kan ha nytta av skriften.

Bitte Rydeman är logoped, fil. dr, och aktiv sedan många år på dataresurscentret DaKo i Halland. Hon har drivit många utvecklingsprojekt och skrivit ett flertal böcker och rapporter, bland annat om hjälpmedel för personer med kommunikationssvårigheter.

Skriften är framtagen inom regeringsuppdraget Alternativ telefoni som Hjälpmedelsinstitutet driver under 2009–2010.

Hjälpmedelsinstitutet är ett nationellt kunskapscentrum inom området hjälpmedel och tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning.

Hjälpmedelsinstitutet arbetar för full delaktighet och jämlikhet genom att medverka till bra och säkra hjälpmedel, en effektiv hjälpmedelsverksamhet och ett tillgängligt samhälle.

Hjälpmedelsinstitutets verksamhet omfattar provning och stöd vid upphandling av hjälpmedel, forskning och utveckling, utredningsverksamhet, utbildning och kompetensutveckling, internationell verksamhet samt information och kommunikation.

Hjälpmedelsinstitutets huvudmän är staten och Sveriges Kommuner och Landsting.