

## BILAGA 1

### Respondenternas öppna svar fördelade på studiens målgrupper

”Andra” funktionsnedsättningar .....	3
”Andra” hjälpmedel.....	4
Hur nöjd man är med det förskrivna hjälpmedlet/hjälpmidlen man fått: .....	6
De som svarat att de är mycket eller ganska nöjda med sitt förskrivna hjälpmedel .....	6
De som svarat att de är mycket eller ganska missnöjda med sitt förskrivna hjälpmedel .....	10
Hur nöjd man är med supporten man får för sina förskrivna hjälpmedel: .....	12
De som svarat att de är mycket eller ganska nöjda med supporten för sina förskrivna hjälpmedel .....	12
De som svarat att de är mycket eller ganska missnöjda med supporten för sina förskrivna hjälpmedel .....	14
Om man inte har förskrivit hjälpmedel – varför? .....	16
Ringer med Texttelefoniförmedlingen på ”annat” sätt.....	17
Ringer med Bildtelefoniförmedlingen på ”annat” sätt .....	18
Anledning till att man inte använder sig av någon förmedlingstjänst .....	19
”Andra” tekniska produkter som används för att kommunicera med andra .....	20
”Andra” chattprogram i datorn.....	22
”Annat” videochatt i datorn.....	23
”Annat” sätt att använda datorn för att kommunicera med andra .....	24
”Andra” videochatt program i Smartphone.....	25
”Annat” chattprogram i Smartphone.....	26
”Andra” sätt att använda sin Smartphone .....	27
”Andra” chattprogram i den vanliga mobiltelefonen .....	28
”Andra” sätt att använd vanlig mobiltelefon till .....	29
”Andra” sätt att använda sig av Texttelefonen.....	30
”Annan” anledning till att det ibland händer att man inte kan kommunicera med andra på distans.....	31
Hur lätt eller svårt det är att använda tekniska produkter för att kommunicera med andra på distans:.....	33
De som svarat att de anser att det är mycket eller ganska lätt att använda tekniska produkter	33

De som svarat att de anser att det är mycket eller ganska svårt att använda tekniska produkter .....	38
Vad fungerar bra eller dåligt med att få support när man har problem med sina produkter som man har skaffat själv: .....	39
De som svarat att det fungerar bra att få support för de produkter som man skaffat själv: .....	39
De som svarat att det fungerar dåligt att få support för de produkter som man skaffat själv: .	43
”Andra” kanaler där man får reda på om vilka produkter, tjänster och program som finns ....	45
”Annan” anledning till att man inte använder produkter, tjänster eller program som man vill	47
”Annat” om hur man gör när man får problem med en produkt som man skaffat själv .....	49

**I de fall flera respondenter har uppgett samma sak upprepas dessa inte i texten.**

## **"Andra" funktionsnedsättningar**

### **Barndomsdöva**

- Autonoma dysfunktion.

### **Hörselnedsättning**

- Aspergers; nersatt luktsinne.
- Astma; allergi mot apelsin; parfym; gräs.
- Astma/lungfunktion.
- Doftöverkänslighet.
- Epilepsi.
- Fibromyalgi.
- Hjärnskador.
- Höger hand amputerad.
- Nackskadad.
- Sväljningsproblem.
- Williams syndrom.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Epilepsi; koordinationssvårigheter.
- Gluten.
- Hirschsprung.
- Ryggmärgsbråck.

### **Svårigheter med tal**

- Afasi.
- Får ej vara stressigt.
- Reumatisk.

## **"Andra" hjälpmedel**

### **Barndomsdöva**

- Bildtelefon till jobbet också.
- Jag skulle få bildtelefon men jag har Telias larm o måste då betala för 2 tjänster. Tackade nej till bildtelefon; mot min vilja.
- MMX bildtelefon är rena skiten. Släng MMX i väggen.
- Varsel.

### **Vuxendöv**

- Contego; samtalshjälpmedel.
- Hörapparater.
- Hörslinga i hemmet.
- Texttelefon men eftersom mitt abonnemang är ip så skulle den inte fungera enligt hörcentralen.
- Även mobil som har både videosamtal o texttelefon funktion.

### **Dövblind**

- Anpassningar pga min dövblindhet (synnedsättning).
- Bärbar punktskriftsdisplay med tillhörande tangentbord (som andra som inte kan teckenspråk) kan skriva på för att kommunicera med mig. Samma display är också kopplad till mobiltelefon för att läsa SMS. Jag har också fått texttelefon som porttelefon.
- Förstoringskamera.
- Laserskrivare.
- Min egen dator och ringa Flexitext.
- Punktdisplay både till dator och till mobilen.
- Punktskriftsdisplay.

### **Hörselnedsättning**

- Arbetshjälpmedel; FM-system; telefonhjälpmedel.
- Blåtand till mobil.
- Comfort Audio Digilink.
- Dator.
- Extra förstärkning på telefon; men det var länge sedan.
- Fm sändare/fm mottagare för att höra i telefon samt att använda vid ex föreläsningar/möten.
- Förstärkare till min mobiltelefon som används i jobbet.
- Halsslinga med talförstärkning, halsslinga till jobbtelefonen (fast telefoni).
- Handdator med HANDI-program.
- Hörapparat. Hjälpmedel/hörslinga till mobiltelefon och sammanträden.

- Hörhjälpmedel till TV:n.
- Teleslinga benförankrat hörapparat.
- Kommunikationshjälpmedel.
- Konferenshjälpmedel (Comfort Audio); headset och förstärkare till telefonen samt blåtand (Artone) till mobilen. / Blåtandsslinga till telefonen.
- Ringklocka.
- Rollator och Handikappsparkering.
- Samtalshjälpmedel och hjälpmedel till telefon på jobbet.
- Selecta BT Z och iCom.
- Till radio. Skype har jag fixat själv.
- Väckarklocka; dörrklocka.
- Även via Flexitext via dator.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Dator.
- Ett schema på väggen och i en pärm.
- Handi.
- Talprogram i telefonen.
- Timstock.
- Under hela eller större delen av min skolgång så har jag fått låna dator via sylcentralen.  
En på skolan och en hemma.

### **Svårighet med tal**

- Ska begära ett rättstavningsprogram.
- Talsvarsdator monterad på rullstol; bärbar talsyntes och strupförstärkare.

## **Hur nöjd man är med det förskrivna hjälpmedlet/hjälpmedlen man fått:**

### **De som svarat att de är mycket eller ganska nöjda med sitt förskrivna hjälpmedel**

#### **Barndomsdöva**

- 3G är ganska begränsad. hoppas bättre med 4G.
- Bilden i bildtelefon fungerar inte så bra. Skype har den bästa bilden; men jag använder den bara när jag har kontakt med utomlands. Flexitext.se och texttelefoni.se fungerar mycket bra.
- Bildtelefon är nöjd; Skype är bäst för att kommunicera med andra ex i andra länder. Men jag vill också att Skype skall vara hos tolkförmedlingen.
- Det kan ibland vara krångligt att ringa till hörande personer via texttelefoni eftersom de inte är vana vid det... blir lätt opersonligt.
- Det är fantastiskt att använda bildtelefon men problemet är att den inte alltid funkar som det ska!
- Det är mest triviala saker som t.ex avbruten internetuppkoppling som irriterar g mest när jag har bildtelefon samtal.
- Hjälpmedel får inte lås internt o bara bild telefoni. Absolut intern är öppna och bildtelefon fungera o lättare.
- I stort sett nöjd. Krånglar ibland.
- Ibland bryter linjen när man pratar med någon via bildisen... störande att behöva starta om och även via tolk... linjen är lite opålitlig .
- Ibland förekommer det dåligt bildkvalitet under bildtelefonsamtal. Oftast duger det tillräckligt bra.
- Jag är nöjd. Använder mest bildtelefon. Önskar bara att Videoförmedling är öppen i dygnet runt.
- Jag har inte märkt något problem. Gäller kontakt med vårdcentralen så föredrar jag med texttelefon via FÖC. Neutralt att en okänd i FÖC som förmedlar. Övriga kontakter tar jag bildtelefonen via tolktjänsten. Alltså ansikte mot ansikte i rutan.
- Jag är nöjd att det finns bildförmedling via bildtelefonen.
- Jag är nöjd med att efter hett argumenterande ha fått TM 9000 bildtelefon men alltför många andra döva har inte fått den möjligheten. I Örebro läns landsting är fokuset på MMX - som om det var monopolintressen som styr här.
- Kommunikationen flyter utan större problem. Lättare att lösa olika lösningar på nolltid.
- Köerna till bildtelefonitjänsten kan vara lång vid de populära tiderna på dygnet och att den tjänsten inte är öppen dygnet runt. Vissa landsting får man inte välja vilken bildtelefoni man vill ja- en självklar sak för mig med tanke på vårt samhälle är för fria val.

- Mycket betydelsefullt för mig att ha bildtelefon. Hoppas bildtelefonleverantörerna utvecklar produkter för Smartphones; och att det blir lätt att ge dem till mina anhöriga också. videoförmedlingstjänsten är viktig också; och jag hoppas man utvecklar ringdirekt funktion (dvs slippa extra steget att uppge min telnr/adress för förmedlaren).
- Som jag nämner tidigare att det är besvärligt; när jag ringer till myndighet eller företag som man får stå i kö. Det verkar som videoförmedlingen har fasta tider som kan avbrytas om man får stå i kö länge. Övrigt är jag nöjd med tanke på att jag kan använda mitt språk fritt.
- Svårigheten är den inflexibilitet landstingen har; genom de upphandlingar som görs med bild tel eller text telefon bolagen. Man kan inte välja vad som är bäst. Jag vill ha en Mac Book air då jag reser mkt och den är lätt; samt mycket mindre känslig för virus; men den finns ej för bild telefon. ett annat problem är att landstingen "läser" administrations behörigheten; vilket gör att det inte går att ha fler bild hjälpmedel i samma dator. Jag får Allan eC eller ett annat bolag; men jag vill också ha Skype för många hörande har den. Tyvärr får jag inte det; vilket gör att jag måste ha 2 datorer(lap tops) "Låsningen" innebär också att jag inte själv kan rensa datorn på virus mm; vilket är urdumt!
- Är mycket nöjd med allanEc bildtelefon o min egen privat mobil o skype. Dom är utmärkta hjälpmedel.
- Är nöjd men har ej fått bild telefon lång väntetid.

### **Vuxendöv**

- Jag använder texttelefoni lite upprörd orsak för ibland nedring från något företag t.ex telia jag bli surt ibland måste tala med någon kundtjänst. Ibland jag ring till något vänner något upptagen lite sedan försök ring.
- Fungerar bra men de jag ringer upp är inte så pigga på att tala i texttelefon.
- Fungerar ej alltid pga mottagningsstyrka.
- Jag ser texttelefonen som ett outhärligt hjälpmedel; som måste få finnas kvar i någon form.
- Jag skulle vilja välja vilken bildtelefon jag ska ha; nu måste man rätta sig efter de som är upphandlade vilket inte alltid är de bästa.
- Som pensionär har man; i stort sett; inte rätt till andra hörhjälpmedel än hörapparater.
- Tack vare datorn klarar jag mig utmärkt.
- Texttelefonen Comfort Bästis är bra att den är liten och flyttbar. Största nackdelen är begränsad minneskapacitet. Borde kunna bytas ut och utökas. Bildskärm tjock och klumpig; även om den är liten.

## **Dövblind**

- Jag har ett testtelefonprogram i min dator. Och med förstora text kan jag läsa på skärmen. Jag är mycket nöjd med mitt hjälpmedel.
- Min Allan eC har två spalter; jobbigt för mig. Den passar inte punktdisplay via JAWS.

## **Hörselnedsättning**

- Datorn är en fantastisk uppfinning och mobilen; man kan maila och sms:a sinsemellan.
- Det gör att man kan få direkt kontakt med personen utan någon mellanhand. Det är super!
- Det ökar sakta med att hörande på företaget /arbetsplatser börjar haja mer på hörselhandikappade använder förmedlingscentralen som jag ringer. Samtidigt är det lättare att ta kontakt med dom via email i dator som jag använder mer och mer!
- Finns GPS i telefonen men får inte använda den för landstinget.
- Har tinnitus som gör att det är ett brus i apparaten för jämnan. Har svårt att hänga med i samtal i bullriga miljöer
- Hjälpmedlen är bra men har sina brister. Jag har två mobiltelefoner kopplade och när jag har ett pågående samtal i en telefon och den andra ringer blir det problem om jag kopplar bort den ringande telefonen. Hörapparaten ställer om sig själv när det ringer men det funkar inte till 100 %. Det har hänt under pågående samtal att hörapparaten blir bortkopplas från telefon till normalläge; innebär att jag missar en del i samtalet. Icom behöver laddas 1 gång per dygn. Icom är känslig för rörelse; många som jag pratar med funderar på vad jag gör ibland och då kan jag bara röra mig lite på stolen eller gå några steg. Materialet i kläderna verkar ha en betydelse; vissa material är mer märkbart vid rörelse. Jag är ändå glad att det funkar och kan inte klara mig utan hjälpmedel.
- Hörslinga i telefon är ett måste för att jag ska kunna jobba på min arbetsplats. Fungerar skapligt; ibland blir det helt omöjligt ändå att höra vad andra personen säger.
- Jag har MMX bildtelefon; tycker inte den fungerar lika bra som Allan eC som jag provat hos vänner. Har även provat TM9000 men den är ännu sämre.
- Jag har möte varje dag på jobbet därför är jag behov av fantastiska hjälpmedel. Jag hänger med vad det händer på jobbet o det är mkt förändringar hela tiden. Så jag är mkt nöjd!
- Jag är mycket nöjd med samtalshjälpmedlet och missnöjd med hjälpmedlen. till telefonen. Nu jobbar jag inte för tillfället men telefonen är mitt stora bekymmer.
- Jag är nöjd; kan kommunicera med andra gravt hsk/vxd.
- Jag är varken nöjd eller missnöjd. Tacksam för att det kan fungera med den grava nedsättning jag har.
- Kan inte använda telefonen utan hörhjälpmedel; har köpt hjälpmedel privat till hemmet men fått av af till jobbet.

- Kanske var dumt fylla i det var när jag var liten och bodde hos mina föräldrar. Det var väldigt bra då; jag hade inte kunnat svara i telefon annars.
- Känns krångligt att man ska behöva koppla in Bluetooth för att anv min FM-mottagare/ Fm sändare vid prat i mobiltelefon - hinner ju aldrig koppla in när man får samtal till Mobiltelefon ex på stan. Kan ej höra pga ej anv hörapparater vid bad i hav; bassäng
- Med hjälpmedlet hör jag vad människor säger.
- Min förstärkare hjälper mig att kunna höra bra i mobilen man behöver inte gruva sig för att svara eller prata. Det betyder mycket för mig personligen.
- Mkt nöjd med HANDI-programmet; så länge det inte låser sig!
- Många hjälpmedel runt omkring mig; svårt veta när batteri tar slut; vilket det är.
- nöjd med att kunna ringa till videoförmedlingen och Föc med bildtelefonen när man ska prata med t.ex myndigheter.
- På arbetet finns inga bra hjälpmedel för att höra; svarar sällan eller aldrig i telefonen
- Roligt att kunna lyssna på radion. Har inte gjort det på många år. Att kunna prata via Skype är förunderligt även om jag måste ha hörlurar.
- Texttelefonen Comfort Bästis är bra att den är liten och flyttbar. Största nackdelen är begränsad minneskapacitet. Borde kunna bytas ut och utökas. Bildskärm tjock och klumpig; även om den är liten.
- Texttelefonen ska vi byta till bildtelefon. Teleslingan fungera utmärkt. Min hörapparat är jag nöjd med.
- Utan min Comfort Audio hade jag inte kunnat använda telefon. Den är ovärderlig. Den använder jag också vid sammanträden mm
- Önskar om möjligt starkare apparater.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Jag använder texttelefoni lite upprörd orsak föc ibland nedring från något företag t.ex Telia jag bli surt ibland måste tala med någon kundtjänst ... ibland jag ring till något vänner något upptagen lite sedan försök ring.
- Inga problem men jag får aldrig veta om någon ringer till mig. För Bellman till bildtelefon får aldrig fungera bra.
- Jag hade möjlighet/rätt att låna datorer för att underlätta min skolgång. Jag hade min egna datorhörna i grundskolan där jag hade en dator; skärm; skrivare; scanner och en kamera för att zooma in tavlan vid behov. På gymnasiet hade jag en bärbar dator. Det ända jag är missnöjd med är att inte sakerna fungerade riktigt och det kändes ibland som om teknikerna på syncentralen inte fixade det som var fel. Jag fick låna dator pga synnedsättningen jag har och för att jag skriver segt och nästan oläsligt tycker jag. Jag är tacksam för hjälpen jag haft.
- Med musik och med min mobil och Skype.

### **Svårighet med tal**

- Det svåraste är att det inte alltid går att skicka mail eller sms till mottagare.

## De som svarat att de är mycket eller ganska missnöjda med sitt förskrivna hjälpmedel

### Barndomsdöv

- Bildkvalitet är dåligt och när jag ska kommunicera med mina föräldrar fungerar det inte alltid; bilden stannar och det blir rutor. Ibland får vi ingen kontakt alls! Mina föräldrar kan ibland se mig men jag ser inte dem.
- Kvalitén för dålig. Måste ha internet abonnemang bredbild osv...som jag egentligen inte vill ha.
- Missnöjd med bildkvalitén ibland. Ibland fryser texttelefon på skärmen.
- Omnitors AllaneC på jobbet är klart bättre och användarvänligt i jämfört med krånglig MMX med dålig bildkvalité hemma. Jag hoppas det blir snart slut med krångliga datorer och vill ha bildtelefon i surfplattor istället.
- Sämre bildtelefon för att ofta avbrytare när jag kopplat in videosamtal via tolkförmedlingen; hade försökt flera ggr att koppla in på nytt. Slöseri med tider.
- Tekniska hjälpmedel kan jag använda texttelefon/bildtelefon via Allan eC men bärbar dator är låst så att jag INTE kan använda t ex Skype så det är en diskrimineringsfrågan tycker jag.
- Uppkopplingen dör då och då.

### Vuxendöv

- Eftersom jag inte fick texttelefonen pg av att jag har IP telefoni så skulle det inte fungera enligt hörselvåden. Har endast en privat mobil för sms.
- Texttelefonen passar inte mitt leverne. Gammal teknik. Jag väntar på ny teknologi med Smartphones mm.

### Dövblind

- Datorn jag fått genom syncentralen är inte lämplig för någon med synsvårigheter. Svårt att se bokstäver och siffror på tangentbordet när inte belysningen är optimal.

### Hörselnedsättning

- Anv. den sällan pga tekniska problem.
- Bildtelefonen fungerar dåligt och svårt komma in på MMX. Funkar inte när jag vill det!
- Dålig bild på min gamla bildtelefon på 4 år nu. Ibland går bra men annars bilden är dåligt.
- Har i alla fall svårt att höra i telefon även med slingan.
- Har saknat information och valmöjlighet mellan olika apparattyper. Billigast gäller; man bli tilldelad det audionomen anser.

- Mikrofonen i hjälpmedlet ska placeras på bordet vilket gör att för de jag ringer så låter det som jag sitter i bilen eller på en taskig lina. Det brusar en del för dem jag ringer vilket gör att det är svårt att använda hjälpmedlet; speciellt mot kund eller vid telefonkonferens. Detta samtidigt som jag hör dåligt i den fasta telefonen om jag inte använder hjälpmedlet och är heller inte hands-free då vilket är besvärande i vissa situationer då jag behöver kolla eller skriva något på datorn.
- Sedan det har övergått till privat hörseltjänst så har man inte samma intressen att hjälpa till på samma sätt som innan. ex. nya hörapparater. Man tar avtryck på den som sitter i örat; sen kommer den på posten och sen skall man själva kontakta och få en tid. Det behövs inte innan.
- Sip adress = värdelös kommunikation!
- Svårt att höra även med hjälpmedel . Beror på så många faktorer för det ska fungera

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Det är fel att jag kan komma in på inställningar i min handiphone. Det borde spärras så endast min arbetsterapeut skulle kunna göra ändringar.
- Jag är lite missnöjd; när det var varmt ute så la maskin av helt plötsligt och det var jobbigt tycket jag.

## **Hur nöjd man är med supporten man får för sina förskrivna hjälpmedel:**

### **De som svarat att de är mycket eller ganska nöjda med supporten för sina förskrivna hjälpmedel**

#### **Barndomsdöv**

- Det blir så många termer som jag har svårt med när jag får support via email. Hade hellre önskat ha supporten hem till mig.
- Det är Hörcentralen som jag har det mesta kontakt med. Avståndet som gör att det dröjer några dagar men för övrigt fungerar det fint.
- Ganska nöjd men de svarar inte alltid i bildtelefon när man söker dem.
- Jag har en bra teknisk support som jag är nöjd med!
- Jag är missnöjd över att personlarmet gör att jag måste ha telias abonnemang; men om jag vill ha bildtelefon ska det gå på bredband. Detta gör att jag måste betala för båda. Men jag är ensam pensionär och har inte råd att betala för telias larm + telias abb. + bredband.
- Kan ta lång tid att få hjälp.
- Kontakten med företagen som kan teckenspråk är jag mycket nöjd med men däremot landstingets service är inte alltid det bästa - väntetid kan vara varierande lång/kort samt personalen kan inte teckenspråk. Kunskapen om dövvärlden och dess kultur skulle vara mkt bättre!
- Landstinget har en person som jag mailar eller sms:ar till och som hjälper mig.
- Mycket nöjd med min support på Sprida för dövblinda.
- Omnitor har bra teckenspråkig support.
- Ta oftast för lång tid innan hjälpen är framme vid problem med bildtelefon. Annars gör jag det bästa jag kan för att lösa problemet själv.
- Teknisk support tar för lång tid.

#### **Vuxendöv**

- Det är länge sedan jag behövde hjälp med min texttelefon och kan därför egentligen inte svara på hur det fungerar idag; när hörselvården har omorganiserats.
- Får snabbt svar när jag har ställt frågan.
- Helt okej men texttelefonens tid verkar över. Alternativ finns.
- Kan ta tid innan de kommer.
- Jag får inte hjälpmedel i arbetsplatsen. Jag vill ha hjälpmedel i arbetsplatsen.
- Utomordentligservice på hörcentralen.
- Vet egentligen inte hur mycket hjälp jag kan begära; men har fått den hjälp som behövs för att det ska fungera. Stor fördel om man är något tekniskt lagd.

## **Dövblind**

- Ibland tar det för lång tid innan jag får hjälp.
- Jag har fått min datautrustning med tillhörande texttelefonprogram med modem från Syncentralen och hörselhab. Och jag är mycket nöjd med den support jag fått av dom.
- Jag är nöjd med teknikerna på Landstinget .
- Rent allmänt tycker jag att man mer fritt själv ska få välja produkter som hjälpmedel. Att t ex landstinget mer ska godkänna ens önskan utav hjälpmedel.

## **Hörselnedsättning**

- Bra bemötande och förståelse.
- Det ordnar alltid sig med hjälpen.
- Eftersom jag har arbetshjälpmedel via af är det mycket smidigt att få hjälp!
- Har kontakt med hörsel och dövverksamheten och de brukar ordna så att det fingerar om hjälpmedel går sönder - är i behov av reparation
- I (landsting) har de dels egna tekniker som inte kan teckenspråk och som inte verkar kunna mycket rent tekniskt; dels en person från privat företag som kommer ibland; de kan teckenspråk och är mycket duktigare att fixa tekniska problem.
- Ibland blir det avbrott i texttelefonen; då har jag fått hjälp.
- Jag får bra hjälp på tekniska hörcentralen när hörapparaterna krånglar.
- Jag har fått snabb hjälp och hoppas att det blir så i fortsättningen också. Comfort Audio heter företaget.
- Jag ringde själv till firman och de berättade hur jag ska göra med trasigt hjälpmedel. Skickade till reparation o fick tillbaka ca en vecka senare. Perfekt! Nu fungerar den alldeles utmärkt!
- Jag är mycket nöjd med mina tekniska hjälpmedel.
- Just nu har jag bekymmer med hörapparaterna men har fått tid.
- Kommunikationen och långa väntetider vid hörcentralen
- På jobbet har jag liten texttelefonen. Det har fungerat bra med telia abonnemang men nu är det bytte till TDC system. Så det är störning när jag ringer. Så många bokstäver har tappat. Så jag får ofta gissa vad den andre skriver en mening. t.ex d ä m ck fint väd . Så jag uppfattar att det är mycket fint väder.
- Svårt hjälpa då tekniken inte räcker till.
- Väntetider för besök på hörcentral för lång.

## **Lindrig utvecklingsstörning**

- Besviken på min personal som jobbar här hemma med datorer och min lillbror hjälper mig.

## **Svårighet med tal**

- Som jag får inte hjälpmedel i arbetsplatsen. Jag vill ha hjälpmedel i arbetsplatsen.

## De som svarat att de är mycket eller ganska missnöjda med supporten för sina förskrivna hjälpmedel

### Barndomsdöv

- De försöker hjälpa till med fjärrhjälp men det har inte blivit bättre.
- Får prylen sedan om hakar upp sig eller inte tekniskt kunnig så svårt att fixa. Vem ringa till?
- Hörande personal är inkompetenta; okunskap; lyssnar inte på brukare vad de behöver osv o frågor. Ofta vet de inte själva o hänvisar oss till operatörer för mer frågor o mer. de har inga egna olika bildtelefoner att visa på plasten som alla brukare kan sitta o prova innan man väljer. flesta kan ej teckenspråk och saknar intresse för att försöka hjälpa lite/förklara för brukare om olika saker. Vi måste alltid tjata på dom ofta. Ofta kommer de undan med frågor på månader. de missbrukar makten; pengar o allt. vart tog pengar vägen; flesta brukare tvingar stå i kö i 1-4;5 år för att få en bildtelefon. Tråkigt men så är det i verkligheten. jag själv fick vänta på bildtelefonen i 1;5 år sen bad om få viss behov tillägg men de brukar säga de vill prata med chefen sen hör inte av sig trots påminnelser. Jag är så trött på allt. Jag skickade anmälan till patientnämnden; socialstyrelsen; landstinget ledningen; tolkcentralen tog inte våra på allvaret. Allt tar för mkt energi; tid; ork att behöva be om gång på gång. Hopplöst. Det känns som de lyssnar heller på hörande än döva; hörselskadade; dövblinda. Jag vet ej vart jag ska vända mig till att göra en anmälan för detta. Bryr de inte alls om oss o våra behov osv?
- Jag har Bild tel (Pc) i hemmet med Allan eC installerad. Dessvärre ett ganska dåligt modem. Har bytt till en starkare för att den skall kunna serva 4 trådlösa datorer i hemmet. Dessvärre förhindrar bytet av moden att fjärrserva min bild telk av Omnitor AB som äger licensen av Allan eC. p.g.a administratörs låsningen; måste jag Byta modem varje ggn de skall serva på distans. Mkt strul när jag skall byta tillbaka; för att inställningarna skall fungera.
- Jag har bildtelefon (allanEc) som vi fick av landstinget. Det var alltid jäkla problem med router och sånt. Vi har bett om att få byta från stationär till bärbara för den funkar faktiskt bättre. Men nej... så bildtelefonen står och samla damm i... ja hur många år var det?...6 år nu... Jag har bildtelefonen på jobbet; den tar jag med hem om jag ska jobba hem då brukar jag passa på att ringa till myndigheterna och sånt.
- Långsam service o inte alltid att man får ny apparat heller.
- Tekniker kan ej teckenspråk . När de kommer på besök tar ordnar de ej tolkar.

### Vuxendöv

- Då hörselvården ligger 5-8 mil bort och det är svårt att ta sig dit och kan inte be nära om hjälp vardagar då alla arbetar så då får det vara. Fick en fast kuddslinga insatt för några år sedan när den började krångla hade jag svåra problem med att någon skulle fixa den till slut fick jag den utbytt. Problemet skulle vara att den som beställt skulle

beställa teknikern men jag var ju inte längre kvar på den hörcentralen ingen bra lösning någonstans längre. Mina hjälpmedel är nu gamla och fungerar dåligt.

- Hjälpavdelningen för texttelefon gav mig inte snabb hjälp när det uppstod akut situation: dörrklocka funkade inte i 3 månader sen blev texttelefonen och datorn "död". När jag fick boka tid till hörcentralen; blev jättearg och krävde tala med chefen eftersom jag hade ingen möjlighet att ta/skicka kontakt & när ärendet var av akut natur. Teknikern kom efter några månader; för att fixa problem med kopplingsdosan till blinklampor. Hade varit skönt att få ekonomiskthjälp från FK med att kunna skaffa en bättre mobiltelefon (iphone) när man som arbetsökande; inte har möjlighet. Sen är det största problemet med att det inte existerar en enda texttelefon på öppen plats; som texp. På en plats i centrum eller vid centralstation; dit döva kan gå i e box och ringa ifall mobilens batteri tagit slut eller annat brådskande ärende. Texttelefoner på öppen plats ska funka som vanliga telefoner för hörande. Insättning av displayer på allmänna platser; trafik kurer; osv...
- Lång väntan flera veckor innan hjälp

### **Dövblind**

- Brist på teknisk support
- Det är dålig support iaf om t ex dator går dåligt eller program krånglar så tar det lite tid med supportåtgärd. Hur ska jag få hjälp t ex texttelefon inte fungerar?! Eller Internet?!

### **Hörselnedsättning**

- Apparatkrångel uppstår ibland; som ofta tros vara brukarens felaktiga handhavande; upplevande. Argumentering fordras.
- Har förvisso en kontakt att maila hos tillverkaren; men jag blir sällan hjälpt av svaren jag får. Har inte arbetsförmedlingen längre så om jag ska driva om att få nytt hjälpmedel behöver jag kontakta FK och vad jag hört är de ännu mer byråkratiska än arbetsförmedlingen som tog en del tid och tre fysiska möten för att få behovet godkänt.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Det tar så långt tid om jag lämnar in den på service. Det kan ta några månader innan den kommer tillbaka.
- Jag går in på inställningar och apparaten fungerar då inte lika bra som förut. Då lämnas apparaten in på lagning och jag saknar hjälpmedel helt under en hel månad.

## Om man inte har förskrivet hjälpmedel – varför?

### Barndomsdöv

- När det gäller privat så har jag inte ansökt än. På jobbet har jag bildtelefon. Skype har jag laddat ned själv.

### Vuxendöv

- Tycker att det går bra med datorn.
- Via Hörselvården i mitt län får man inte något hjälpmedel för kommunikation utan får köpa själv ex. mobil med halsslinga.

### Hörselnedsättning

- Funkar bra med dator och mejl.
- (Företag) har misskött sig. Inga hörapparater efter ett år.
- Får bekosta själv. Behovet är inte så stort.
- Har anhörig bildtelefon. Använder hörapparat och det går alldeles utmärkt att höra.
- Har haft det men det tog försäkringskassan tillbaka eftersom jag slutade att arbeta.
- Har mobilslina som arbetstekniskt hjälpmedel. Pratar ogärna i telefon; utan tar mycket ärenden per mejl; sms; webbformulär; MSN eller liknande.
- Jag har fått hörapparat och mötesteknik; men ingen tlf eller utrustning att tala med andra i tlf eller skype - detta har jag jobbat mycket med själv; men tycker det er svårt att få rätt utrustning. Har använd mycket pengar på tlf. Som ingen går till hörapparaten samt som är för dåliga att höra ett samtal i.
- Jag har inte undersökt vad som finns.
- Jag har SMS och e-postprogram.
- Klarar mig än så länge utan särskilda hjälpmedel.
- Orkar inte bry mig. Hörselvården har bara blivit sämre och sämre.
- (Landsting) erbjuder ingen hjälp frivilligt.
- Telefon och mejl fungerar utmärkt.

### Lindrig utvecklingsstörning

- Jag har en vanlig telefon.
- Är på gång och få en handifon som hjälpmedel.

### Svårighet med tal

- Jag har svårt med händer och fingrar.
- Jag vet inte hur man gör.
- Klarar mej fortfarande med telefon.
- Ofta blir det lite bökiigt.

## Ringer med Texttelefonförmedlingen på "annat" sätt

### Barndomsdöv

- Flexitel och texttelefon funktion i bildtelefon.
- Flexitext via datorn. / Flexitext.net på webben
- Bildtelefon via gateway textis@sip.omnitor.se.
- Ringer via Flexitext.net till texttelefoni.se.
- Via bildtelefon – texttelefonportalen.

### Vuxendöv

- Från MMX; på bildtelefon data; ibland på webben.
- Med Flexitext.net; eCmobile och texttelefoni.se.

### Dövblind

- Flexitext.net.
- Genom mina assistenter.
- Jag ringer med texttelefonprogram i min dator.
- Oftast att jag själv ringer upp med taltelefoni.

### Hörselnedsättning

- Bildtelefon Allan eC
- Flexitext.net.
- Vanlig telefon med förstärkare.
- Även med datorn när jag är ute och reser.

### Lindrig utvecklingsstörning

- Från MMX; på bildtelefon data; ibland på webben.

## **Ringer med Bildtelefonförmedlingen på "annat" sätt**

### **Vuxendöv**

- Obs; kan ej f n ringa via mobilen då bildtelefoni ej har mobiltjänst för Iphones facetime/tango.

### **Hörselnedsättning**

- eCmobile.

## **Anledning till att man inte använder sig av någon förmedlingstjänst**

### **Vuxendöv**

- All kommunikation med döva vänner sker med mejl.
- Har bara ringt till andra med texttel.
- Har funderat på det; men inte vågat prova än.
- Har inte hittat tjänst som passar mig.
- Mailar oftast eller ber någon annan ringa.

### **Hörselnedsättning**

- För dyrt att koppla mobilabonnemanget till texttelefoniförmedlingen.
- Har inte bedömts behöva det ännu av hörsel/dövverksamhet eller syncentral.
- Har inte fått någon info. ang. detta. Jag blev gravt hörselskadad för 1;5 år sedan.
- Hör fortfarande tillräckligt bra i fast telefon med lurförstärkare.
- Ibland med Chatta med Facebook o Skype.
- Internet finns.
- Jag använder e-post och Skype.
- Jag har en acceptabel lösning med mobiltelefon och iCom; har ibland använt förmedlingscentralen när andra har texttelefon.
- Jag klarar mig än så länge med vanlig telefon/mobilfunktioner.
- Jag klarar mig ändå.
- Jag skulle föredra att ha bra hjälpmedel till tel. både hemma och mobitel.
- Jag vet inte hur de fungerar.
- Klarar mig tillräckligt bra med mejl och sms; och en bra telefon för nödvändiga samtal.
- Kompromiss. Jag hör hjälpligt men inte optimalt i telefon. Undviker telefonkontakter om jag kan.
- Min familj hjälper mig om jag behöver det.
- Min man hjälper mig genom att ringa samtal.
- Normalt sett har jag inget behov. Men vid ett tillfälle hade jag tillfälliga problem och försökte då hitta någon webb-tjänst som jag kunde använda för att förmedla text/chat till ett tal-telefoni-nummer.

### **Lindring utvecklingsstörning**

- Den förmedlingstjänst jag skulle behöva erbjuds inte.

### **Svårighet med tal**

- Hjälp av annan.
- Ibland använder jag assistent till hjälp.

## **"Andra" tekniska produkter som används för att kommunicera med andra**

### **Vuxendöv**

- Ang. "förskriven bildtelefon" = jag använder bildtelefon på jobbet.
- Flexitext.net via dator.
- Skype.
- Skype för de som inte har bildtelefon.

### **Vuxendöv**

- Hals slinga blåtand till både fast telefon och mobil.
- Jag mailar.
- Jag sms:ar med mobiltelefon.
- Samtalsförstärkare Transett Favorit.
- Slinga från mobilen till båda hörapparaterna en streamer; då hör jag.
- T slinga i telefon och tv.

### **Dövblind**

- Flexitext.net via dator.

### **Hörselnedsättning**

- Blåtandfunktion till mobilen men den är jag inte nöjd med.
- ComfortAudio
- Email.
- Endast ljudslinga på hörapparat / telefon.
- Facebook.
- Skype.
- Fast telefon.
- Fast telefon med inbyggd slinga (Respons).
- FM-system; blåtandshalsslinga.
- Hals slinga blåtand till både fast telefon och mobil.
- Har skaffat Skype; men ännu inte testat det.
- Jag har en mobiltelefon med en talsyntes och ett förstoringsprogram. Talsyntesen har jag fått som hjälpmedel av Syncentralen. Det är en Nokia med Symbian 60.
- Jag vet ej vilken kategori ni vill ha Symbian mobiltelefon men den använder jag i alla fall ofta till att fotografera (minneshjälpmedel) samt SMS o MMS.
- Lurförstärkare.
- MMX.
- Mobil med tal.
- Mobiltelefon med egen köpt halsslinga.
- Oovoo.

- Samtalsförstärkare Transett Favorit.
- Skype; e-mail använder jag också - men vill ha hjälp med att hitta andra kom.teknik.
- Sms:ar och talar i vanlig telefon med extra förstärkning.
- T slinga i telefon och tv.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Jag använder en fast telefon eftersom mobiler är för små.
- Jag brukar chatta och camma. Med oftast min far brukar jag ha videosamtal med ljud och bild via datorn(msn); Dels för att han bor i Norge och att det är dyrt att ringa+ lättare med videosamtal.
- Taltjänst och teletal.
- Vanlig telefon.

### **Svårighet med tal**

- Skype mm.
- Vanlig telefon.

## **”Andra” chattprogram i datorn**

### **Barndomsdöv**

- Facebook.
- Gmail.
- Tango.
- WhatsApp.
- WhatsApp i Android telefonen.

### **Vuxendöv**

- Facebook.
- SMS.
- WhatsApp.

### **Dövblind**

- Socialbox.

### **Hörselnedsättning**

- Communicator.
- Facebook chatt.
- Facebook.
- Facebook; Twitter.
- ICQ.
- Irc.
- Lync.
- SMS.

### **Lindringutvecklingsstörning**

- Facebook.
- Hotmail.

### **Svårighet med tal**

- Facebook

## **"Annat" videochatt i datorn**

### **Barndomsdöv**

- Facebooks egna videosamtal.
- Gmail.
- Googletalk.
- Tango; Facetime.
- Webbcamera.

### **Vuxendöv**

- eCmobile via mobilen.

### **Dövblind**

- eCmobile i smartphone android och Tango.
- Webbcamera.

### **Hörselnedsättning**

- Lync.
- MSN; yahoo.
- Socailbox.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- MSN.

### **Svårighet med tal**

- google+.

## **"Annat" sätt att använda datorn för att kommunicera med andra**

### **Barndomsdöv**

- Facebook chatten.
- T-Meeting.
- Tango.
- TM9000.
- TM9000 o har ej texttelefon inbyggd o batteripack. Hörselhabilitering ej gjorde något åt på månader.

### **Vuxendöv**

- Facebook.
- First class från SDR Leksand.
- Manuella brev.
- Qik; tango.
- Ringer via VoipCheap Com.
- SMS.
- Tango via mobilen.

### **Hörselnedsättning**

- BBS; via Google+; GoogleTalk.
- Facebook.
- Flera chatprogram. MSM.
- Google-gmail.
- Ibland sms.
- Manuella brev.
- Skype med egen köpt koppling till halsslinga.
- SMS.
- Texttelefoni.se.
- Webbformulär hos vissa myndigheter mm.
- Voipcheap; Rebtel.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Facebook.

### **Svårighet med tal**

- Facebook.

## **"Andra" videochatt program i Smartphone**

### **Barndomsdöv**

- eCmobile eller Tango.
- Oovoo, Skype.
- Skype; Tango; Oovoo; Facetime.
- Tango.
- Tango eller Oovoo.
- Tango men funkar dåligt!
- Tango; facetime.
- Tango; Skype.

### **Vuxendöv**

- Qik; tango.
- Tango.
- Tango och eCmobile.

### **Dövblind**

- eCmobile i Smartphone Android och Tango.

### **Hörselnedsättning**

- FaceTime.
- Skype.
- Tango.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Skype.

### **Svårighet med tal**

- Viber.

## **"Annat" chattprogram i Smartphone**

### **Barndomsdöv**

- Google+.
- MSN.
- Tango.
- WhatsApp.
- Word feud.

### **Vuxendöv**

- MSN.
- WhatsApp.

### **Hörselnedsättning**

- Facebook.
- FB Twitter.
- Gmail.
- Skype.
- WhatsApp.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- MSN.

### **Svårighet med tal**

- Viber och WhatsApp.

## **"Andra" sätt att använda sin Smartphone**

### **Barndomsdöv**

- Allan ecmobile.
- E-post.
- ECmobile (Omnitor).
- Facebook.
- MMS; WhatsApp (app); Tango (app); Wordfeud (app).

### **Vuxendöv**

- Chat inuti program; Facebook etc.
- Teleslinga; Ha; CI och tal; mejl.

### **Dövblind**

- Röstsamtal
- Skype

### **Hörselnedsättning**

- Att tala i.
- Bloggar via rss; epost; Facebook; ämnesspecifika nätforum.
- Chatt inuti program; Facebook etc.
- e-post.
- Facebook.
- Mail.
- Talsamtal.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Facebook.
- Samtal.
- Samtal via teletal och taltjänst.

### **Svårighet med tal**

- Ringa! Maila; mms; Skype.

## **”Andra” chattprogram i den vanliga mobiltelefonen**

### **Barndomsdöv**

- google+
- tango

### **Hörselnedsättning**

- Irc

### **Svårighet med tal**

- WhatsApp och Viber

## **"Andra" sätt att använd vanlig mobiltelefon till**

### **Vuxendöv**

- Det går faktiskt att ringa på den med halsslinga och inbyggda hörslingan.
- Flexitext; eCmobile.
- Genom talsamtal.
- Med hörslinga.
- Via teleslinga (halsslinga).

### **Dövblind**

- Pratar.

### **Hörselnedsättning**

- Alltid med utomhus för att vid ev. behov kunna påkalla hjälp.
- Att ringa.
- Har en streamer till min hörapparat och efter 3 mobiltf.byten hör jag nu hyfsat i den nya Ericsson mobilen (Xperia).
- Hörselslinga.
- Jag pratar som vanligt eftersom jag har förstärkning.
- Kan åtminstone i teorin skicka fotograferat skrivet meddelande/bild.
- Mest valiga telefonsamtal.
- MMS ljud o fotomeddelanden.
- Om motparten talarklart och tydligt kan jag tala med den!
- Pratar o lyssnar med hörseltekniska hjälpmedel kopplade till mobilen.
- Samtal både utan och med blåtandslinga.
- Vanligt tal med slinga.
- Via slinga med bekanta personer.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Jag pratar i den.
- MMS.

### **Svårighet med tal**

- Ibland skriver jag meddelandet som mottagaren kan läsa om vi sitter bredvid varandra och de andra talhjälpmedlen är för klumpiga eller inte är tillgängliga; exempelvis på en restaurang om jag inte vill känna att alla tittar på mig i omgivningen.
- Vanliga samtal.
- Vore bra om man kunde lämna ett utgående meddelande.

## **"Andra" sätt att använda sig av Texttelefonen**

### **Barndomsdöv**

- Flexinet texttelefon.
- Textis@sip.omnitor.se (gratis textgateway från Omnitor).

### **Vuxendöv**

- Bildtelefon; tolk förmedlingen

### **Dövblind**

- Flexinet texttelefon; när man besöker mina vänner och lånar deras dator så ringer jag upp via Flexinet.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Bildtelefon; tolk förmedlingen.

## **"Annan" anledning till att det ibland händer att man inte kan kommunicera med andra på distans**

### **Barndomsdöv**

- Bredband krånglar pga mycket trafik eller MMX krockar med AllaneC, händer då och då. Jobbigt.
- Dålig bildkvalitet ibland (beroende på trafikbelastning i nätet).
- Förskrivaren vägrar låta bildtelefonin vara mobil men har själv köpt batteri och trådlös uppkoppling så det har löst sig till sist.
- Linjen bröts eller får störande bild och var tvungen att stänga av.
- Något med internet; sip.
- Problem med Internet anslutning.
- Router o modem medföljer ej med TM9000. Router o modem krånglar ofta; Ingen tekniker eller sandviken hörselhab kan göra åt. Jag tvingade lämna in router o modem till service för reparationen för tredje gången. Vore bra om hörselhab köper router o modem. Det gjorde Allanec också. Konstigt läget. Svårt att avläsa teckenspråk pga bildstörningar mkt också.
- Telia Smart router kan inte användas som SIP adress.
- Trådlös internet störs.

### **Vuxendöv**

- Andra klarar inte av att sms:a tillbaks till mig.
- Fel hos operatören.
- Kan inte så många tekniker.

### **Dövblind**

- Det kan hända om Internet är nere; eller andra orsaker.
- Ibland kan jag inte göra något för jag kan inte se.

### **Hörselnedsättning**

- De talar otydligt / för fort. De kan inte förstå att det går för fort.
- Ej fungerande instruktioner - Mina vårdkontakter.
- Fel kommunikationsväg. Ex. telefon när det går bättre via mail.
- Hemtelefonen har varit skrapig och dålig rent tekniskt och mobilen har ingen inbyggd slingas.
- Jag hör inte. / Min hörsel räcker inte till.
- Krångligt att ha alla delar med mig till mobiltelefon.
- Kvaliteten i dagens telefoner varierar oerhört mycket ljudmässigt.
- Mobilbatteriet på väg att ta slut; och det lär inte finnas nya.
- Mobilnätet strular eller har dålig mottagning.
- Operatörens täckning är för dålig.
- Störs av omgivningen - buller; bilar etc.
- Svårt att höra; t.ex. är det omöjligt att höra på engelska i telefon.
- Svårt koppla till FM sändare/mottagare.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Det finns inga anpassade mobiltelefoner.
- Jag tvingas anpassa mig till teletals öppettider och de tider som jag lyckas få av taltjänst.

### **Svårighet med tal**

- Kan hända att personen inte förstår eller lägger på; även kommunalt.
- När jag inte har någon personlig assistent.

## **Hur lätt eller svårt det är att använda tekniska produkter för att kommunicera med andra på distans:**

### **De som svarat att de anser att det är mycket eller ganska lätt att använda tekniska produkter**

#### **Barndomsdöv**

- Allan Ec fungerar smidigt. Skype fungerar utmärkt. Det är svårt att komma ihåg många lösenord när man använder olika sidor etc i datorer.
- Att kunna nå andra för att kommunicera i realtid eller förmedlingstjänster som texttelefon- och bildtelefonförmedlingen när man är inte hemma utan är ute.
- Begränsning i att dela ut till anhöriga.
- Det är enkla produkter; lätt att förstår hur den funkar utan att kolla i bruksanvisningen.
- Fel på min bredband eller om det är annat fel. Håller på att leta fel nu.
- I början är det ju alltid svårt hur man ska använda saker och ting men väl efter en kort tid kan man varan. Visst om det strular till kan det ta tid. Då måste man vara på alerten för att se till att den fungerar. Beror på om företaget har teckenspråklig personal eller ej.
- Jag hade tidigare dator och mobil telefon. tyvärr ser jag för dåligt numera; så mobilen är för liten att anv. Ser ej. Har ej bredband pga dubbel kostnad.
- Jag har lätt att förstå programvarornas funktioner; så det blir bara lättare då.
- Jag önskar kunna besvara frågan på teckenspråk.
- Kravet är helt enkelt att de ska vara lätt att förstå och har bra tillgänglighet.
- Oftast är problemet bredbands uppkoppling. Ofta störningar; "frysta bilder" låg hastighet som gör skärpan låg; osv.
- Stora problem med 3G videosamtal på Samsung Android-telefonerna. 9 av 10 utgående samtal (eller ännu färre) misslyckas. Störigt.
- Svårt veta hur göra i början ibland svårt få fram bild och vet inte hur gör. Provar mig fram.
- Täckning kan krångla till ibland.
- Vad ska jag svara på den här frågan?! För min del har jag inget problem; men bildkvalitet kan variera som ibland stör.

#### **Vuxendöv**

- Behändigt med sms men det blir väldigt kortfattat. Epost är bra - när någon svarar; vilket inte alltid sker. Det är inte lika "tvingande" som en telefonsignal.
- Brist på standard mellan olika produkter. Tänk om alla telefoner inte kunde förmedla talljuden utan ljudförvrängning! Det läget har många texttelefon- och bildtelefonprodukter!
- Det är jobbigt att skriva SMS med T9 metoden. Det blir alltid fel ord.
- Det är klart att de kan vara lite svårt med MSN; Skype osv innan man förstår hur det fungerar; men tekniken har trots allt blivit enklare att hantera.

- Enkelt med streamern till mobilen och det är enkelt med SMS och andra döva kan ringa mig genom föc fungerar också bra. Skype ska jag lära mig men måste ha en bättre dator nu. Min vill inte när jag vill. Små krångel alltså.
- Fördelar: När tekniken fungerar är det alltid lätt. Problem: Det finns institutioner som kräver att man ska ringa och man kan inte komma i kontakt med dem på något annat vis. När det inte finns täckning för mobilen. Ibland kan man inte vara säker på att sms kommer fram omedelbart heller. Det största problemet är MÄNNISKOR som inte vill förstå problemet; utan envisas med att man måste prata i telefon. Har förlorat många vänner på sistnämnda.
- Har ju använt dessa så ofta så man är ej främmande för sånt.
- Jag skickar bara mail och det är lätt; jag önskar att jag skulle kunna prata i telefon och i framtiden så kanske också de går. Jag utreds f.n.
- Jag är nyfiken och orädd att pröva på. Jag tycker den nya tekniken; IT; är fantastiskt bra.
- Lätt med e-post/mejl. Lätt och snabbt med SMS. Skall försöka lära mig Skype så småningom.
- SMS och e-mail är mitt sätt att kommunicera.
- Svårast att med en ny produkt eller ett program är att få igång det. Installera och sånt. Att lära sig hantera något som är nytt. De nya grejerna har knapparna på nya ställen och annorlunda kommandon. Att komma igång med en ny telefon kan göra en galen! men TV är värre.
- Taluppfattningen. Svår fråga; flertalet faktorer spelar roll.
- Tycker att det är lätt med texttelefoni; whatsApp; qik; tango; sms; mail; etc. Men jag saknar möjligheten att ringa texttelefoni via mobil.
- Viktigt med support via Email eller chat när man är hörselskadad. Saknas ofta.

### **Dövblind**

- Lätta är att ta emot och förstå; svåra är att kunna finna produkter som fungerar bra för mig.
- Själv tycker jag att det är ganska lätt att använda tekniska produkter för kommunikation på distans om motparten hör och/eller ser ungefär lika bra som jag själv. Annars kan det vara svårt och man drar sig för att söka kontakt.

### **Hörselnedsättning**

- Att det ibland är svårt att höra trots hörlurar.
- Att få bra produktinformation samt stöd för att kunna hantera och använda produkten.
- Bra med skype ur avläsningssynpunkt. Slinga till mobilen; jättebra! Använder bildtelefon på jobbet; snabbt och praktiskt att ha direkt kontakt via teckenspråk.
- Brist på standard mellan olika produkter. Tänk om alla telefoner inte kunde förmedla talljuden utan ljudförvrängning! Det läget har många texttelefon- och bildtelefonprodukter!

- Bristen på smidighet i systemet apropå Mina vårdkontakter. Säkert har många utestängts efter Region Skånes sedan ett år förändrade rutiner och hänvisats till telefonen till Vårdcentralerna med långa köer.
- Kan vara vädret som påverkar att inte komma fram till MMX?
- Datorkrångel.
- Den att de talar för fort! Ibland sluddrigt; andas/fräser direkt i luren med mera.
- Det finns för mycket program att välja på och alla fungerar på olika sätt; borde gå att bestämma en standard som alla kan använda t. ex. Skype.
- Det finns oftast klara instruktioner.
- Det kräver ofta att man har samma gränssnitt. Föredrar t.ex. MSN som är mycket enkelt; men det kräver att andra dels har MSN och att den jag pratar med är uppkopplad. Idag finns det en djungel av applikationer och man har inte behov av flera. T.ex. ratar jag Facebook av integritetsskäl och då missar man en hel del kontaktmöjligheter.
- Det som är jobbigast med bildtelefon är att det är uppkopplat och har kontakt men har ingen bild. Man får ibland ringa upp igen.
- Det svåraste är att kommunicera krypterat så ingen annan kan se vad som sker.
- Det är ganska lätt när jag vet hur det fungerar; till exempel AIM att kommunicera med bildsamtal till Amerika. Det går ej ringa från bildtelefon.
- Det är krångligt att bära med sig halsslinga; fjärrkontroll och koppla till mobiltelefon utanför hemmet; blåtand i hörapparat skulle vara smidigt men för dyrt att köpa själv. Jag har ju fått köpa själv alla andra hjälpmedlen utom hörapparat.
- Det är lätt med Internet.
- E-post=enkelt; Skype= uppkoppling samt synkronisering av ljud och bild.
- Fantastiskt med Android-mobil som man kan mejla från. Behöver dock slinga till den och står i kö för att få komma till hörselvården - mycket långa väntetider f n.
- Fungerande teknik är en stor tillgång; men när den krånglar blir det svårt.
- Förutsättningen för att jag ska kunna skicka och ta emot sms är att det finns talsyntes och gärna förstoring i mobilen; och det finns ju tyvärr inte så många som har det. Det är ju också nödvändigt om man ska klara av att läsa menyerna m.m i mobilen för att kunna göra eventuella inställningar.
- Huvudsakligen behöver jag hörsel & syn hjälp. Saknar uttömmande tester på hörapparater. Många aktörer en del oseriösa. Om inte landstingsstödda apparater räcker till är priset mycket för högt hos alla privata audionomer. Här behövs en politisk reform.
- Ibland svårt att förstå nya program eller när ändringar görs i användarhanteringen.
- Internet är helt fantastiskt.
- Ja det är lätt då det är enkla beskrivningar och har snabb uppfattningsförmåga.
- Jag har i stort sätt inga tekniska problem när jag ska kommunicera på distans.
- Jag har s k Smartlink till mobilen och fungerar inte den kan jag inte använda mobilen för samtal.
- Jag har svårt att höra mobilens talsyntes.

- Jag kommer i kontakt med de flesta via dator; e-post; eftersom de har anpassad utrustning och kan då läsa e-post från mig.
- Jag tycker oftast att det är lätt att kommunicera med andra via; dator och sms; men jag skulle uppskatta att ha tillgång till fast testtelefon.
- Jag vill ha kontakten med vårdsidan via datorn; Email; eftersom jag ej hör i telefon.
- Jag är nyfiken och orädd att pröva på. Jag tycker den nya tekniken; IT; är fantastiskt bra.
- Kan inte tala i telefon men tycker jag når nästan alla med mail eller sms/MMS. Ibland är det effektivare med mail än via telefonkö. Men vid mera komplicerade ärenden kan det enda vettiga vara telefon direkt och då behöver jag hjälp; särskilt om det är brådskande.
- Lätt med SMS och mail. Svårt att höra i telefon.
- Man lär sig o bara träna på o vara envis att få rätt att höra rätt!
- Mycket lätt är det att mejla. Att ringa kan ibland vara svårt eftersom det kan vara svårt att uppfatta vad motparten säger; beroende på vilket tonläge han eller hon har samt vilken röststyrka.
- Måste veta vilket utbud som finns och hur det fungerar; vet ej det.
- Några är svårt att få tag i. enda problem jag stöter på är internetuppkoppling med programmet o produkten fungerar bra.
- När det gäller Iphone är tangenterna för små när man sms:ar och mailar. Har besvarat enkäten via Iphone och det tog tid och svårt att pricka i alternativen.
- Olika personer pratar olika bra; de hörs olika bra. Ljudkvaliteten varierar; det är slumpen som avgör om ljudet är bra eller dåligt.
- Själv tycker jag att det är ganska lätt att använda tekniska produkter för kommunikation på distans om motparten hör och/eller ser ungefär lika bra som jag själv. Annars kan det vara svårt och man drar sig för att söka kontakt.
- Skulle vilja ha en enkel hantering av bildtelefon som jag inte har funnit på ännu.
- Skulle vilja kunna mer teckenspråk och kunna använda det på distans. Och det är inte så galet som det låter. Lever man ett "hörande liv" som hörselskadad är det få tillfällen som man har tillfälle att använda teckenspråket. Samtidigt tror jag inte att jag har möjlighet att få "riktig" bildtelefon etc. för att jag hör för bra. Så jag kan inte ringa mina döva vänner annat än att krångla med MSN; Skype; Oovoo etc. Ett problem med MSN är att man måste ha den officiella klienten för att köra video; men den är nedlusad med reklam och är inte lika användarvänlig och saknar rättstavning inbyggt i programmet. (jag har inte kryssat för dyslexi i enkäten då jag inte har någon diagnos; men har vissa likheter vad gäller att skriva fel bokstav eller blanda ordningen på dem).
- Skulle önska mig en bättre web camera. Men annars fungerar yahoo och MSN jätte bra.
- SMS och e-mail är mitt sätt att kommunicera.
- SMS är perfekt för min hörselskada. Det fungerar snabbt och effektivt. Jag är inte beroende av bra ljudmiljö; utan kan nå folk när som helst. Min mobil har bra snabbprogram så det är enkelt att skriva och formulera.
- Svårt att knappa in texten i sms-medelanden. ibland svårt att höra att mobilen ringer; att höra vad som sägs.

- Taluppfattningen. Svår fråga; flertalet faktorer spelar roll
- Tekniken utvecklar så snabbt och nya grejer kommer hela tiden; då svårt hänga med hur man gör
- Tekniska problem som dyker upp
- Täckningen via 3G nätet för videotelefon på Iphone.
- Är man teknisk lagt så vet man bara; gäller bara att testa sig fram på hur tekniken/tjänsten/programmet fungerar första gången man använder det.
- Är något av en tekniknörd och har lätt för epost; Skype och SMS.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Extremt dålig tillgänglighet när det gäller taltjänst. Från teletal får jag inte hjälp utanför deras öppettider. Jag vill ha möjligheter att kommunicera på distans dygnet runt. Teletal har öppettider vard. 08.00-20.00 och lö/sö 12.00-16.00.
- Jag har lite svårt med tekniska produkter.
- Jag tycker det är lätt att starta en chatt eller ett videosamtal eller skriva ett mail. Jag har inte bett om hjälp sedan jag lärde mig.
- Jag tycker det är lätt med Skype.
- Täckningen via 3G nätet för videotelefon på Iphone.

### **Svårighet med tal**

- Har lätt för teknik; men är omöjligt med något som styrs med rösten.
- Mottagaren kan ha svårt att vänta på svaret.

## **De som svarat att de anser att det är mycket eller ganska svårt att använda tekniska produkter**

### **Barndomsdöv**

- Ska kopplas upp och teknik ska fungera. Inga blinkers kopplade till data bildtel.

### **Vuxendöv**

- Att använda e-post är enkelt och snabbt dessvärre är myndigheter och banker inte snabba i sina svar kan ta upp till 2 veckor.
- Att hålla sig informerad om utvecklingen. Allt förändras så fort!
- Jag kan prata och använder oftast Internet (mail;Skype) än tekniska produkter. Sms slukar pengar; texttelefoni likaså. Texttelefonen är inte bärbar samt tung. Annan hjälp får man inte från Landstinget än att man måste skaffa själv.
- Mobil plus slinga är jobbigt.

### **Hörselnedsättning**

- Det är svårt att höra i vissa lägen och det är mycket ljud omkring mig.
- Förbättra/gör tekniken mer användarvänlig enkel skall kunna trycka på enbart klocka dyl för att kunna anv sig av kopplingar trådlösa mellan ex telefon; TV utan att behöva ta med sig utrustning för detta till andra ställen ex besök hos andra.
- Jag kan bara svenska och supporten är ofta på engelska.
- Mobil plus slinga är jobbigt.
- När det gäller mobiltelefoner så är de inte utrustade med inbyggd slinga; utan enbart utanpåliggande besvärliga sladdar.
- Okunskap.
- Svårt när jag inte har mobil med slinga. Hemtel bör vara bärbar så att jag ser när det ringer och kan sitta för mig själv och prata.
- Teknik krånglar; vet inte om jag kommer höra när jag kommer fram; eller när jag ska svara. Störningar utomhus. Svårt att höra att det ringer.

### **Lindring utvecklingsstörning**

- Bilden hakar upp sig ibland så jag får starta om dator innan jag får kontakt med webbcameran.

### **Svårighet med tal**

- Det blir ju ofta lite omständigare om man måste använda ett hjälpmedel. Hjälpfiler är lite kryptiska.
- Inläring.
- Jag har svårt att stava rätt eller hoppar över ord. Det blir energikrävande.

## Vad fungerar bra eller dåligt med att få support när man har problem med sina produkter som man har skaffat själv:

### De som svarat att det fungerar bra att få support för de produkter som man skaffat själv:

#### Barndomsdöv

- Att nå kundtjänst hos operatör är inte lätt.
- Det största problemet är när jag ber företaget att skicka SMS när varan är klart. Ändå ringer dom med vanligt telefon; trots att jag har sagt att jag inte kan höra med telefon.
- Funkar så där hyfsat bra med Omnitor men däremot finns det ingen som helst support för mobilanvändare för den tekniska supporten för t.ex Tango Facetime Oovoo och liknande.
- Hade varit lättare om man fick supporten hem till sig så att man kan visa.. Det blir en massa termer via mailen som det är ganska svårt att få grepp om.
- Har aldrig problem att förklara vad som är problem med produkter. Kundtjänst lyssnar på oss (kunder) och försöka hjälpa till så gott dom kan.
- Ibland är det svårt att beskriva problemet över telefon eller mail; så får man ta med produkten till butiken för att kunna diskutera om problemet.
- Oftast nära till den leverantör som jag själv köpt produkten av. Går snabbt. Garantin gäller; får ofta en ersättningsdator. Bildtel fel kräver man kontaktar landstinget; tar tid att få svar att de godkänner reparation; ibland måste man skicka till sthlm (Omnitor) och man blir utan bild tel i veckor. Urusel effektivitet. Som egen företagare kostar det pengar att inte vara nåbar! Har extra dator för att fixa e posten så viss kontakt kan upprätthållas!

#### Vuxendöv

- Alltid jobbigt att ringa support via förmedling.
- Att förstå alla tekniska termer. Språket ger mig huvudvärk! Man blir stressad. Kommer inte ihåg vad de olika knapparna kallas (ex på datorn SHIFT RESET och alla sådana) Alla termer är på engelska och ibland får man inte ihop det.
- Det fungerar bra om man talar om vad som är fel.
- Det tar tid och är kostsamt att få hjälp. Har stort behov av att hjälpmedlet fungerar och kan inte låna något under tiden det repareras.
- Det är kostsamt att skaffa dator och hålla den aktuell. Datorkurser är bara för "hörande". Datorkunskaperna blir snart föråldrat och även datorer inom 5 år. Datorprogram är ofta dyra och inte minst uppgraderingar. Sedan är det besvärligt att det finns människor som vill skapa kaos och problem genom virus och trojaner. Då måste man köpa skyddsprogram. Producenterna borde inte skapa så dålig säkerhet i datorer och program!
- Det är lite olika hur det funkar ibland ställer min hörsel hinder i vägen.

- Vet inte alltid om det finns lika bra men billigare produkter.
- Har problem att höra i telefon. Vill ha fler kontakter via e-post.
- Ibland vet man lite bättre än supporten hehe; ibland fastnar supporten på problemet.
- Jag ber alltid min sambo om hjälp. Antingen löser han det själv eller ringer leverantören.
- Många siter är på engelska; men det har blivit bättre tycker jag. Att mejla support är vanligare idag än för 10-år sedan.
- Nervöst att ringa till företaget och lyssna på alla anvisningar med att trycka 1 för det problemet eller 2 o.s.v. Telia var förskräckligt svår tycker jag. Men det är nervöst att inte höra tillräckligt bra och kunna följa anvisningarna.
- Telefonväxlar med massor av val som skall göras innan man kommer fram och sen blir det alltid långa köer.

### **Dövblind**

- Att de inte alltid förstår problemet eller att de inte tycker att det är något fel på produkten.
- Förståelsen är inte alltid så bra. Yngre personer har ibland svårt att sätta sig in i hur viktigt det är att läsbarheten i t ex en mobiltelefon är bra - att man kan få önskad textstorlek på olika produkter samt att det är viktigt att ljudet är tydligt.

### **Hörselnedsättning**

- Alltid jobbigt att göra ärenden i telebutiken - man får bita ihop ordentligt för att få något uträttat.
- Att begära hjälp via support som företaget håller med; tar oftast lång tid. Mycket är formaliserat enligt mall. Om man har ett annat problem dröjer det innan man får svar. Jag föredrar hjälp via direktchatt på datorn. Telefonsupport blir ofta med knappval vilket är idiotiskt för en hörselskadad. Jag behöver prata med en levande person för att kunna fråga om när jag inte hör - en bandspelare bara upprepar samma ramsa oberoende av om jag uppfattat vad de säger eller ej.
- Bra service från affär där jag köpt grejen.
- Brukar inte ringa supporttjänsten; då jag känner visst motstånd.
- Chatt är ovärderligt.
- Datorn ger inga problem bortsett från möjligheten att nå läkare och diabetessköterska via Mina vårdkontakter.
- Det kan ta lång tid innan man får hjälp; ingen utan funktionshinder skulle godkänna så lång väntan.
- Det tar tid och är kostsamt att få hjälp. Har stort behov av att hjälpmedlet fungerar och kan inte låna något under tiden det repareras.
- Det är helt beroende vilket företag man har kontakt med. Det vore bra om man kunde köpa/få hörapparater på samma ställe som man kan köpa hörhjälpmedel.
- Det är kostsamt att skaffa dator och hålla den aktuell. Datorkurser är bara för "hörande". Datorkunskaperna blir snart föråldrat och även datorer inom 5 år. Datorprogram är ofta dyra och inte minst uppgraderingar. Sedan är det besvärligt att

det finns människor som vill skapa kaos och problem genom virus och trojaner. Då måste man köpa skyddsprogram. Producenterna borde inte skapa så dålig säkerhet i datorer och program!

- Det är pm tekniken inte funkar - då får även teknikerna svårt att tackla problemen. Oftast finns det massor av buggar i programmen som måste fixas.
- Det är svårt nå fram till personer per telefon.
- Dåligt: Tillgängligheten Bra: Bra bemötande.
- Förståelsen är inte alltid så bra. Yngre personer har ibland svårt att sätta sig in i hur viktigt det är att läsbarheten i t ex en mobiltelefon är bra - att man kan få önskad textstorlek på olika produkter samt att det är viktigt att ljudet är tydligt.
- Har haft hjälp av "Hörselkonsult AB" och FK.
- Har skaffat lurförstärkare som ger hörslinga till telefon; Kan ibland ge otillräcklig förstärkning. Har inte sökt support.
- Hörseln ställer alltid till med problem om man skall behöva ringa.
- Hörselslinga för mobilen är ett otroligt bra hjälpmedel iaf för mig och min mobil det blir ett bättre ljud som går direkt in i örat. Och när jag får problem med den så hjälper företaget där jag har köpt den väldigt bra.
- Ibland lång väntetid på svar.
- Ibland svåröverskådlig info.
- Jag arbetar huvudsakligen med dator och mobil och det täcker de flesta behov av kommunikation. Det har inneburit en revolution för mig och andra med cochleaimplantat; CI.
- Jag köper prylen där jag kan få hjälp över disken. Jag vill inte skicka prylen för lagning.
- Jag litar på vänner som kan det här.
- Jag måste veta var jag skall söka tjänsten.
- Jag tycker inte om beroendeställningen.
- Kan vara bökigt att gå till affären; men väl i affären funkar det väldigt bra.
- Missförstånd i beställningen. Det gick bra och få låneapparat under tiden min egen var på justering.
- Mitt problem är att min "datakille" bara är anträffbar på kvällstid. Och att han finns 2;5 mil från där jag bor.
- Nya programvaror vållar ibland problem.
- Om datorn krånglar brukar jag oftast fixa det själv. Annars kontaktar jag support.
- Supporten är ganska dålig generellt. Svårt att komma fram till någon som faktiskt kan svara på frågor eller lösa problem. Jämför med "starta om datorn" oavsett om det är gjort eller ej eller om det är det som är problemet.
- Svårt att hitta rätt formulär.
- Svårt att uttrycka sig så att dem förstår. För låg nivå på mitt språk.
- Svårt att veta vem som kan hjälpa.
- Telefonköer. Jag brukar upplysa om min hörselskada och oftast försöker den svarande tala tydligare och långsammare.
- Vill säga det på teckenspråk; men det är så få i butikerna som kan teckenspråk.

- Vänteköer i telefon; svårigheter att berätta/förstå; flera olika funktioner på knappar och skjutreglage.
- Överlag tycker jag det fungera bra. Ibland tycker att det tar för lång tid för att få hjälp med det tekniska.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Det lilla jag har haft problem med är datorn och då har jag frågat min datorkunniga bror om hjälp.
- Har gått väldigt bra tycker jag.

### **Svårighet med tal**

- Andra respekterar inte att jag har svårt att kommunicera på grund av att talförmågan inte finns; men tror då samtidigt att jag inte förstår vad de vill ha sagt.
- Att få rätt person.
- Det är svårt när man inte kan själv.
- Jag ringer Telenor som har bra kundtjänst och de svarar bra.
- Tekniska prylar är svåra att läsa och förstå.

## **De som svarat att det fungerar dåligt att få support för de produkter som man skaffat själv:**

### **Barndomsdöv**

- Eftersom vi inte vet var felet är; är det svårt och veta vart man ska vända sig till. Vi får så olika svar från olika håll.
- Support via texttelefoni när det handlar om datorn då är det svårt att försöka lösa supporten samtidigt som man har samma dator för samtal. Växla mellan texttelefoni eller bildtelefoni samtidigt som man behöver klicka sig fram enligt supportens instruktioner.

### **Vuxendöv**

- Det ska oftast kontaktas per telefon. Kontaktar man per mejl och omtalar att man vill bli kontaktad den vägen pga. grav hörselnedsättning kan man ge sig den på att de ändå ringer upp en!
- Jag drar mig för att besvara vänner och de hårt jobbande barnen. Supportföretaget är dyrt och jag kämpar därför i massor av timmar för att klara problemet själv; vilket sällan lyckas.
- Kommunikationen lång väntan på svar via e-post eller sms.
- Man måste vara hörande när man har kontakt med någon tekniskt support samtidigt använda händerna och följa supportens instruktioner (när något ska fixas på plats). I värsta fall; måste man ta varan till platsen där varan var köpt och lämna till undersökning/lagning som kostar pengar. Ibland vissa varor saknar förståeliga/tydliga instruktioner och kan inte fixa själv. Det finns inte andra som kan komma till hjälp. SVÅRT!!!

### **Hörselnedsättning**

- Det ser ut som ingen i det offentliga systemet kan denna nya teknik bra nog. Jag har fått hörapp. + streamer samt en mötesförstärkare + streamer (har då 2 streamers runt halsen). Teknik mot ytterdörr är heller inte kopplat till gemensamt system mot hörapp. - därför en signalvibrator till att bära på sig utöver streamers!!!. Ingen hjälp med Skype; eller andra system eller att någon ser helheten i min situation med hörselskada och rullstolsburen situation.
- Det är svårt att få enkel support - Saknar kurser så man kan prova på i verkligheten.
- Jag är inte intresserad av datorer. Jag är bara en flitig användare. Blir det fel är jag beroende av andra. Eftersom jag inte gärna pratar i telefon blir supportärenden tämligen krångliga. Många supportar eller kundtjänster svarar inte på mejl. De förstår inte att man inte har möjlighet att ringa för att lösa sitt ärende.
- Kommunikationen lång väntan på svar via e-post eller sms.
- Lång väntan.

- När min bluetooth-funktion hoppat ur tel. några ggr mitt under samtal har jag inte kunnat lösa det problemet.
- Språket.
- Svårt få till kopplingar att fungera enligt medsänd bruksanvisning. Telefoner som sägas vara bra ex rekommenderas av HRF ex Doro är inte alls bra tycker jag; känns som man blir lurad att köpa en telefon för 1000 kr när en för 400 fungerar bättre.

## **"Andra" kanaler där man får reda på om vilka produkter, tjänster och program som finns**

### **Barndomsdöv**

- Barnen talar om det.
- Facebook och dövas förening.
- Finns bildtelefonkatalog för hela Sverige.
- Hjälpmedelsförskrivare är inkompetens o saknar olika texttelefoner /bildtelefoner på platsen att visa för oss som kan prova. De har bara 2 st gamla ej uppdaterade Allan eC bildtelefoner med datorstationärer. De svarade de har inte råd att köpa flera olika texttelefoner o bildtelefoner. De har ingen aning om de andra övriga bildtelefoner som de kan informera oss. De hänvisade oss till Allan eC som vi själva kan fråga. Dövföreningen tvingade ordna själv att inbjudna in företagen; T-meeting o AllaneC. Hörselhab visade inget intresse eller velade samarbeta när jag o dövföreningen frågade dom om de kunde ställa upp. De ville inte ställa upp o tyckte vi får ordna allt själv. Tråkigt. De vet fortfarande inte om nyheter; uppdaterade. Konstigt läget. Jag förstår inte mig på dom! Det är deras bord att se till att vi får info; prova på olika bildtelefoner/texttelefoner. Chefen och kollegor visade inte intresse för detta. De begränsar alltför mkt pga pengar.
- Inget direkt uppsökande infoverksamhet.
- Kompis texttelefon.
- Landstingets Hörcentral.
- Reklam.
- Via jobbet.
- Är själv hörselingenjör och jobbar med bildtelefoner.

### **Vuxendöv**

- Dövas tidning samt via kompisar.
- Genom HRF.
- HRF, HYViS.
- Hörsel och Dövverksamheten.
- Hörselhabiliteringen.
- Ibland visar Hjälpmedelsavdelningen vilken apparat ska ha och talar om lite om det nya men aldrig att de informerar vilka modeller har eller ska komma.
- Landstinget.
- När man träffar andra med samma problem t ex på rehabkurser vid Hörsel- och dövenheten.

### **Dövblind**

- Dövblindteam.
- Facebook och dövas förening.
- Genom e-post.

## **Hörselnedsättning**

- Aleris; Hörsel o balanskliniken/Karolinska.
- Audionomen.
- Av en slump.
- Ett problem för alla funktionshindrade att få reda på vilka hjälpmedel som finns. Man måste vara aktiv själv och hur många kan det. Dessutom när all teknikutveckling är hisnande. Det finns ju massor av produkter för tex hörselskadade som skulle kunna underlätta för många människor men som man inte har någon vetskap om.
- Forum på internet.
- Genom HRF.
- Hörcentralen.
- Hörselhabiliteringen.
- Hörselvården.
- Kurser med utställare.
- SMS.
- Söker bland egna kontakter.
- Vid kurshelg för hörselskadade i yrkesverksam ålder; medverkat till att några tillverkare har varit på plats och haft utställning om tekniska hjälpmedel för hörselskadade.

## **Lindrig utvecklingsstörning**

- Kunskap och intresse av dem som man ska kommunicera med.

## **Svårighet med tal**

- Kommunal dagverksamhet.

## **"Annan" anledning till att man inte använder produkter, tjänster eller program som man vill**

### **Barndomsdöv**

- Vill ha en bra bild utan störs.
- Alla har inte samma plattform när det gäller videosamtal. Det finns många olika appar att användas; en del kostar inget; andra kostar beroende vilken produkt man valt t.ex Allan Ec för mobil kostar.
- Kan inte få allt förskrivet.
- Kräver också att fler ha samma produkt.
- Landstinget begränsar vår valfrihet när jag inte får som jag vill t.ex allaecpad!!
- Med tanken på brist på information så är jag säker på att det finns teknik ute i världen som skulle passa mig/oss bra så skulle jag se till att fixa den.
- MMX är som sagt rena skiten. Hur fan kan HI godkänna den.
- Onödigt att ha dem när man har redan dessa produkter som man kan använda och gratis är det också.
- Produkter fungerar ej med SIP-protokoll och bildtelefoni.net.

### **Vuxendöv**

- Brist på tid för inläring; lättja!
- Finns inte.
- Ingen mobiltelefon har tillräckligt bra förstärkning för gravt hörselskadade.
- Kundenservicen hos produkten är dålig; man måste ofta bära en produkt till rättplats för att undersökas/repareras.
- Ljudkvaliteten på internet är för dålig för min hörselskada.
- Lång kö för att få bildtelefon.
- Mobilen hör jag bara med slinga. Med slinga hör jag inget i omgivningen vilket känns otryggt. - dessutom ska hörapparaterna ställas om och slingan förmås ansluta sig till mobilen. Bara i nödfall.

### **Dövblind**

- Alla produkter är inte tillgängliga för mig som punktskriftsläsare.
- En del program är inte tillgängliga; då man är beroende av anpassningsprogram.
- Inte anpassad för mina funktionshinder.
- Man måste veta på förhand om den fungerar med JAWS; Punktskriftsdisplay t.ex. Kompetens hos Landstinget; lång handläggningstid.

### **Hörselnedsättning**

- "Knöligheten att inte enkelt och smidigt kunna om direkt till Bluetooth så att Fm del fungerar via enkelt tryck på den klocka som jag har med FM kontroll inbyggd bluetooth mellan
- Att få dem tala tydlig o inte stressad. Då blir jag stressad!

- Det finns inga mobiltelefoner med inbyggd slinga; utan bara med en besvärlig halsslinga eller sladd till hörapparaten.
- Det händer så mycket inom teknikens värld så jag har svårt att hänga med och avgöra om det fungerar till just mig.
- Dålig täckning för mobiltelefon.
- Dålige ekonomi har ej råd att köpa och vet ej om att det finns.
- Har inte egen dator. Skulle vilja använda Skype.
- Har inte kunskap om vad som kan vara bra för mig i min situation - gravt hörselskadad samt rullstolsburen - Internet och mobilen är mitt sätt att komma utanför hemmet. Önskar självfallet ytterligare hjälp för att se om det kan finns flera produkter som kan hjälpa mig.
- Ingen mobiltelefon har tillräckligt bra förstärkning för gravt hörselskadade.
- Inte tillräckligt bra kvalitet på de versioner som är rimliga priser på.
- Jag har redan fått MMX förskriften och får inte byta. Förskrivaren i Skåne vill bara ordinera TM9000 och den tycker jag inte är bra.
- Kräver att mottagaren förvärvar liknande utrustning.
- Känner inte till hela utbudet. Dålig produktinformation.
- Lång kö för att få bildtelefon.
- Produkterna och tjänst vi har idag; uppfyller inte alls tillgänglighet.
- Skall söka hjälp till inköp.
- Vill använda Skype mer men det finns för få användare än så länge.

### **Lindrig utvecklingsstörning**

- Dåligt med anpassade mobiltelefoner.
- Ej skärmläsarvänligt.
- Jag saknar produkter så att du kan använda tv som dator; det finns inte ute än.
- Vill ha att kunde ringa till 112 på videosamtal; har jag inte. Min mobil Samsung Galaxy hacka så mycket när jag ringer videosamtal.

### **Svårighet med tal**

- Röststyrning. Den uppfattar inte när jag stammar.

## **"Annat" om hur man gör när man får problem med en produkt som man skaffat själv**

### **Barndomsdöv**

- Frågar operatören.
- Ger upp när det gäller MMX. jag kräver rättighet att få byta bort MMX. Saknar rättighet som konsument.
- Jag försöker lösa dem själv. Kan jag inte så kontaktar jag vän eller företaget.
- Kollar med habiliteringen men de är inte positiva när det gäller TM9000 så OM det skulle uppstå problem så kontaktar jag leverantören direkt.
- Ringer operatör om bredbands abonnemang om driftstörning eller så o fråga även tekniska support om router o modem.

### **Vuxendöv**

- Jag vänder mig till en privat "Tantjour".
- Kontaktar dyr supportfirma.
- Kontaktar supporten om jag ej fixar det på egen hand.
- Köper nytt (om produkten är gammal).

### **Hörselnedsättning**

- Struntar att använda det i samma situation.
- Datafolk eller arbetskamrater.
- Frågar min telefonförsäljare.
- Hörsam.
- Jag vänder mig till en privat "Tantjour".
- Kontaktar dyr supportfirma.
- Kontaktar Region Skånes dataexperter - 2 ggr - utan resultat.
- Om det är en konsumentprodukt är det ofta inga problem att hitta hjälp på nätet. Är det mer ett hjälpmedel men som har internationell spridning; finns det ju även utländska nätforum för hjälpmedel osv.
- Söker på internet.
- Väntar på (företag) som inte hör av sig.
- Väntar på när kontakten fungerar igen bara.

### **Lindring utvecklingsstörning**

- Personalen på gruppboendet.

### **Svårighet med tal**

- Jag försöker lösa problemet själv. Supportavtal är hutlöst dyra.
- Tillverkaren.