

## Dina förmåner som HRF-medlem

Du vet väl att du som är medlem i HRF kan få en rad förmånliga rabatter?

**Medlemsförsäkring.** Medlemmar omfattas av HRFs olycksfallsförsäkring hos Folksam när de deltar i verksamhet anordnad av en HRF-förening.

**Barn- och ungdomsförsäkring.** Du som är HRF-medlem kan teckna en sjuk- och olycksfallsförsäkring för barn och barnbarn, utan någon hälso-prövning av barnet. Mer information hittar du på [www.folksam.se](http://www.folksam.se), under länken Medlemsbarn. Du kan också kontakta närmaste Folksam-kontor.

**Billigare telefoner.** HRF-medlemmar får stor-kundsrabatt hos företaget Dialect vid köp av GSM-mobiltelefoner med tillbehör, trådlösa telefoner, stationära telefoner, headsets, faxar och växlare. För information om priser och närmaste butik, kontakta: Dialect, tel 020-42 02 02 eller gå in på webbsidan: [www.dialect.se](http://www.dialect.se)

**Billigare resor/hotell.** HRF-medlemmar har rabatt på privat- och konferensresor med Silja Line samt specialpris på de hotell Silja Line samarbetar med. För mer information och bokning, kontakta Silja Line, tel 08-22 21 40 (privatresa) eller tel 08-22 08 30 (grupp- och konferensresa). Uppge ditt medlemsnummer samt HRFs avtalsnummer: 11 66 05 10.

**Billigare hotell.** HRF-medlemmar har rabatt hos Scandic Hotell, både som privatpersoner och vid HRF-arrangemang. Vid bokning, uppge HRFs avtalsnummer: D 35 911 8544.

**Billigare kurser.** HRF-medlemmar får 15 procent rabatt hos Lexicon i Uppsala, som erbjuder distanskurser via Internet, bland annat för PC-körkort. För mer information, kontakta: Lexicon, tel 018-65 30 80 eller gå in på [www.lexicon.se/](http://www.lexicon.se/) uppsala.

**Många föreningar har egna, fina rabatterbudanden, framför allt på hörapparaturbatterier. Prata med din förening!**



Lätt fastna i knapptryckningar

# "Talsvar är ett ofog"

Vem har inte någon gång fastnat frenetiskt tryckande på telefonens knappar för att försöka få prata med en "riktig" person? Så kallade talsvars-system används sedan länge av såväl företag som myndigheter för att försöka slussa personer rätt utan att behöva gå via en växel.

TEXT: STEFAN ANDERSSON ILLUSTRATION: SARA STRIBE

**TALSVAR KAN VARA** ett gissel för hörselskadade, särskilt om de är dåligt konstruerade och du måste göra många val i flera olika nivåer innan du, kanske, får prata med någon. I bästa fall är denna någon också rätt person.

Personligen har jag också flera gånger varit med om att ange massor av olika val, trycka in olika personuppgifter med mera bara för att slutligen hamna i en vanlig växel och ändå behöva upprepa alla uppgifter en gång till...

Talsvar, och även olika besked via telefonsvarare är också väldigt vanligt inom vården.

### Telefonmöjlighet överallt

En som har reagerat på detta är Stefan Pettersson från Nyköping, som är gravt hörselskadad och CI-opererad.

– Överallt möts man av telefonmöjligheten, men tillgängligheten för oss med hörselproblem är inte så väl utbyggd som man hade kunnat önska, säger han.

Stefan Pettersson har själv försökt boka tid för en rutin-kontroll genom att skicka mejl.

– Men jag fick aldrig något svar.

Han tycker att systemet med knapptryckning och "tryck fyrkant och så vidare" är ett ofog för hörselskadade.

– Vi är i princip borta redan innan telefonrösten sagt första meningen om vilken siffra vi ska trycka på för att komma vidare.

– Jag är så lyckligt lottad att

jag har en förstående hustru som i många fall är mig behjälplig, men det är inte alls bra för självkänslan att vara beroende av en annan människa för att kunna telefonera som alla andra.

Han tycker att möjligheten att använda internet för olika kontakter har inneburit en revolution för honom som hörselhandikappad.

– Däremot är svårigheterna att kontakta sjukvården frustrerande, säger Stefan Pettersson.

Han är en av medlemmarna i Nätverket för hörselskadade ([www.nfh.info](http://www.nfh.info)) med drygt 300 medlemmar där flera har upplevt liknande problem.

– Vi är många som tycker att det vore önskvärt att det fanns en kontaktmöjlighet för alla hörselhandikappade där man via internet kunde beställa tid till exempel till sin vårdcentral eller hos sin husläkare.

### Går inte att anmäla

Det finns i dag ingen möjlighet att anmäla bristande tillgänglighet till exempel till Handikappombudsmannen eftersom det inte omfattas av diskrimineringslagen.

I det förslag till en ny samlad diskrimineringslag som har varit ute på remiss finns ett förslag att underlåtenhet att vidta åtgärder för tillgänglighet skulle anses som diskriminering.

Myndigheten för handikapp-samordning, Handisam, har ansvaret för att driva på myndigheternas handikappanpassning.

Handisam har bland annat övertagit delar av det som tidigare var Handikappombudsmannens tillgänglighetscenter som i samarbete med HRF tidi-

gare har tagit fram riktlinjer när det gäller tillgänglig kommunikation, bland annat just talsvar. I dessa fastslås bland annat att den som ringer upp inte ska ställas inför för många val (högst fyra) och att ett av valen alltid bör vara att tala direkt med en telefonist.

Det verkar dock inte finnas någonstans att vända sig, annat än till företaget eller myndigheten självt om man vill klaga på dåligt fungerande talsvarstjänster eller bristande tillgänglighet.

– Vår roll är inte att ta emot anmälningar, men det kan vara intressant för oss att få reda på om något inte fungerar på en myndighet, säger Hans von Axelson på Handisam.

### Ett tillgänglighetsproblem

Sveriges konsumentråd brukar skicka ut "Veckans väckarklocka" och har bland annat klagat på bristande service på Ikea; "efter sju minuters knappande med tonvalstelefonen behövs ett artikelnummer."

Louise Ekström på Sveriges konsumentråd säger dock att man inte har engagerat sig speciellt i talsvarsproblematiken.

– Däremot är det ett problem ur tillgänglighetssynpunkt att man inte kan komma i kontakt med företaget eller myndigheten.

Inte heller Konsumentverket arbetar speciellt med de här frågorna.

– Vi övervakar marknaden och marknadsföring. När det gäller talsvarstjänster så har vi inte gjort någonting, säger Christina Möller-Lidén, avdelningsdirektör på Konsumentverket. ●



Stefan Pettersson.

**FAKTA**

### Riktlinjer för talsvar hos myndigheter

- Man måste kunna ringa på olika sätt, till exempel med texttelefon.
- Många som ringer en myndighet möts ofta av talsvarssystemet för att inte utestänga vissa grupper av funktionshindrade, till exempel hörselskadade eller rörelsehindrade, måste talsvarssystemet fungera på ett visst sätt:
- Begränsa menyn till ett litet antal val (högst 4).
- Gör personlig kontakt med telefonist till ett av valen i menyn.
- Koppla till telefonist om inget val görs inom en viss tid (cirka 15 sekunder).
- Erbjud texttelefonanvändare samma service som talsvarssystemet ger hörande.

Källa: Handisams riktlinjer för kommunikation och information

**Rozentals Alternativ**  
Homeopat / Dipl. Stressterapeut (KBT), KLM

Jag behandlar bl.a.

- Muskelspänningar i rygg, nacke samt axlar (KLM)
- Spänningshuvudvärk
- Smärttillstånd

**AVSPÄNNING I GRUPP**

Dessutom behandlar jag

- Förkylnings-/Influensasymptom
- Lättare sömnrörningar
- Mag- och hudsymptom

**10% första beh. 20% vid komb. av två beh.**  
**Pensionärer, långtidssjukskrivna, arbetslösa 15% rabatt**

Susanna Rozental Mobil nr 070-774 57 47  
Besöksadress. Söderkliniken Götgatan 81  
E-mail: [susanna.rosental@spray.se](mailto:susanna.rosental@spray.se)

**Hörselrehab Rosenlund flyttar till Wollmar Yxkullsg. 19, 1:a juni.**

För dig som är rullstolsburen är adressen Maria Prästgårdsgata 32A. Evakueringen avser även Proppjouren och LIC. Du når oss på 08-616 64 50 mån-tor 08.00 - 12.00, fre 08.00 - 10.00. Texttelefon 08-658 21 38 (telefonsvarare). LIC-telefon 08-668 14 84. Välkommen!

[www.karolinska.se](http://www.karolinska.se)

**KAROLINSKA**  
Universitetssjukhuset