



Bemötandeguide 2019

Jämlika möten i ett samhälle för alla



Bemötandeguide för personalen

Grunden för ett gott bemötande är att bli tagen på allvar och behandlad med respekt. Inte minst när du möter funktionshindrade personer kan det vara små detaljer som avgör om bemötandet blir bra eller dåligt.

Tjänsterna bör planeras och utformas så att personer med funktionsnedsättningar i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet.

Såväl Finlands grundlag (6 §) som Diskrimineringslagen (5 § och 8 §) förutsätter aktiv verksamhet för att främja likabehandling.

Europaparlamentets och rådet direktiv 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer kommer att tas i bruk stegvis från och med september 2019.

Kommunstyrelsen godkände i maj 2017 kommunens första tillgänglighetsprogram. En av målsättningarna i programmet Ett tillgängligt Sibbo 2017–2020 är att ta i bruk en rådgivande guide om hur bemöta funktionshindrade personer. Med rätt bemötande ökar delaktigheten och tillgängligheten för funktionshindrade.

Det finns ingen större ojämlikhet än att på samma sätt behandla personer som befinner sig i olika situationer (Yann Le Cam, 2011).



Tio goda råd för ett gott möte!

- ✓ *Visa hänsyn och respekt för den person du möter.*
- ✓ *Ha en dialog — inte en monolog!*
- ✓ *Var närvarande i mötet, ha ögonkontakt med den du talar med, visa empati och intresse.*
- ✓ *Vänd dig mot och tala till den person som det gäller, inte till ledsagare, tolk eller till personlig assistent.*
- ✓ *Det finns många osynliga funktionsnedsättningar. Var inte rädd för att fråga!*
- ✓ *Försök skapa en positiv och lugn atmosfär.*
- ✓ *Tala och skriv enkelt och tydligt, utan att överdriva.*
- ✓ *Tänk på att du kommunicerar med ditt kroppsspråk.*
- ✓ *Förvissa dig om att den du talar med verkligen förstått vad du säger. Upprepa annars och förtydliga vad du sagt.*
- ✓ *Tekniska hjälpmedel, såsom telefon och dator, kan underlätta växelverkan.*



Att tänka på när du möter personer med olika funktionsnedsättningar!

Afasi

- 👉 En person med afasi har svårt att tala och/eller läsa, skriva, räkna, vilket gör att det kan ta lite längre tid för personen att förstå.
- 👉 Tala tydligt och lite långsammare än vanligt.
- 👉 Vänd dig mot personen du talar med.
- 👉 Lyssna aktivt och titta på kroppsspråket. Ge personen tid att säga det han/hon vill utan att avbryta.
- 👉 Personer med afasi kan ha svårt med ja och nej, de kan förväxla och säga fel ord.
- 👉 Försäkra dig om att ni båda förstår samtalet, ställ frågor på olika sätt, skriv, rita eller använd gester.
- 👉 Ge gärna en kompletterande information skriftligt.

Astma, allergi och annan överkänslighet

- 👉 Håll omgivningen fri från doft, rök och pälsdjursepitel samt blommor och växter som doftar.

Autism

- 👉 Personer med autism (Aspergers syndrom) kan vara ljudkänsliga. Vid samtal och arbete bör det vara så tyst som möjligt.
- 👉 Det är vanligt att ögonkontakt undviks.
- 👉 Små egenheter som handvridningar och dylikt fungerar lugnande och är inget att fästa sig vid.
- 👉 Var tydlig och konsekvent. Ge information i logisk ordning, gärna skriftlig.
- 👉 Punktform uppskattas, några behöver bilder.
- 👉 Säg vad du menar och mena vad du säger, rent ut.
- 👉 Ge personen tid att förbereda sig på vad som ska komma, inga plötsliga förändringar, förutsägbarhet är viktigt.
- 👉 Försök inte stressa personen, eftersom stress lätt lockar fram personens destruktiva sidor.

- 👉 Om en person med autism ältar samma frågor, går det sällan att använda logiska argument. Be honom/henne att skriva ner sina tankar. Det kan lugna upprördheten.

Begåvningshandikapp

- 👉 Ta tid på dig för samtalet.
- 👉 Tala inte över huvudet på den person som det gäller.
- 👉 Tala enkelt och övertyga dig om att personen förstått vad du sagt.
- 👉 Ställ inte ledande frågor.
- 👉 Berätta vad du gör, komplettera gärna med bilder.
- 👉 Skämta med stor försiktighet. Personen kan ha svårt att förstå nyanser.

Diabetes

- 👉 Personer med diabetes behöver äta på regelbundna tider. Om väntan i samband med exempelvis ett vårdbesök är längre än fyra timmar, erbjud något att äta.

Dyslexi

- 👉 Fråga om personen med läs- och skrivsvårigheter behöver hjälp och stöd.
- 👉 Försäkra dig om att personen har förstått den information som du lämnar ut.
- 👉 Beskriv ärenden konkret, gärna med bilder och gester.

Dövblindhet

- 👉 Lämna aldrig en person som är dövblind stående utan att ha något att hålla sig i.
- 👉 Ta inte för hastigt i besökaren.
- 👉 Vid betalning, vänta tills personen själv tar fram pengar.

Elöverkänslighet

- 👉 Personer med elöverkänslighet upplever ofta att de inte blir tagna på allvar. Respektera personens upplevelse.
- 👉 Låt personer med elöverkänslighet vänta i ett rum med dämpad belysning, utan spotlights och lågenergilampor.
- 👉 Låt inte personer med elöverkänslighet vänta tillsammans med någon som använder mobiltelefon.

Epilepsi

- 👉 Höga ljud och blinkande ljus kan utlösa anfall.
- 👉 Misstolka inte ett epileptiskt anfall. Titta gärna efter om personen bär ett armband med ordet epilepsi.
- 👉 Det är extra viktigt med en lugn miljö, när personen vaknar upp efter ett anfall. Helst bara med en annan person i rummet.

Hudsjukdom

- 👉 Fråga vad personen söker hjälp för! Ta inte för givet att det är hudsjukdomen.
- 👉 Synlig diagnos – undvik frågor om utseende och kommentarer kring personens situation.
- 👉 Personer med hudsjukdomen iktyos vet genom erfarenhet hur mycket salvor och krämer som behövs. Lyssna på dem och lär.

Hörselskadade, döva

- 👉 Håll inte handen för munnen när du pratar. Personen behöver se på munnen vad du säger.
- 👉 Vänd ansiktet mot den person du talar med. Det är extra viktigt med ögonkontakt.
- 👉 En gest kan säga mer än ord.
- 👉 Minimera bakgrundsljud, då hörs samtalet bättre. Tala inte till flera personer samtidigt.
- 👉 För hörselskadade är god belysning viktigt för läppavläsning. För läppavläsning är en meters avstånd lämpligt mellan er båda. Tänk på att artikulera tydligt.
- 👉 Tala till personer med hörselnedsättning, inte till tolken.
- 👉 Ge gärna en kompletterande information skriftligt.

Mag- och tarmsjukdom

- 👉 Låt personer med mag- och tarmsjukdom vänta i ett rum som har nära till toalett.
- 👉 En del personer med stomi skäms över sin funktionsnedsättning. Uppträd diskret och skämta inte om stomin.

Minnessjukdom

- 👉 Titta personen i ögonen, tala som en vuxen till en vuxen, respektera personen.
- 👉 Ge tid, skapa ett stressfritt ögonblick.
- 👉 Jamsa inte, gör inte saker för den andra, tvinga inte, höj inte rösten.
- 👉 Lyssna och hör.
- 👉 Tala också då, när personen inte längre svarar.
- 👉 Alltid behövs inte ord; ibland kan beröring och känslan av gemenskap eller till och med att titta på fotografier betyda mer.
- 👉 Satsa på ordlös kommunikation, på ansiktsuttryck och kroppsspråk samt lätt beröring.
- 👉 Gör saker på ett invariant sätt, håll fast vid rutinerna, uppmuntra till saker som ännu fungerar.

Neurologiskt handikappade

- 👉 Var närvarande i mötet, ha ögonkontakt med den du talar med
- 👉 Visa empati och intresse, se och respektera den du möter.
- 👉 Ha en dialog — inte en monolog.
- 👉 Tala enkelt och tydligt, utan att överdriva.
- 👉 Vänd dig mot och tala till den person som det gäller, inte till ledsagare, tolk eller personlig assistent.
- 👉 Visa hänsyn och respekt för den personliga integriteten.
- 👉 Förvissa dig om att den du talar med verkligen har förstått vad du säger. Upprepa annars och förtydliga det du sagt.
- 👉 Försök skapa en positiv och lugn atmosfär.
- 👉 Tänk på att du även kommunicerar med ditt kroppsspråk.

Psykisk funktionsnedsättning

- 👉 Var respektfull för den enskildes integritet.
- 👉 Var klar och tydlig när du kommunicerar.
- 👉 Nonchalera inte ångestsymtom.
- 👉 Människor som lider av social fobi har mycket svårt för att prata med okända människor. Gå varsamt fram och prata inte mer än nödvändigt.
- 👉 Lyssna in och skapa en avstressande atmosfär.
- 👉 Var noga med nyanser, skämt kan uppfattas fel.
- 👉 Samtala lugnt och tydligt, formulera dig så det inte upplevs provocerande.

Parkinsons sjukdom

- 👉 Personer med Parkinson kan ha olika symtom och ibland syns inte sjukdomen utanpå. De flesta är mycket stresskänsliga.
- 👉 Uppträd lugnt och se ut att ha gott om tid. Stress förvärrar symtom som skakningar och muskelstelhet.

Reumatisk värk

- 👉 Personen kan också ha mycket nedsatt muskelkraft och rörelseförmåga.
- 👉 Var försiktig med assistans och beröring, det kan orsaka smärta.

Rörelsehinder

- 👉 När du talar med en person i rullstol inomhus, sitt gärna så att ni är på samma nivå.
- 👉 Utomhus – böj dig aldrig ned över rullstolen.
- 👉 Tala med personen själv, inte med medföljare eller assistent.
- 👉 Visa hänsyn för den personliga integriteten, till exempel stäng dörren till toalett och dusch.
- 👉 Ta inte tag i rullstolen utan att först fråga om det går bra.
- 👉 Fråga gärna om du kan hjälpa till med något, men gör inget utan medgivande.
- 👉 Håll gärna upp dörrar för personer med rullstol eller rollator.
- 👉 Om någon ramlar, fråga hur du kan hjälpa vederbörande upp. Hon/han kan behöva ligga kvar en stund, var därför försiktig.
- 👉 Tänk på att vissa rullstolsburna är spastiska och har talsvårigheter.
- 👉 Ha en stol stående vid receptionen så att personen som har svårt att röra sig slipper stå.

Stamning

- 👉 En person som stammar behöver bemötas av lugn. Om du är stressad, visa inte det.
- 👉 Fyll inte i ord för att hjälpa den som stammar, det upplevs bara stressande.

Synskadade

- 👉 Säg till då du kommer in i rummet. Presentera dig och tala om vad du tänker göra.
- 👉 Tala till den det berör, inte ledsagaren.

- 👉 Om du är i rummet, möt gärna vid dörren och bjud armen till ledsagning.
- 👉 Vid ledsagning berätta vad ni passerar.
- 👉 Säg till när du går, och ledsaga då gärna personen med synnedsättning till en vägg eller annan fast punkt. Det känns tryggare så.
- 👉 Vid hjälp att fylla i blanketter – läs upp allt som står på blanketten.
- 👉 Vid betalning, beskriv växelpengarna.
- 👉 Tänk på att en ledarhund är ett arbetsredskap som måste följa med överallt. Kela aldrig med en hund i arbete.

Talsvårigheter

- 👉 Lyssna på vad som sägs, inte hur det sägs.
- 👉 Tänk på att personer som har svårt att tala, hör och förstår lika bra som andra.
- 👉 Undvik bakgrundsmusik och andra störande ljud. En person med talsvårigheter behöver höra sin egen röst.



*Sibbo tillgänglighetsarbetsgrupp
Respons kan ges på adressen info@sibbo.fi.*
