



Asiointiopas

2019

Yhdenvertaisena yhteiskunnassa



Asiointiopas henkilökunnalle

Hyvän kohtaamisen edellytys on, että kaikkia kohdellaan kunnioittavasti ja heidän asiansa otetaan tosissaan. Pienet yksityiskohdat ratkaisevat onnistuuko kohtaaminen vai ei. Tämän muistaminen on erityisen tärkeää silloin, kun asiakkaana on toimintaesteinen henkilö.

Palvelut tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että kaikenikäiset toimintaesteiset voivat toimia täysivaltaisina yhteiskunnan jäseninä.

Sekä Suomen perustuslaki (6 §) että Yhdenvertaisuuslaki (5 § ja 8 §) edellyttävät, että yhdenvertaisuutta edistetään aktiivisesti.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta otetaan käyttöön vaiheittain syyskuun 2019 alusta alkaen.

Sipoon kunnanhallitus hyväksyi toukokuussa 2017 kunnan ensimmäisen esteettömyysohjelman. Esteetön Sipoo 2017–2020 -ohjelman yhtenä tavoitteena on ottaa käyttöön ohjeistus, joka antaa neuvoja toimintaesteisten kanssa asioimiseen. Oikealla kohtelulla toimintaesteisten osallisuus ja palvelujen esteettömyys lisääntyvät.

Ei ole suurempaa eriarvoisuutta kuin kohdella erilaisissa tilanteissa olevia ihmisiä samalla tavalla (Yann Le Cam, 2011).



Kymmenen vinkkiä hyvään kohtaamiseen!

- ✓ *Osoita arvostusta ja kunnioitusta tapaamaasi ihmistä kohtaan.*
- ✓ *Muista, että keskusteluun tarvitaan vähintään kaksi. Älä pidä yksinpuheluja!*
- ✓ *Ole läsnä. Ota katsekontakti, osoita empatiaa ja kiinnostusta.*
- ✓ *Muista, että keskustelukumppanisi on se henkilö, jota asia koskee. Käänny häntä kohti ja puhu hänelle. Älä kohdistaa puhettasi saattajalle, tulkille tai henkilökohtaiselle avustajalle.*
- ✓ *Toimintaeste voi olla myös sellainen, ettei se näy ulospäin. Älä pelkää kysyä!*
- ✓ *Pyri luomaan myönteinen ja rauhallinen ilmapiiri.*
- ✓ *Puhu ja kirjoita yksinkertaisesti ja selkeästi. Älä kuitenkaan liioittele.*
- ✓ *Huomioi, että kommunikoit myös omalla kehonkielelläsi.*
- ✓ *Varmista, että keskustelukumppanisi on todella ymmärtänyt mitä sanot. Jos näin ei ole, toista sanomasi ja selvennä sitä.*
- ✓ *Tekniset apuvälineet, kuten puhelin tai tietokone, voivat helpottaa vuorovaikutusta.*



Muista nämä, kun kohtaat toimintaesteisen henkilön!

Afasia

- 🔥 Afasia tarkoittaa, että henkilöllä on vaikeuksia puhua, lukea, kirjoittaa ja/tai laskea. Siksi hän saattaa tarvita hieman enemmän aikaa ymmärtääkseen.
- 🔥 Puhu selkeästi ja hieman tavanomaista hitaammin.
- 🔥 Kun puhut, käänny keskustelukumppaniasi kohti.
- 🔥 Kuuntele aktiivisesti ja tarkkaile kehonkieltä. Anna afaatikolle aikaa sanoa asiansa. Älä keskeytä häntä.
- 🔥 Afaatikon voi joskus olla vaikeaa erottaa sanoja toisistaan. Hän voi esimerkiksi sanoa *kyllä*, kun tarkoittaa *ei*.
- 🔥 Varmista, että te molemmat ymmärrätte keskustelun. Kysy samaa asiaa eri tavoin. Voit myös kirjoittaa tai piirtää tai käyttää eleitä apuna.
- 🔥 Jos käsittelemäänne asiaan liittyy lisätietoa, anna se kirjallisena.

Astma, allergia ja muut yliherkkyydet

- 🔥 Huolehdi siitä, ettei huoneilmassa ole hajusteita, savua tai eläinpölyä. Siirrä huoneessa mahdollisesti olevat kukat tai muut tuoksuvat kasvit muualle käynnin ajaksi.

Autismi

- 🔥 Henkilöt, joilla on autistisia piirteitä (Aspergerin syndrooma) voivat olla herkkiä äänille. Keskustelu- ja työympäristön tulisi sen vuoksi olla mahdollisimman hiljainen.
- 🔥 On tavallista, että henkilö välttää katsekontaktia.
- 🔥 Pienet erikoislaatuisuudet kuten esimerkiksi käsien vääntely toimivat henkilöä rauhoittavasti. Älä kiinnitä niihin huomiota.
- 🔥 Ole selkeä ja johdonmukainen. Anna tietoa loogisessa järjestyksessä, mieluusti kirjallisena.
- 🔥 Monet arvostavat asian esittämistä ranskalaisin viivoin, jotkut tarvitsevat kuvia ymmärtääkseen.

- 👉 Sano mitä tarkoitat ja tarkoita mitä sanot. Älä käytä kiertoilmaisuja.
- 👉 Anna henkilölle aikaa valmistautua tulevaan. Älä tee äkkinäisiä muutoksia, sillä ennustettavuus on tärkeää.
- 👉 Yritä olla aiheuttamatta henkilölle stressiä, sillä stressi voi laukaista ei-toivottua käytöstä.
- 👉 Jos autistinen henkilö jää jumiin aiheeseen ja kysyy samoja kysymyksiä uudestaan ja uudestaan, ei looginen argumentointi useinkaan auta. Pyydä silloin, että hän muotoilee ajatuksensa kirjoittamalla ne paperille. Se voi rauhoittaa tilanteen.

Diabetes eli sokeritauti

- 👉 Diabetesta eli sokeritautia sairastavien on syötävä säännöllisin väliajoin. Jos odotusaika esimerkiksi hoitokäynnin yhteydessä venyy yli neljä tuntia pitkäksi, tarjoa asiakkaalle jotakin syötävää.

Dysleksia eli lukivaikeus

- 👉 Jos henkilöllä on lukemisen tai kirjoittamisen vaikeus, kysy tarvitseeko hän apua ja tukea.
- 👉 Varmistu, että henkilö on ymmärtänyt hänelle antamasi tiedot.
- 👉 Kuvaile asiat selkeästi. Käytä mieluusti kuvia ja eleitä apuna.

Epilepsia

- 👉 Kovat äänet ja vilkkuvat valot voivat laukaista epileptisen kohtauksen.
- 👉 Älä tulkitse kohtausta väärin. Jos mahdollista, tarkista onko henkilöllä epilepsiasta kertova ranneke.
- 👉 Kun kohtaus on ohi, varmista että henkilö saa herätä rauhallisessa ympäristössä. Jos mahdollista, huoneessa saisi tuolloin olla vain yksi henkilö hänen itsensä lisäksi.

Ihosairaudet

- 👉 Kysy minkä asian vuoksi henkilö on tullut luoksesi! Älä oletta, että hän tarvitsee apua ihosairautensa vuoksi.
- 👉 Jos asiakkaalla on näkyviä ihomuutoksia, älä kysy niistä tai kommentoi asiakkaan tilannetta.

- ✚ Iktyoosi-nimistä ihosairautta sairastavat henkilöt tietävät kokemuksesta, kuinka paljon voiteita ja salvoja he tarvitsevat. Kuuntele, mitä asiakas kertoo – voit oppia paljon!

Kuulovammaisuus ja kuurous

- ✚ Älä pidä kättä suun edessä puhuessasi. Asiakkaan pitää nähdä suusi, kun puhut.
- ✚ Käänny aina puheikumppaniasi kohti. Katsekontakti on erityisen tärkeä.
- ✚ Muista, että yksi ainoa ele voi sanoa enemmän kuin tuhat sanaa.
- ✚ Poista mahdollisuuksien mukaan kaikki taustamelu, niin puheesi kuuluu paremmin. Puhu vain yhdelle henkilölle kerrallaan.
- ✚ Hyvä valaistus tekee huulilta lukemisen helpommaksi asiakkaalle. Jos asiakas osaa lukea huulilta, asetu istumaan noin metrin päähän hänestä. Muista muodostaa sanat selkeästi puhuessasi.
- ✚ Puhu kuulovammaiselle, älä hänen tulkilleen.
- ✚ Jos käsittelemäänne asiaan liittyy lisätietoa, anna se kirjallisena.

Kuurosokeus

- ✚ Älä koskaan jätä kuurosokeaa asiakasta seisomaan yksin ilman tukea.
- ✚ Älä kosketa kuurosokeaa kertomatta sitä etukäteen.
- ✚ Maksutilanteessa odota, että hän ottaa rahansa itse esiin.

Liikuntaesteet

- ✚ Kun keskustelet pyörätuoliasiakkaan kanssa sisätiloissa, istu myös itse. Näin olette asiakkaan kanssa samalla tasolla.
- ✚ Jos olette ulkona, älä koskaan kumarru pyörätuolin ylle.
- ✚ Puhu henkilölle itselleen, älä saattajalle tai avustajalle.
- ✚ Kunnioita asiakkaasi yksityisyyttä. Sulje esimerkiksi ovi, kun hän käy WC:ssä tai suihkussa.
- ✚ Älä ota pyörätuolista kiinni, ennen kuin olet kysynyt siihen luvan.
- ✚ Voit hyvin kysyä, miten voisit olla avuksi. Älä kuitenkaan tee mitään ennen kuin saat siihen luvan.
- ✚ Pidä mieluusti ovea auki pyörätuolilla tai rollaattorin avulla liikkuvalla asiakkaalla.

- ✎ Jos henkilö kaatuu, kysy miten voit auttaa häntä nousemaan ylös. Jotkut haluavat kaaduttuaan ensin maata hetken aikaa, joten ole varovainen auttaessasi.
- ✎ Muista, että pyörätuolia käyttävä voi olla spastinen tai hänen saattaa olla vaikeaa puhua.
- ✎ Pidä tuolia valmiina vastaanottotiskin vieressä, jotta liikuntaesteinen asiakas voi halutessaan istua.

Maha-suolikanavan sairaudet

- ✎ Jos asiakkaallasi on mahan tai suoliston sairaus, varaa odotustilaksi huone jonka lähellä on WC.
- ✎ Jotkut avannepotilaat häpeävät sairauttaan. Ole hienotunteinen. Älä koskaan laske leikkiä avanteesta.

Muistisairaudet

- ✎ Katso silmiin, puhu kuin aikuinen aikuiselle, arvosta asiakkaasi.
- ✎ Anna aikaa, luo hetkestä kiireetön.
- ✎ Älä holhoa, älä tee asioita puolesta, älä pakota, älä korota ääntäsi.
- ✎ Kuuntele ja kuule.
- ✎ Puhu silloinkin, kun asiakas ei enää vastaa.
- ✎ Aina ei tarvita sanoja; joskus kosketus ja lähellä olo tai vaikka valokuvien katselu on merkityksellisempää.
- ✎ Panosta sanattomaan viestintään: ilmeisiin ja kehonkieleen, pieniin kosketuksiin.
- ✎ Tee asioita tutulla tavalla, pidä kiinni rutiineista, kannusta asioihin, jotka sujuvat.

Neurologiset sairaudet

- ✎ Ole läsnä. Pyri katsekontaktiin puhekumppanisi kanssa.
- ✎ Osoita empatiaa ja kiinnostusta. Näe asiakkaasi ja arvosta häntä.
- ✎ Muista, että keskusteluun tarvitaan vähintään kaksi. Älä pidä yksinpuheluja!
- ✎ Puhu yksinkertaisesti ja selkeästi. Älä kuitenkaan liioittele.
- ✎ Muista puhua sille, jota asia koskee. Käänny asiakastasi kohti ja puhu hänelle, ei esimerkiksi ohjaajalle, tulkille tai henkilökohtaiselle avustajalle.
- ✎ Osoita arvostusta ja kunnioita henkilön yksityisyyttä.
- ✎ Varmista, että keskustelukumppanisi on todella ymmärtänyt mitä sanot. Jos näin ei ole, toista sanomasi ja selvennä sitä.

- 🏠 Pyri luomaan myönteinen ja rauhallinen ilmapiiri.
- 🏠 Huomioi, että kommunikoit myös omalla kehonkielelläsi.

Näkövammaisuus

- 🏠 Ilmaise tervehdyksellä, että olet tullut huoneeseen. Esittele itsesi ja kerro mitä aiot tehdä.
- 🏠 Puhu sille jota asia koskee, ei saattajalle.
- 🏠 Jos olet itse sisällä huoneessa, mene asiakasta vastaan. Tarjoa hänelle käsivartesi ja saata hänet peremmälle.
- 🏠 Kerro saattaessasi, minkä huonekalujen ohi kuljette.
- 🏠 Jos poistut huoneesta niin, että näkövammaisen asiakas jää sinne yksin, ohjaa hänet ensin joko seinän tai muun kiinteän huonekalun viereen. Näin tilanne tuntuu hänestä turvallisemmalta.
- 🏠 Jos autat asiakasta täyttämään lomakkeita, lue ääneen lomakkeen kaikki tekstit.
- 🏠 Maksutilanteissa muista kuvailla antamasi vaihtorahat.
- 🏠 Muista että opaskoira on työväline, jonka täytyy seurata asiakasta kaikkialle. Työssä olevaa opaskoiraa ei tule silittää eikä sen kanssa saa leikkiä.

Parkinsonin tauti

- 🏠 Parkinsonin tautia sairastavilla voi olla useita erityyppisiä oireita. Oireet eivät aina näy ulospäin. Useimmiten Parkinsonin tautia sairastavat sietävät stressiä hyvin huonosti.
- 🏠 Käyttäydy rauhallisesti ja anna vaikutelma siitä, että käytettävissä on runsaasti aikaa. Stressi pahentaa oireita, kuten tärinää ja lihasjäykkyyttä.

Psyykkiset toimintaesteet

- 🏠 Kunnioita jokaisen asiakkaan yksityisyyttä.
- 🏠 Kommunikoி selkeästi ja käytä ymmärrettävää kieltä.
- 🏠 Älä väheksy erilaisia pelko- ja ahdistuneisuusoireita.
- 🏠 Sosiaalisista pelkotiloista kärsivän voi olla hyvin vaikea puhua tunte-mattomille. Etene varovaisesti. Älä puhu enemmän kuin on tarpeen.
- 🏠 Kuuntele, mitä asiakkaasi kertoo ja pyri luomaan rauhoittava ilmapiiri.
- 🏠 Käytä kielikuvia harkitusti, vitsailu voidaan helposti tulkita väärin.
- 🏠 Puhu rauhallisesti ja selkeästi. Muotoile sanottavasi niin, ettet ärsytä asiakasta.

Puheen tuottamisen vaikeus

- 👉 Kuuntele mitä sanotaan, ei miten asia sanotaan.
- 👉 Henkilön saattaa olla vaikea tuottaa puhetta, mutta hän kuulee ja ymmärtää yhtä hyvin kuin muutkin.
- 👉 Vältä taustamusiikkia ja muita häiritseviä ääniä. Jos henkilön on vaikea puhua, on tärkeää, että hän kuulee oman äänensä.

Reumakivut

- 👉 Reumakivuista kärsivän lihasvoima ja liikuntakyky voivat olla hyvin rajoittuneita.
- 👉 Ole varovainen, kun avustat tai kosket asiakasta, sillä se saattaa aiheuttaa kipua.

Sähköyliherkkyys

- 👉 Sähköyliherkät kokevat usein, ettei heidän oireitaan oteta vakavasti. Kunnioita henkilön omia tuntemuksia.
- 👉 Varaa sähköyliherkän henkilön odotushuoneeksi tila, jonka valaistus on himmennetty. Huoneessa ei saisi olla spottivalaisimia tai energiansäästö-lamppuja.
- 👉 Huolehdi, ettei samassa odotushuoneessa ole matkapuhelimia käyttäviä muita asiakkaita.

Älyllinen kehitysvammaisuus

- 👉 Varaa keskustelulle tarpeeksi aikaa.
- 👉 Älä puhu henkilön ”yli”.
- 👉 Käytä yksinkertaista kieltä ja varmista, että henkilö on ymmärtänyt mitä sanot.
- 👉 Älä esitä johdattelevia kysymyksiä.
- 👉 Kerro, mitä teet ja täydennä viestintääsi mieluusti kuvien avulla.
- 👉 Vitseiksi tarkoitettuja kommentteja tulee käyttää hyvin harkitusti, sillä henkilön voi olla vaikeaa tunnistaa niitä vitseiksi.

Änkytys

- 👉 Jos keskustelukumppanisi änkyttää, on tärkeää, että suhtaudut tilanteeseen mahdollisimman rauhallisesti. Jos sinulla on kiire, yritä olla näyttämättä sitä.
- 👉 Älä yritä täydentää änkyttävän puhetta arvaamalla mitä hän aikoo sanoa. Hän kokee sen vain stressaavaksi.



*Sipoon esteettömyystyöryhmä
Palautetta voi antaa osoitteessa info@sipoo.fi.*