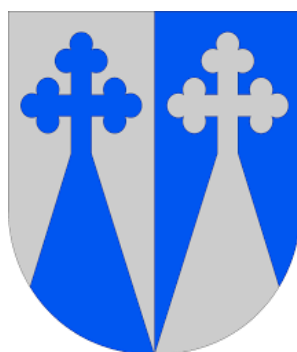
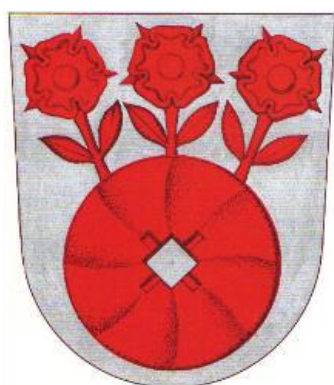


# Serviceguide

för inskolning av personal

Jämlik i samhället



Östra Nylands regionala tillgänglighets-  
och framkomlighetsprogram 2021–2025

Börja bemötandet genom att fråga och/eller på något annat kommunikationssätt, som personen i fråga förstår.

En förutsättning för ett gott bemötande är att var och en bemöts med respekt och får sin sak tagen på allvar. Det är de små detaljerna som avgör om ett möte är lyckat eller inte. Detta är särskilt viktigt att komma ihåg när klienten är en person med en funktionsnedsättning.

Tjänsterna ska planeras och förverkligas så att personer i alla åldrar kan fungera som fullvärdiga medlemmar i samhället oberoende av funktionsnedsättningar.

Denna serviceguide ingår i Östra Nylands regionala tillgänglighets- och framkomlighetsprogram. Guiden ger råd för att uträtta ärenden med personer med funktionsnedsättningar. Ett bra bemötande ökar delaktigheten för personer med funktionsnedsättningar och förbättrar tjänsternas tillgänglighet.

## **Tio tips för ett gott bemötande**

### **Ta alltid först reda på ett eventuellt gemensamt kommunikationssätt**

- Visa respekt för människan som du möter.
- Kom ihåg att det behövs minst två personer för ett samtal. Håll inte monologer.
- Var närvarande. Håll ögonkontakt, och visa empati och intresse.
- Kom ihåg att den du talar med är den som ärendet gäller. Vänd dig till personen och tala till hen. Rikta dig inte till personens ledsagare, tolk eller personliga assistent.
- En del funktionsnedsättningar kan vara sådana att de inte syns utåt.  
Var inte rädd för att fråga.
- Försök skapa en positiv och lugn atmosfär.
- Tala och skriv enkelt och tydligt. Men överdriv inte.
- Tänk på att du också kommunicerar genom ditt kroppsspråk.
- Kontrollera att den du talar med verkligen har förstått vad du sagt. Om så inte är fallet, upprepa det du sagt på ett tydligare sätt.
- Tekniska hjälpmedel, såsom telefon eller dator, kan underlätta kommunikationen.

## **Information om olika sjukdomar och skador som orsakar funktionsnedsättningar. (individuella symtom varierar)**

### **Afasi**

- Afasi innebär att personen har problem med att tala, läsa, skriva och/eller räkna. Personen kan därför behöva lite mer tid för att förstå.
- Tala tydligt och lite långsammare än vanligt.
- Vänd dig mot den du talar med när du talar.
- Lyssna aktivt och var uppmärksam på kroppsspråket. Ge personen med afasi tid att säga det hen vill säga. Avbryt inte.
- En person med afasi kan ibland ha svårt att skilja mellan olika ord. Hen kan till exempel säga *ja* när hen menar *nej*.
- Kontrollera att ni båda har förstått det som sagts. Fråga samma sak på flera olika sätt. Du kan också skriva eller rita, eller ta hjälp av gester.
- Om du har tilläggsinformation om det ni diskuterar, ge den i skriftlig form.

### **Astma, allergier och annan överkänslighet**

- Se till att det inte finns parfym eller djurdamm i inomhusluften.
- Flytta bort eventuella blommor eller andra doftande växter ur rummet under besöket.

### **Autismspektrumet**

- Dessa personer kan vara över- eller underkänsliga för exempelvis ljud, ljus, beröring eller dofter. Beakta detta i samtals- och arbetsmiljön.
- Det är vanligt att dessa personer undviker ögonkontakt.
- Små egenheter, såsom exempelvis att vrida på händerna, kan ha en lugnande effekt på dessa personer. Uppmärksamma inte detta.
- Var tydlig och konsekvent. Ge information i en logisk ordning, gärna i skriftlig form.
- Säg vad du menar och mena vad du säger. Använd inte omskrivningar.
- Ge personen tid att förbereda sig för vad som ska hända. Gör inte plötsliga förändringar, eftersom förutsägbarhet är viktigt.
- Försök att inte stressa personen, eftersom det kan utlösa oönskat beteende.

### **Dyslexi, det vill säga lässvårigheter**

- Om en person har läs- och skrivsvårigheter, fråga om hen behöver hjälp.
- Kontrollera att personen har förstått den information du gett.
- Ge tydliga beskrivningar. Ta gärna hjälp av bilder och gester.

### **Epilepsi**

- Kraftiga ljud och blinkande ljus kan utlösa ett epileptiskt anfall.
- Misstolka inte anfallet. Om det är möjligt, kontrollera om personen bär ett armband som anger att hen har epilepsi.
- När anfallet är över, se till att personen får vakna i en lugn miljö. Om det är möjligt ska endast en person utöver personen själv då vara på plats i rummet.

### **Hörselskador och dövhet**

- Håll inte handen för munnen när du talar. Klienten behöver se din mun när du talar.
- Vänd dig alltid mot den du talar till. Ögonkontakten är särskilt viktig.
- Kom ihåg att en enda gest kan säga mer än tusen ord.
- Försök om möjligt få bort allt bakgrundsbrus, så att det du säger hörs bättre. Tala bara med en person i taget.
- Bra belysning gör det lättare för klienten att läsa dina läppar. Kom ihåg att artikulera tydligt när du talar.
- Tala till den hörselskadade, inte till tolken.
- Om du har tilläggsinformation om det ni diskuterar, ge den i skriftlig form.

### **Fysiska funktionsnedsättningar**

- När du talar till en klient som använder rullstol inomhus, sitt också själv. På så sätt är ni på samma nivå.
- Om ni är utomhus ska du aldrig böja dig över rullstolen.
- Tala till personen själv, inte till ledsagaren eller assistenten.
- Ta aldrig tag i rullstolen utan att först be om lov.
- Du kan gärna fråga hur du kan vara till hjälp. Gör dock ingenting innan du fått lov till det.
- Håll gärna upp dörren för en person som använder rullstol eller rollator.
- Om personen faller omkull, fråga hur du kan hjälpa hen upp. En del vill först ligga ner en liten stund efter att de fallit, så var försiktig när du hjälper.
- Ha en stol redo vid mottagningsdisken, så att en person med fysisk funktionsnedsättning kan sitta ner om hen vill.

### **Minnessjukdomar**

- Se personen i ögonen, tala som en vuxen till en vuxen.
- Ge tid, gör stunden stressfri.
- Agera inte som en förmyndare, gör inte saker åt personen, tvinga inte, höj inte rösten.
- Lyssna och hör.
- Tala även om klienten inte längre svarar.
- Man behöver inte alltid ord – ibland har beröring och närvaro eller exempelvis bläddrande bland fotografier större betydelse.
- Satsa på ordlös kommunikation: miner och kroppsspråk, små beröringar.
- Gör saker så som de brukar göras, håll fast vid rutiner, uppmuntra sådant som går bra.

### **Neurologiska sjukdomar**

- Var närvarande. Försök hålla ögonkontakt med den du talar med.
- Visa empati och intresse. Se och värdesätt din klient.
- Kom ihåg att det behövs minst två personer för ett samtal. Håll inte monologer.
- Tala enkelt och tydligt. Men överdriv inte.
- Kom ihåg att tala till den som saken gäller. Vänd dig mot klienten och tala till hen, inte till exempelvis handledaren, tolken eller den personliga assistenten.
- Visa respekt och respektera klientens integritet.
- Kontrollera att den du talar med verkligen har förstått vad du sagt. Om så inte är fallet, upprepa det du sagt på ett tydligare sätt.
- Försök skapa en positiv och lugn atmosfär.
- Tänk på att du också kommunicerar genom ditt kroppsspråk.

### **Synskador**

- Säg hej för att berätta att du kommit in i rummet. Presentera dig och berätta vad du ska göra.
- Tala till den som saken gäller, inte till ledsagaren.
- Om du själv är inne i rummet, gå fram för att möta klienten. Erbjud din arm och led klienten in i rummet.
- När du leder klienten, berätta vilka möbler ni går förbi.
- Om du hjälper klienten att fylla i blanketter ska du läsa alla texter på blanketterna högt.
- Kom ihåg att en ledarhund är ett arbetsredskap som måste följa klienten överallt. Man ska inte klappa eller leka med en ledarhund som arbetar.

## **Parkinsons sjukdom**

- Personer med Parkinsons sjukdom kan ha olika slags symtom. Symtomen syns inte alltid utåt. Personer med Parkinsons sjukdom har ofta väldigt dålig stresstålighet.
- Uppträd lugnt och signalera att ni har mycket tid. Stress förvärrar symtomen, såsom darrningar och muskelstelhet.

## **Psykiska funktionsnedsättningar**

- Respektera varje klients integritet.
- Kommunicera tydligt och med ett begripligt språk.
- Nedvärdera inte olika rädslor och ångestsymtom.
- Personer med social fobi kan ha väldigt svårt att tala med okända. Gå försiktigt framåt. Tala inte mer än vad som behövs.
- Lyssna på vad klienten berättar och försök skapa en lugnande atmosfär.
- Var försiktig med bildliga uttryck, skämt kan lätt misstolkas.
- Tala lugnt och tydligt. Uttryck dig så att du inte irriterar klienten.

## **Problem med talproduktionen**

- Lyssna på vad som sägs, inte hur det sägs
- Personen kanske har svårt att uttrycka sig i tal, men hen hör och förstår lika bra som andra.
- Undvik bakgrundsmusik och andra störande ljud. Om en person har svårt att tala är det viktigt att hen hör sin egen röst.

## **Stamning**

- Om din samtalspartner stammar är det viktigt att du förhåller dig så lugnt som möjligt till situationen. Om du har bråttom, försök att inte visa det.
- Försök inte fylla i den stammandes tal genom att gissa vad hen tänker säga. Hen kommer att uppleva det som stressande.