



Bemötandeguiden

ökad kunskap om funktionsnedsättningar



INLEDNING

Hur bemöter vi människor som vi inte känner eller förstår?

Hjo kommun har en värdegrund "Det goda mötet". Grunden för ett bra möte handlar om att skapa ett ömsesidigt förtroende, där det är viktigt att se varandras likheter istället för olikheter och styrkor istället för svagheter. Vi är alla olika och ibland kan det behövas särskilda kunskaper i mötet med personer med funktionsnedsättningar. Det kan vara de små detaljerna som avgör om ett möte blir bra.

Syftet med denna guide är att anställda i Hjo kommun ska kunna använda sig av materialet för att höja sin allmänna kunskapsnivå om bemötande. Guiden innehåller information om några funktionsnedsättningar och råd som kan hjälpa till att skapa bra möten. Guiden kan också användas som ett uppslagsverk om du får kännedom om att en person i din närhet har en viss funktionsnedsättning och du behöver tips och råd om hur du kan skapa bästa möjliga förutsättningar för ett gott bemötande. Sist finns ett diskussionsmaterial som kan tillämpas praktiskt på olika sätt inom kommunens verksamheter, exempelvis som ett underlag för teman/diskussioner på arbetsplatsträffar (APT).

Guiden har tagits fram av Vård och Omsorg i samverkan med rådet för funktionshinderfrågor. Tanken är att bemötandeguiden ska kunna användas av alla verksamheter.

Funktionsnedsättningar syns inte alltid på utsidan och vi kan inte anpassa mötet till en persons funktionsnedsättning om inte vi känner till den. Hur ska vi förhålla oss till kunder, klienter och kollegor så att de vågar tala om sina funktionsnedsättningar och behov? Grunden är en förtroendefull, lugn och positiv atmosfär på arbetsplatsen där vi känner oss trygga och vågar prata med varandra om våra behov.

NÅGRA GENERELLA RÅD

- Tala till den person det gäller, inte till ledsagare, tolk eller annan följeslagare.
- Möjliggör en dialog, för inte en monolog.
- Visa hänsyn och respekt för den personliga integriteten.
- Förvissa dig om att den du talar med verkligen har förstått vad du säger.
- Vid utbildning och liknande verksamhet är det viktigt att kunskapsprov och annat, utformas på ett sätt som fungerar för alla.

NÅGRA VANLIGA FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR

Afasi/dysfasi

Afasi/dysfasi är en störning/skada i hjärnan som gör det svårt att kommunicera i tal eller skrift. Den som har afasi har varierande svårigheter att förstå, tala, läsa och/eller skriva. Räkneförmågan kan också påverkas.

Afasiförbundet: www.afasi.se

TÄNK PÅ ATT:

- Ta dig tid att lyssna aktivt och inte avbryta.
- Tala långsamt om en sak i taget.
- Ställa frågor på olika sätt, testa med ja och nej frågor, förstärk frågor med bilder och gester.

Astma och allergi

Astma beror på en inflammation i luftrörens slemhinnor, och kännetecknas av en ökad känslighet för en mängd olika ämnen och faktorer, till exempel fysisk ansträngning eller allergener. Allergi är en obalans i immunsystemet som gör att personen reagerar mot sådant som normalt inte skadar kroppen.



Astma och allergiförbundet:
www.astmaoallergiforbundet.se/

TÄNK PÅ ATT:

- Inte använda produkter med starka dofter.
- Rökluft, nötter och djurhår och andra luftburna allergener kan framkalla allergiska reaktioner.
- Ha en tydlig innehållsdeklaration när du bjuder på förtäring, och fråga i förväg om behov av specialkost.

Demenssjukdom

Vid demenssjukdom påverkas inte bara minnet. Språket och förmågan att känna igen personer försämras och det blir i regel svårare att klara vardagliga ting, hitta i nya miljöer och fungera i sociala sammanhang. När tankeförmågan sviktar påverkas även koncentration, omdömesförmåga, uppmärksamhet, planering liksom abstrakt tänkande, men oftast finns alla känslor kvar.



Hjärnfonden: www.hjarnfonden.se

Svenskt demenscentrum: www.demenscentrum.se

TÄNK PÅ ATT:

- Ta god tid på dig vid samtalet. Berätta i lugn och ro och vänta tillräckligt länge på svar. Använd enkla, klara meningar.
- Ha ögonkontakt. Sitt eller stå i ögonhöjd. Börja inte samtalet förrän du fått uppmärksamhet.
- Förtydliga gärna ditt budskap visuellt och lämna skriftlig information.
- Be gärna en anhörig/företrädare vara med under mötet.
- Undvik att ställa frågor som "Minns du mig?" eller "Minns du när vi träffades sist?" Berätta istället själv "Det är jag som är Lena och vi träffade för en vecka sedan när jag hjälpte dig att...".
- Undvik att argumentera och diskutera. Försök komma överens och avled vid behov.
- Skapa en trygg och lugn miljö. Undvik att vara många personer vid samtalet

Läs och skrivsvårigheter/dyslexi

Specifika läs- och skrivsvårigheter (också kallad dyslexi) är en varaktig funktionsnedsättning som innebär svårigheter med att läsa och/eller skriva. Den som har specifika läs- och skrivsvårigheter har svårigheter att automatisera avkodningen av ord. Dyslexi är inte relaterat till intelligensnivå. Funktionsnedsättningen leder till långsam läsning och stavfel.

Ibland förekommer dyskalkyli, specifika räknesvårigheter, tillsammans med läs- och skrivsvårigheter, men det finns ingen forskning som visar att de två är kopplade till varandra. Dyskalkyli innebär svårigheter med enklare räkneuppgifter.

Dyslexiföreningen: www.dyslexiforeningen.se

TÄNK PÅ ATT:

- Information ska vara tydlig, konkret och kortfattad.
- Erbjud elektronisk information som kan läsas upp med talsyntes.
- Erbjud hjälp med att till exempel fylla i blanketter.
- Utforma kunskapsprov och andra tester på ett sätt som fungerar för alla.

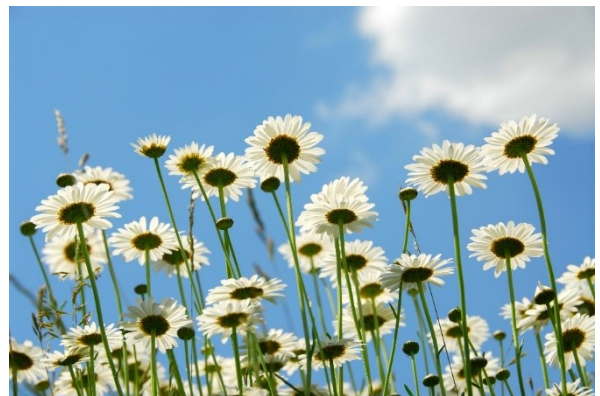
Dövblindhet

Dövblindhet är en funktionsnedsättning där kombinationen syn- och hörselnedsättning

slår extra hårt, eftersom man inte kan kompensera sin synnedsättning genom hörseln och vice versa. Många dövblinda i yrkesverksam ålder har tillgång till information och kan kommunicera med hjälp av teknik och/ eller tolk. Äldre

personer med tilltagande syn – och hörselnedsättning kan så småningom bli funktionellt dövblinda och risken är att personen isolerar sig mer.

Nedan finns också ett avsnitt om hörselnedsättning och synnedsättning.



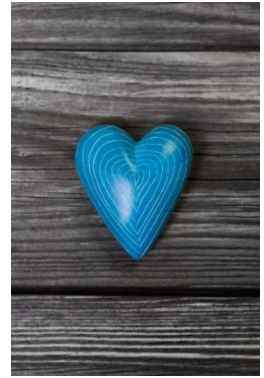
Föreningen Sveriges dövblinda: www.fsdb.org

TÄNK PÅ ATT:

- Erbjud en personlig tolk vid möten och samtal.
- Det kan krävas uppsökande verksamhet av äldre syn- och hörselskadade för att bryta deras isolering

Hjärt-och lungsjukdomar

Ett svagt hjärta och svagt lungsystem kan exempelvis innebära nedsatt kraft i muskler och sämre uthållighet. Försämrat syreupptag, stresskänslighet. Ökad risk för astma och allergier är andra faktorer att ha i åtanke. Lungsjukdomen KOL som förkortat är kroniskt obstruktiv lungsjukdom är en långsamt förlöpande inflammatoriskt sjukdom i luftvägar är en ytterligare konsekvens av ett svagt hjärta.



Hjärt-och lungsjuka: www.hjart-lung.se

TÄNK PÅ ATT:

- Främja en god inomhusluftkvalitet och vädra ofta, särskilt i samband med långa möten eller där många vistas samtidigt.
- Undvika levande ljus, då rök kan ge andningsbesvär.
- Erbjud en lugn och stressfri miljö.
- Undvika heltäckningsmattor och starka dofter.
- Gå gärna in på www.hjartstartarregistret.se och kontrollera var närmaste hjärtstartare finns.
- Göra särskilda insatser för att främja regelbunden friskvård och motion i samband med ordinarie arbetstid, exempelvis genom att erbjuda fler fysiska aktiviteter som promenader runt Hälsans stig och information från kostrådgivare, coacher och personliga tränare.

Hörselnedsättning

Personer med nedsatt hörsel eller döva, kan ha svårt att kommunicera, ta del av information samt att uppfatta saker som till exempel larm. Om personen är född döv eller har blivit döv tidigt i livet har man teckenspråk som första språk. Svenska språket är för dessa personer ett inlärt främmande språk.

TÄNK PÅ ATT:

- Ha ögonkontakt och prata tydligt med ansiktet vänt mot personen så att det är möjligt att läsa på läpparna.
- Tala en i taget.
- Skapa en god ljusmiljö och undvik motljus.
- Skapa en ljudmiljö utan brus och störande ljud.
- Ordna möten med tillgång till teleslinga eller hörselteknisk utrustning.
- Möblera så att alla kan se varandra.

Sveriges dövas riksförbund: www.sdr.org

Hörselskadades riksförbund: www.hrf.se

Intellektuell funktionsnedsättning

Att ha en intellektuell funktionsnedsättning innebär att en individ har svårt att förstå och lära sig vissa saker. Det finns olika nivåer av intellektuell funktionsnedsättning. Det kan vara förenat med andra funktionsnedsättningar. Det kan även exempelvis innebära svårigheter att minnas och att orientera sig i tid och rum. Problemlösningsförmåga, numerisk förmåga, språklig förmåga, social förmåga (samspel med andra) och praktisk förmåga (äta, tvätta sig, klä sig, städa med mera) kan också påverkas.

Anhöriga till personer med intellektuell funktionsnedsättning

www.ahrisverige.se/

TÄNK PÅ ATT:

- Minimera störningsmoment.
- Sträva efter kontinuitet; ha möten med samma personer och träffas i kända lokaler.
- Tala tydligt, enkelt och kortfattat och undvik abstrakta begrepp.
- Använda visuellt stöd som symboler, bilder och tecken, rita och skriv.
- Försäkra dig om att personen har förstått vad du har sagt.

Nedsatt rörelseförmåga

Tillgänglighet för människor med nedsatt rörelseförmåga innebär främst att det ska vara möjligt att förflytta sig självständigt och säkert.



DHR-förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder

www.dhr.se

TÄNK PÅ ATT:

- Inte ta tag i rullstol eller gånghjälpmedel utan att fråga först.
- Sitta ner när du talar med en person som är rullstolsburen.
- Även erbjuda rullstolsburna personer sittplats på mötet.

Nedsatt röst- och talfunktion

Talskador kan förekomma bland annat efter operationer i munhålan, vilket kan resultera i att man får ett sluddrigt tal. Personer som har fått struphuvudet bortopererat kan kommunicera på olika sätt, till exempel med matstrupsröst eller röstgenerator. Stamning är en medfödd talskada. Kommunikationsstöd via tekniska hjälpmedel som till exempel taltjänst, teletal och texttelefon kan behövas.

TÄNK PÅ ATT:

- Undvika bakgrundsljud.
- Tala i samtalston. Personen kan oftast höra och förstå bra.
- Lyssna noga på vad som sägs, inte hur det sägs.
- Inte fylla i ord för att hjälpa den som stammar.

Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar är kopplade till hur hjärnan arbetar. Vanliga diagnoser är ADHD/ADD, Tourettes syndrom, autism och Aspergers.

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar kan leda till svårigheter i det sociala samspelet, att planera sin tid och att hantera stress. Personen kan tolka ord och meningar på ett annat sätt än du. Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar kan ha ökad känslighet för miljöpåverkan och kan ha svårt att stänga av stimuli såsom ljus, ljud, lukter och liknande. Ofta är personen välfungerande inom vissa områden medan andra områden (t ex motivation, uppmärksamhet, planering, initiativ, tidsuppfattning) kan fungera sämre. Tydlighet och struktur skapar grunden till ett gott bemötande.

Riksförbundet Attention: <http://attention-riks.se/>

TÄNK PÅ ATT:

- Minimera störande brus.
- Avsätt tid för att undvika stresspåslag
- Vid återkommande möten är det bra att samma personer träffas i samma lokaler.
- Om du ska lämna information; se till att det inte är för mycket på en gång och lämna den stegvis samt i god tid så att personen hinner förbereda sig.
- Det är vanligt att ögonkontakt oftast undviks.
- Inte fästa dig vid de små egenheter som handvridningar och dylikt. Det kan fungera lugnande för personen.

Psykisk funktionsnedsättning

Det finns många olika psykiska sjukdomar som till exempel schizofreni, bipolär sjukdom, depression, ångesttillstånd, fobier, tvångssyndrom, ätstörningar samt beroendeproblematik. 15% av svenska befolkningen kommer, vid något tillfälle i livet, att känna av psykiska besvär som kräver hjälp och stöd från professionella vårdgivare. En psykisk sjukdom kan leda till psykiska funktionshinder. Det är en varaktig funktionsnedsättning som försvårar för individen att leva ett "vanligt" liv. Ett psykiskt funktionshinder är inte statistiskt utan varierar ofta över tiden.



Personer med till exempel depression och ångestsyndrom kan ha nedsatt kognitiv förmåga, som påverkar koncentrationsförmåga och minnesfunktioner. Känslor av värdelöshet är vanliga. Det kan göra det svårare för personen att formulera sina behov, ta till sig information och fatta beslut. När det gäller bemötande så är det viktigt att skapa trygghet, mening och sammanhang. Det kan ta tid att etablera ett samarbete och att bygga ett sådant förtroende.

Personer med till exempel depression och ångestsyndrom kan ha nedsatt kognitiv förmåga, som påverkar koncentrationsförmåga och minnesfunktioner. Känslor av värdelöshet är vanliga. Det kan göra det svårare för personen att formulera sina behov, ta till sig information och fatta beslut.

När det gäller bemötande så är det viktigt att skapa trygghet, mening och sammanhang. Det kan ta tid att etablera ett samarbete och att bygga ett sådant förtroende.

Riksförbundet för social och mental hälsa: www.rsmh.se

TÄNK PÅ ATT:

- Lyssna och bekräfta personen mer än du pratar. Ge utrymme för personen att berätta för att skapa en tillitsfull atmosfär
- Var lyhörd för tankar, känslor och reaktioner
- Skapa en lugn och harmonisk miljö och försök minimera störningsmoment i form av ljus och ljud.
- Information som du ger ska vara tydlig och konkret.
- Informera om var personen kan vända sig om det uppkommer behov.

Synnedstättning

Personer med synnedstättning kan ha alltifrån lättare synnedstättning till blindhet. Synnedstättningar ger svårigheter i att kunna orientera sig och förflytta sig utan säkerhetsrisker. Det är viktigt med tillgänglig information och kommunikation.

Synskadades riksförbund: www.srf.nu

TÄNK PÅ ATT:

- Presentera dig när du kommer in i rummet.
- Låta personen hålla din arm vid ledsagning, inte tvärtom.
- Läsa upp skriftlig information och beskriva bilder och filmer.
- Vid samtal med flera närvarande, säga ditt namn innan du tar ordet och säga vem du riktar dig till.
- Säga till när du lämnar rummet och ledsaga vid behov personen till en känd plats.
- En ledarhund är ett arbetsredskap. Kela aldrig med den då den arbetar.

Övriga funktionsnedstättningar

Diagnoser som till exempel diabetes, epilepsi samt mag- och tarmsjukdomar kan innebära att man är i behov av särskilda förhållningssätt.

TÄNK PÅ ATT:

- Att hålla angivna tider vid konferenser, utbildningar, möten och liknande.
- Ordna regelbundna pauser vid långa aktiviteter.
- Erbjud lättillgängliga toaletter.
- Erbjud alternativ till sötsaker.
- Byta ut flimrande lysrör.



Diskussionsfrågor

- Vad innebär dessa råd i er vardag i arbetet?
- Finns det några hinder på vägen för att kunna följa dessa råd?
- Hur kan ni på arbetsplatsen arbeta för att dessa råd ska genomsyra verksamheten både gentemot anställda och ut mot våra medborgare?
- Är det viktigt att veta om en person har en funktionsnedsättning?
- Har du/ ni stött på några svårigheter vad gäller bemötande av personer med någon form av funktionsnedsättning på din/ er arbetsplats både vad gäller medborgare och kollegor?
- Kan bemötandet påverka hur delaktig en person är eller känner sig?

HÄR KAN DU LÄSA MER

Under varje avsnitt om en funktionsnedsättning finns länkar till stödorganisationer och anhörigföreningar som kan ge fördjupad information i ämnet. Du kan också läsa mer på följande hemsidor:

Myndigheten för delaktighet

www.mfd.se (tidigare Handisam och Hjälpmedelsinstitutet)

Socialstyrelsen

www.socialstyrelsen.se

På Hjo kommuns hemsida hittar du mer information om kommunens värdegrund "Det goda mötet".

www.hjo.se