

JÄMLIKA MÖTEN

EN BEMÖTANDEGUIDE.



Utarbetad av Funkisam Gotland 2023.

Ett bra bemötande.

Ett bra bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa.

Mänsklig värme och omtanke räcker långt, men ibland kan det behövas särskild kunskap och tid för att agera på ett bra sätt.

I mötet med personer med funktionsnedsättning kan det vara små detaljer som avgör om bemötandet blir bra.

I den här broschyren som riktar sig till dig inom sjukvården, hemtjänsten men även till alla som på något sätt är i kontakt med personer som har en

funktionsnedsättning, har vi samlat några råd kring bemötande av dessa personer.

Bemötande har många dimensioner. Det handlar om att alla ska bli respekterade fullt ut för den man är. Det är en fråga om mänskliga rättigheter, att få leva i ett tillgängligt samhälle och att inte bli diskriminerad.

Tipsen som står i den här guiden kan du läsa igenom i lugn och ro. Kom ihåg att det bara är råd och absolut inga sanningar.



Goda råd för ett jämlikt och bra möte!

- 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.
- Se och respektera den du möter. Ha en dialog – inte en monolog.
- Förminska inte den du talar till. Använd inte en nedlåtande ton.
- Ha ögonkontakt med den du talar med.

- Tala och skriv enkelt och tydligt, utan att överdriva. Skrik inte! Använd inte fackspråk.
- 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.
- Om du misstänker att en person har en funktionsnedsättning, var inte rädd för att fråga.
- Var medveten om att många funktionsnedsättningar är osynliga.



Att tänka på när du möter personer med olika funktionsnedsättningar.

Astma – och Allergi samt annan överkänslighet. Astma och allergi är dolda funktionsnedsättningar.

- Rök inte inomhus eller vid entréer.
- Använd inte parfymade produkter. Tex tvål, rengöringsmedel.
- Undvik att ta med pälsdjur inomhus i offentliga miljöer och på arbetsplatser.
- Tydlig innehållsdeklaration (födoämnesallergi).
- Undvik blommor och växter som doftar.



Autism/Asperger syndrom. ADHD.

Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Kognitiva problem.

- Var entydig och ge information i logisk ordning, gärna skriftligt. Så få ord som möjligt.
- Punktform uppskattas, några behöver bilder. Lättläst information.
- Ge personen tid att förbereda sig på vad som ska komma, inga plötsliga förändringar, förutsägbarhet är viktigt. Ändra inte på rutiner.
- För vissa betyder ögonkontakt inte lika mycket som för andra, det är vanligt att ögonkontakt undviks.
- Vid samtal på tu man hand kanske du ser små egenheter som handvridningar och dylikt. Det fungerar lugnande och är inget att fästa sig vid. De flesta med autism/asperger syndrom, adhd uppfattar sinnesintryck olika. Många är tex ljudkänsliga och kan inte skärma av bakgrundsljud. Vid samtal och arbete bör det vara så tyst som möjligt.
- Tänk på att fysisk beröring kan upplevas obehagligt.
- Ha tålamod, försök hålla dig lugn.
- Undvik ord och uttryck som *kanske, vet inte, snart, om en stund*. Använd klockslag, ja, nej.
- Humöret kan växla fort.
- Ta inte olämpliga uttryck personligt.

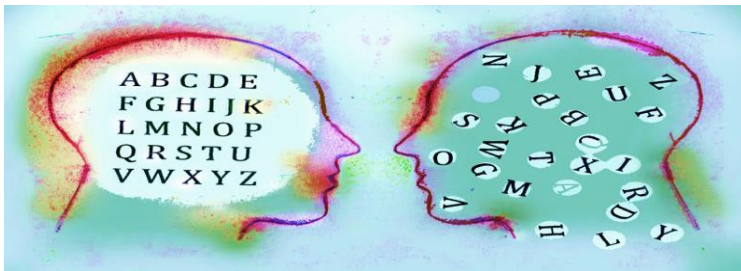


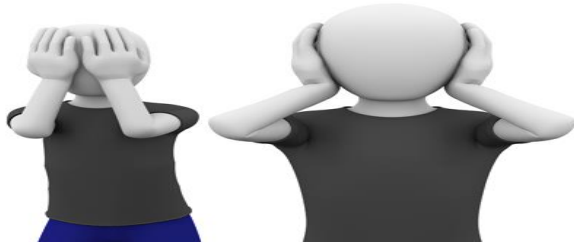
Diabetes.

- Ta hänsyn till den enskildes behov av regelbundna måltider.
- Vid lång väntetid, erbjud något att äta
- Håll koll på om personen börjar svettas eller börjar bli frånvarande. Kolla blodsocker.

Dyslexi "Läs- och skrivsvårigheter"

- Du kan oftast inte veta om personen har läs- och skrivsvårigheter.
- Fråga om personen behöver hjälp och stöd.
- Skriftlig information skall vara lättläst.
- Det är extra viktigt att ge en kort muntlig beskrivning.
- Om du vet att personen har problem av detta slag, försäkra dig om att personen uppfattat den information du lämnar ut.





Dövblindhet.

- Många människor som tillhör dövblindgruppen har kvar någon syn- och eller hörselrest.
- Du kan med hjälp av ditt pekfinger skriva bokstäver i handen på den dövblinde personen.
- Tala alltid om när du kommer och vem du är.
- Närma dig framifrån och rör lätt på handen, armen eller axeln.
- Tala om vad du gör och vad som händer.
- Kommuniera långsamt och tydligt.
- Beskriv gärna rummet ni befinner er i. Miljön är avgörande för personens förmåga att ta till sig information. Bra belysning, goda kontraster i material samt bra akustik underlättar.
- Tala alltid om när du går, även när du lämnar rummet för en kortare stund.
- Ledsagning: Räck din arm till den dövblinda personen. Se till att han/hon går snett bakom dig.
- I trappor - ge den dövblinda ledstången, det är lättast att gå själv.

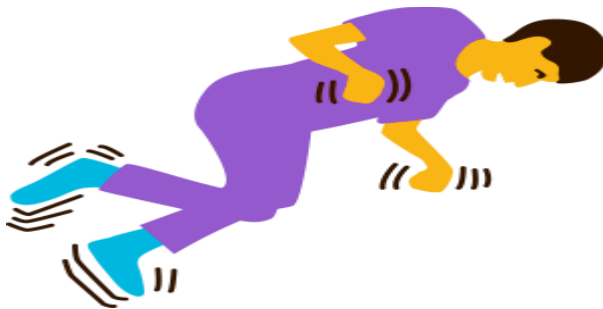
Elöverkänslighet.

- När du möter/träffar en person som är elöverkänslig, stäng alltid av mobiltelefonen.
- Även lysrör och hörselslingor kan påverka.



Epilepsi

- Höga ljud och blinkande ljus kan utlösa anfall.
- Vid anfall, titta gärna efter epilepsisymbolen (ett tänt ljus) på kläder och halsband. Ett epileptiskt anfall kan misstolkas.
- Stoppa inte in något hårt i munnen.
- Se till att andningsvägarna är fria och att personen ligger så bekvämt som möjligt.



Hörselskadade – Döva.



- Närma dig framifrån och rör lätt på handen, armen eller axeln.
- Det är extra viktigt med ögonkontakt.
- Ha ljuset i ansiktet när du talar. Mysbelysning är "mysigt" men för hörselskadade är full belysning viktigt för läppavläsning.
- Om den hörselskadade/döva läser på läpparna är det lämpligt med en meters avstånd mellan er båda.
- Håll inte handen för munnen när du pratar.
- Var inte rädd för missförstånd. Använd gärna gester, pekningar och miner.
- Tänk på att tala tydligt och att använda vanlig samtalston. Skrik inte.
- Ha inte på radio eller andra störande ljud och tala inte flera personer samtidigt.
- För att undvika missförstånd om vad som sägs kan tolkar anlitas kostnadsfritt.
- Tala direkt till den hörselskadade/döva inte till teckenspråkstolken.
- Ha papper och penna i beredskap.
- Skriv ned viktiga datum, tid, namn mm
- Om du märker att den du talar med inte uppfattar vad som sägs, byt till andra ord, upprepa budskapet, så du är säker på att det uppfattats.

Intellektuell funktionsnedsättning.

- Ta tid på dig för samtalet.
- Tala enkelt och övertyga dig om att personen har förstått vad du sagt.
- Ställ inte ledande frågor.
- Använd lätt svenska.
- Skämta inte eller använd inte ironi, inga dubbelmeningar el dyl. om man inte förklarar att man skämtar.
- Personer med intellektuell funktionsnedsättning kan även ha flera diagnoser.



Mag-tarmsjuka och stomi.

- Tänk på att toalett finns i närheten.
- En del stomiopererade skäms över sitt handikapp, uppträd diskret, skämta inte om stomin.
- Stressa inte personen när den är på toaletten. Tar tid att byta bandage.



Psykiska funktionsnedsättningar.

- När du kommer i kontakt med någon som mår psykiskt dåligt är det viktigt att personen kan känna sig trygg i din närvaro. Bli sedd och bemött med värme och respekt.
- Var respektfull för den enskildes integritet.
- Om möjligt sitt ner och prata lugnt.
- Lyssna, man behöver oftast inte komma med så många råd.
- Använd inte uttrycken - Ryck upp dig, det är inte så farligt och liknande. Tala om att det finns hjälp att få.
- Vissa att du lyssnar och finns där för henne/honom.
- Vid kris hjälp till att ringa 1177 eller akut-psykiatrisk mottagning. Akuta lägen ring 112.



Rörelsehinder.

- Inomhus - Om möjligt sitt ner när du talar med en person i rullstol, så att ni kommer på samma nivå.
- Utomhus - böj dig aldrig ned över rullstolen.
- Om personen har ledsagare med sig, vänd dig till personen i rullstol.
- Ta inte tag i rullstolen/rollatorn 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.
- Kör inte rullstolen för fort. Känns osäkert för den som sitter i stolen.
- Tänk på vissa rullstolsburna även kan ha andra funktionsnedsättningar.



Synskadade.

- Säg till då du kommer in i rummet. Presentera dig och tala om vad som ska ske.
- Är du i rummet – möt gärna vid dörren och bjud armen till ledsagning.
- Ledsagar begreppet är enkelt: Den synskadade håller i sin ledsagares överarm. Då är det lättare att känna hur ledsagaren rör sig. Ledsagaren går $\frac{1}{2}$ steg snett framför den synskadade. Vid en trappa eller en stol placeras den synskadades hand på ledstången eller på stolens karm. Det är bra att berätta om trappan leder upp eller ner och varna för eventuella hinder.
- Vid hjälp att fylla i blanketter – läs upp allt som står på blanketten.
- Säg till när du går, och ledsaga då gärna den synskadade till en vägg eller annan fast punkt. Det känns tryggare så.
- Tänk på att ledarhunden följer med sin förare överallt. Hunden är i arbete och ska inte störas. Kela aldrig med en hund i arbete.
- När man dukar för en synskadad får man gärna använda kontraster i dukningen. Det gör det lättare för en svagsynt person att uppmärksamma vad som finns på bordet. Använd urtavlan som exempel för att beskriva vad som finns på tallriken.

- En synskadad vill själv gärna föra ordet, men det är artigt att hjälpa till med att ta ett könummer och meddela när det är den synskadades tur.
- Att tala till en synskadad genom dennas ledsagare är opassande – synskadade kan tala för sig själva.



Tal- och språksvårigheter.

- **Artikulationsstörning (Dysartri):**
Talstörning. Förekommer ofta efter hjärnskador, vid MS, Parkinsons, CP, ALS, stroke etc. Personen sluddrar men förstår allt som sägs och har ofta bevarade sinnen i övrigt.
- Ha penna och papper till hands.
- Visa tålamod.
- Tala om ifall du inte förstår. Låtsas inte att du förstår.

- **Stamning:** En stammande person behöver bemötas av lugn.
- Visa tålamod, särskilt i telefon.
- Fyll inte i ord.
- Om du själv blir generad eller stressad, visa det inte. Försök bibehålla ögonkontakten även om personen stammar kraftigt.

- **Afasi "Tal- och språksvårigheter"**
Förekommer ofta efter stroke, andra hjärnskador etc. Afasi är en språkstörning. En person med afasi har svårt att tala och/eller läsa, skriva, räkna. Men det innebär

inte att man inte förstår vad som sägs, möjligen tar det lite längre tid att förstå.

- Tala långsamt, förstärk gärna med gester och pekningar.
 - Vänd dig mot personen du talar till.
 - Använd gärna bilder och skrift som komplement.
 - Om du har frågor, ställ endast en fråga åt gången.
 - Personer med afasi kan ha svårt med ja och nej, de kan förväxla och säga fel ord.
 - Låtsas inte att du förstår vad personen säger om du inte gör det. Viktigt att BÅDA har förstått varandra fullt ut.
 - Lyssna aktivt och avbryt inte.
 - Undvik bakgrundsljud.
- **Borttaget struphuvud (Laryngektomerade):** Kan kommunicera på olika sätt, ex via röstgenerator, matstrupstal, röstventil eller viskstämma.
 - Lyssna noga.
 - Undvik bakgrundsljud.



Om du vill veta mera gå då in på
respektive organisations
hemsida.

Afasiförbundet: www.afasi.se

Astma-allergi förbundet:

www.astmaoallergiforbundet.se

Attention: www.attention.se

Autism/Asperger: www.autism.se

Bröstcancerföreningen ROSA:

www.bcf-rosa.se

Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet,

DHR: www.dhr.se

Diabetesförbundet: www.diabetes.se

Dyslexi: www.dyslexi.org

Elöverkänsligas riksförbund:

www.eloverkanslig.org

Fibromyalgiförbundet: www.fibromyalgi.se

Gotland on tour: www.gotour.se

Gutakampen: www.gotland.com

Hörselskadades Riksförbund, HRF:

www.hrf.se

Mag och Tarmsjuka: www.magotarm.se

Neuroförbundet: www.neuro.se

Osteoporosförbundet: www.osteoporos.org

Parasportförbundet: www.parasport.se

Parkinsonförbundet:

www.parkinsonforbundet.se

Psoriasisförbundet:

www.psoriasisforbundet.se

Reumatikerförbundet:

www.reumatiker.se

Riksförbundet HjärtLung:

www.hjart-lung.se

Riksförbundet för Rörelsehindrade Barn och Ungdomar, RBU: www.rbu.se

Riksförbundet för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna, FUB: www.fub.se

Riksförbundet för Social och Mental Hälsa, RSMH: www.rsmh.se

Personskadeförbundet, RTP: www.rtp.se

Sveriges Dövas Riksförbund, SDR:

www.sdr.org

Svenska Epilepsi förbundet: www.epilepsi.se

Strokeförbundet: www.strokeforbundet.se

Synskadades Riksförbund, SRF:

www.srf.nu

Varje förbund har länk till lokalföreningarna.

Funkisam Gotland är paraply-organisation för ovanstående föreningar.



GOTLAND

www.funkisam.se