

Bemötandeguide

En vägledning i mötet med personer
med olika funktionsnedsättningar



Marks kommun 2019

Boråsvägen 40, 511 54 Kinna

Telefon: 0320 21 70 00

www.mark.se

Innehållsförteckning

Inledning.....	1
Tio goda råd	2
Några vanliga funktionsnedsättningar	
Afasi	3
Allergi	3
Demens	4
Diabetes.....	4
Elöverkänslighet.....	5
Epilepsi.....	5
Hörselnedsättning	6
Läs- och skrivsvårigheter	6
Mag- och tarmsjukdomar	7
Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar	7
Parkinsons sjukdom	8
Psykiska funktionsnedsättningar.....	9
Rörelsehinder	9
Stamning.....	9
Synnedsättning.....	10
Utvecklingsstörning	10
Diskussionsfrågor	11
Tillgänglighetsarbetet i Marks kommun.....	12

Inledning

Den här broschyren har tagits fram som ett stöd för kommunens anställda och andra som vill lära sig mer om funktionsnedsättningar och bemötandefrågor.

Var tionde svensk uppskattas ha någon form av funktionsnedsättning. Det innebär att drygt 3000 Markbor har en funktionsnedsättning, synlig eller dold. För att vi i kommunen ska kunna ge ett bra bemötande till alla krävs att vi ökar våra kunskaper om olika funktionsnedsättningar. Det är en mänsklig rättighet att få en likvärdig behandling och full delaktighet i samhället, oavsett funktionsförmåga.

Vi är alla unika som personer och likaså finns det en stor variation på olika funktionsnedsättningar. Man kan ha en nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga, och ibland har man flera funktionsnedsättningar samtidigt.

Denna guide beskriver några av de vanligaste funktionsnedsättningarna och enkla råd för ett gott bemötande. I slutet av guiden finner du diskussionsfrågor som du kan jobba vidare med i din verksamhet. Där hittar du även mer information om kommunens tillgänglighetsarbete.

Tio goda råd

- Se personen, inte bara funktionsnedsättningen
- Tala med personen, inte med ledsagaren eller assistenten
- Se till att ha en dialog, inte en monolog
- Skapa en förtroendefull och lugn atmosfär; låt mötet ta sin tid
- Tala och skriv enkelt och tydligt, undvik fackspråk
- Förvissa dig om att personen har uppfattat det du sagt
- Ibland syns inte funktionsnedsättningen utanpå; ta personens upplevelser på allvar
- Visa hänsyn och respekt för den personliga integriteten
- Överbeskydda inte; låt personen göra det hen kan
- Skaffa dig kunskap om den fysiska tillgängligheten i din verksamhet

Några vanliga funktionsnedsättningar

Afasi

Personer med afasi kan ha varierande svårigheter att kommunicera i tal och skrift. Det kan vara svårt att hitta rätt ord och att förstå andra. Afasi uppstår som följd av en hjärnskada, oftast efter en stroke.

Tänk på att:

- ta dig tid att lyssna
- tala långsamt om en sak i taget
- ställa frågor på olika sätt; testa med ja-och nej frågor, bilder och gester

Allergi

Allergi utlöses av en överkänslighetsreaktion i immunförsvaret vid kontakt med vissa ämnen. Allergi är en dold funktionsnedsättning men kan innebära stora begränsningar i vardagen om det saknas kunskap i omgivningen. Det är därför viktigt att allergiska besvär tas på allvar.

Tänk på att:

- inte ställa fram blommande växter eller använda produkter med starka dofter
- se till att ha en väl fungerande ventilation
- undvika att få röklukt eller djurhår på dina kläder
- ha en tydlig innehållsdeklaration då du bjuder på mat, och fråga i förväg om behov av specialkost
- undvika att äta nötter med hänsyn till personer som har luftburen nötallergi

Demens

Personer med demens har svårt att minnas och tolka sin omgivning. Förmågan att tänka abstrakt, planering samt tal och språk kan bli nedsatt.

Tänk på att:

- personen kan ha svårt med saker som att minnas överenskommelser och hantera pengar
- samtala som vanligt och var tydlig
- uppträda lugnt och låt mötet ta sin tid
- erbjuda personen en enkel minnesanteckning, till exempel om tid och plats för nästa möte

Diabetes

Glukos i blodet absorberas normalt av kroppens celler med hjälp av hormonet insulin. Hos personer med typ 1 och typ 2 diabetes fungerar denna process inte som den ska. Symptom som uppstår är stor törst, trötthet, försämrad syn, viktninskning, och stora urinnängder.

Tänk på att:

- det inte alltid är lätt för en diabetiker att balansera sin blodsockernivå. Vid låg blodsockernivå kan man få insulinkänning med svettningar, blekhet, huvudvärk, darrningar, förvirring och aggressivitet. Ge då personen något sött att äta eller dricka.
- om personen hinner bli medvetlös, ge personen inte något att äta eller dricka utan ring 112
- titta efter ett speciellt ID-kort som talar om att man har diabetes

Elöverkänslighet

Personer med elöverkänslighet kan ha olika besvär som orsakas av exponering till elektromagnetiska fält. Även om det hittills saknas vetenskapliga belägg för elöverkänslighet är symptomen äkta.

Tänk på att:

- respektera personens upplevelser
- tillmötesgå personens önskemål om att stänga av dator, mobiltelefon och andra elektroniska apparater

Epilepsi

Epilepsi beror på överaktivitet i hjärnans nervceller. Anfallets variation är stor – allt från frånvaroattacker på några sekunder till längre anfall då personen får kramp och faller omkull.

Tänk på att:

- titta efter epilepsisymbolen (ett tänt ljus) på kläder eller halsband
- stanna hos personen men försök inte stoppa anfallet på något sätt
- inte sätta någonting i munnen på personen
- ringa 112 om anfallet inte gått över på 2 minuter eller om personen inte vaknar till ordentligt efter anfallet

Hörselnedsättning

Personer med hörselnedsättning kan ha alltifrån lättare hörselnedsättning till total dövhet. Barndomsdöva har teckenspråk som första språk. Eftersom teckenspråk har en egen grammatik kan det vara svårt för vissa hörselskadade att förstå svenska formuleringar.

Tänk på att:

- tala sakta och tydligt med ansiktet vänt mot den du talar med
- använda gester och miner för att förtydliga det du säger
- det är viktigt med bra belysning så att det är möjligt att läsa på läpparna
- ordna möten med tillgång till teleslinga eller hörselteknisk utrustning
- välja ett lugnt rum utan störande bakgrundsljud
- vid behov beställa tolk

Läs-och skrivsvårigheter

Det kan finnas många orsaker till att man har svårt att läsa och skriva, till exempel koncentrationssvårigheter, dyslexi, samt språkliga, emotionella och begåvningsfaktorer.

Tänk på att:

- fråga om personen behöver hjälp, till exempel när blanketter ska fyllas i
- skriven information ska vara tydlig, konkret och kortfattad

Mag- och tarmsjukdomar

Symptom vid mag- och tarmsjukdomar kan vara ont i magen, att ofta behöva gå på toaletten, och diarré. Ibland behöver man stomi.

Tänk på att:

- se till att det finns tillgång till en toalett i närheten
- gärna utrusta toaletter med avställningsyta samt behållare med lock

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar avser ADHD/ADD, autism, Aspergers syndrom samt Tourettes syndrom. Det kan handla om svårigheter i det sociala samspelet, att planera, minnas, och koncentrera sig. Det kan också vara svårt att tolka andras beteenden och ord och att stänga av exempelvis lukt, syn- och hörselintryck.

Tänk på att:

- uppträda lugnt, låt mötet ta sin tid
- sträva efter kontinuitet; vid återkommande möten är det bra att träffas i samma lokal
- undvika skämt och talspråk eftersom detta lätt kan leda till missförstånd
- det är viktigt med förutsägbarhet och struktur. Lämna tydlig och konkret information i god tid.

Parkinsons sjukdom

Parkinsons sjukdom inträder oftast efter 55 års ålder, med symptom som skakningar, stela muskler och brist på energi.

Tänk på att:

- skapa en lugn miljö utan störande moment
- låta mötet ta sin tid
- inte misstolka ansiktsmimik och röst; de kan vara påverkade av sjukdomen

Psykiska funktionsnedsättningar

Psykisk ohälsa är ett snabbt växande folkhälsoproblem. Exempel på psykisk ohälsa är depression, ångest, tvångssyndrom, psykos, ätstörningar, bipolär sjukdom och beroendeproblematik. Varaktiga psykiska besvär kan leda till psykisk funktionsnedsättning. Många personer med psykisk ohälsa upplever brist på förståelse och diskriminering i omgivningen och väljer därför att dölja sin funktionsnedsättning.

Tänk på att:

- vara respektfull för den enskildes integritet
- skapa lugn och struktur i mötet; låt mötet ta sin tid
- lyssna och bekräfta personen mer än du pratar

Rörelsehinder

Det finns många orsaker till rörelsehinder. Personen kan behöva hjälpmedel som rullstol, rollator eller käpp för att ta sig fram. Vissa rörelsehindrade kan ta sig fram på egen hand medan andra behöver assistans.

Tänk på att:

- ställa fram en stol till personer med gångsvårigheter
- inte ta tag i rullstolen utan att först fråga om personen behöver hjälp
- sitta ner när du talar med en person som använder rullstol
- kontrollera att den fysiska miljön är tillgänglighetsanpassad

Stamning

Stamning innebär att det är svårt att komma vidare i talet, trots att man vet vad man vill säga. Det kan handla om upprepningar av ord eller blockeringar. Stamning uppstår oftast under tidig barndom och minskar med åren för de flesta. För personer med stora svårigheter kan stamning bli en funktionsnedsättning.

Tänk på att:

- visa tålamod, speciellt när du pratar i telefon med någon som stammar
- lyssna noga på vad som sägs, inte hur det sägs
- inte försöka hjälpa personen genom att fylla i ord

Synnedssättning

Personer med synnedssättning har svårt att orientera sig och ta del av information om den inte är tillgänglighetsanpassad. Vissa synskadade, framför allt personer med stora nedssättningar/blindhet och där nedssättningen uppstått tidigt i livet, läser punktskrift.

Tänk på att:

- säga till då du kommer in i rummet och presentera dig vid namn, även om ni känner varandra
- vid ledsagning, låta personen ta tag i din arm istället för tvärtom
- syntolka, berätta vad som händer runt er
- inte hälsa på en ledarhund, du stör den i jobbet
- när du går, ledsaga personen till en fast punkt

Utvecklingsstörning

Personer med utvecklingsstörning har svårt att förstå och lära sig vissa saker. Man kan ha alltifrån lindrig, måttlig eller svår utvecklingsstörning. Det är vanligt att personer med utvecklingsstörning även har andra funktionsnedssättningar, till exempel rörelsehinder eller nedssatt syn.

Tänk på att:

- skapa en lugn miljö
- använda dig av enkla ord
- använda visuellt stöd som symboler, bilder och tecken; rita och skriv
- förvissa dig om att personen har förstått vad du har sagt

Diskussionsfrågor

1. Vilka associationer har du spontant med orden *handikapp*, *funktionshinder* och *funktionsnedsättning*? Finns det någon skillnad mellan begreppen?
2. Enligt FN:s konventioner om de mänskliga rättigheterna har alla människor lika värde och lika rättigheter. Betyder det att alla ska behandlas på samma sätt?
3. Är det viktigt att veta att en person har en funktionsnedsättning? Varför (inte)?
4. Kan bemötandet påverka hur delaktig en person känner sig?
5. Har du stött på några svårigheter i mötet med personer med någon form av funktionsnedsättning?
6. Räcker det med ett bra bemötande eller behövs det mer för att en verksamhet ska vara tillgänglig för alla?
7. Finns det några hinder på vägen för att kunna följa råden i denna guide?
8. Vilken skillnad kan policys, riktlinjer eller en bemötandeguide göra i er verksamhet?
9. Hur kan ni på er arbetsplats arbeta vidare med dessa frågor?

Tillgänglighetsarbetet i Marks kommun

Arbetet med att främja tillgänglighet utförs i samtliga verksamheter i Marks kommun. Kommunen har även samråd med funktionshinderföreningar genom kommunala funktionshinderrådet.

Om du har en fråga eller synpunkt om tillgänglighet kan du komma i kontakt med rätt verksamhet via kommunens växel, telefon: 0320 21 70 00 eller mejl: kontaktcenter@mark.se

