



Sundbyberg växer med dig!

Bemötandeguide

– ökad kunskap om funktionsnedsättningar
möjliggör ett gott möte mellan människor.

WWW.SUNDBYBERG.SE

WWW.SUNDBYBERG.SE



”Gå inte framför mig! Jag kanske inte följer efter. Gå inte bakom mig! Jag kanske inte leder dig. Gå bara bredvid mig och var min vän.”

Albert Camus (1913-1960)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Inledning och generella råd.....	3
Afasi.....	5
Astma och allergi.....	6
Demenssjukdom.....	7
Dyslexi och dyskalkyli.....	9
Dövblindhet.....	10
Hjärt- och lungsjukdom.....	12
Hörselnedsättning.....	13
Intellektuell funktionsnedsättning.....	14
Nedsatt rörelseförmåga.....	15
Nedsatt röst- och talfunktion.....	16
Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning..	17
Psykisk funktionsnedsättning.....	18
Synnedsättning.....	19
Övriga funktionsnedsättningar.....	21
Diskussionsfrågor.....	22
Vill du veta mer?.....	23

Inledning

Hur bemöter vi människor som vi inte känner eller förstår?

Syftet med denna guide är att medarbetare i Sundbybergs stad ska kunna använda sig av materialet som ett stöd att höja sin allmänna kunskapsnivå om bemötande. Guiden innehåller information om några funktionsnedsättningar och råd som kan hjälpa till att skapa bra möten. Sist finns ett diskussionsmaterial som kan tillämpas praktiskt på olika sätt inom stadens verksamheter, exempelvis som ett underlag för teman/diskussioner på planeringsdagar eller arbetsplatsträffar (APT) inom olika förvaltningar. Det kan också ingå som ett verktyg i kommunens systematiska uppföljning som omfattar tillgänglighet, bemötande och delaktighet.

Det finns inga givna ramar och mallar utan det gäller att se personen och inte stanna vid funktionsnedsättningen.

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. Det är en mänsklig rättighet att få vara delaktig i ett tillgängligt samhälle på lika villkor. 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

Guiden har uppdaterats, 2020, av medarbetare från Sundbybergs stads individ- och omsorgsförvaltning och stadsledningskontoret, i samverkan med deltagare från funktionsrättsrådet.

NÅGRA GENERELLA RÅD

- Skapa en förtroendefull, positiv och lugn atmosfär.
- Tala till den person det gäller, inte till ledsagare, tolk eller annan följeslagare.
- Möjliggör en dialog, för inte en monolog om det inte är syftet.
- 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 orsakas av en skada i hjärnan, exempelvis efter en stroke, 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.

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 nejfrågor, 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.

TÄNK PÅ ATT:

- Inte använda produkter med starka dofter.
- Undvik heltäckningsmatta.
- Ta i förväg reda på eventuella behov av specialkost om du ska bjuda på något vid mötet.

Demenssjukdom

Vid demenssjukdom påverkas flera av hjärnans funktioner. Förmågan att minnas, tänka abstrakt, planering samt tal och språk blir nedsatt. Upplevelser av omvärlden och kontrollen av känslor förändras. Man får svårt att hitta inomhus och utomhus.

TÄNK PÅ ATT:

- Ta god tid på dig vid samtalet.
- Använda så få ord som möjligt, prata kortfattat och fokuserat.
- Gärna förtydliga ditt budskap visuellt, och lämna skriftlig information.
- Ordna så att en anhörig/företrädare är med vid mötet.



Dyslexi och dyskalkyli

Dyslexi innebär svårigheter att automatisera avkodningen av ord när man läser. Det kan leda till långsam läsning och stavfel. Dyskalkyli innebär stora svårigheter att klara matematik och att hantera information med siffror.

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.

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. Det är mycket svårt för personer med dövblindhet att orientera sig i miljön. 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.

TÄNK PÅ ATT:

- Erbjud en personlig tolk vid möten och samtal.



Hjärt-och lungsjukdomar

Ett svagt hjärta och svagt lungsystem kan exempelvis innebära nedsatt kraft i muskler och sämre uthållighet. Försämrat syreupptag, stresskänslighet och 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.

- TÄNK PÅ ATT:
 - Erbjud en lugn och stressfri miljö.
 - Undvik heltäckningsmattor och starka dofter.
 - Kontrollera om och var det finns hjärtstartare och se till att få en demonstration eller utbildning i hjärt-och lungräddning av ansvarig chef.

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.

TÄNK PÅ ATT:

- Möblera för möjlighet till ögonkontakt och prata tydligt med ansiktet vänt mot personen så att det är möjligt att läsa på läpparna.
- Skapa en god ljusmiljö och undvik motljus.
- Tala en i taget.
- För de som har hörselnedsättning
 - Skapa en ljudmiljö utan brus och störande ljud
 - Ordna möten med tillgång till teleslinga eller hörselteknisk utrustning..
- För de som är döva kan det behöva bokas en teckentolk*, stäm av innan möte vem som bokar tolken.
- Möblera så att alla kan se varandra.
- Erbjud tillgång till teckenspråkstolk.

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.

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.
- Använda hjälpmedel som en bokstavstavla och symbol/bildspråk.

Nedsatt rörelseförmåga

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

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.
- Möblera gärna med mycket manöverutrymme.
- Boka rum som är enkelt att ta sig till.

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 tolk, taltjänst, teletal och texttelefon kan behövas.*

TÄNK PÅ ATT:

- Undvika bakgrundsljud.
- Lyssna noga på vad som sägs, inte hur det sägs.
- Inte fylla i ord för att hjälpa den som stammar.
- Tala i samtalston.

Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning

De vanligaste funktionsnedsättningarna är ADHD, AST/Aspergers syndrom, Tourettes syndrom och språkstörning. De olika diagnoserna är närbesläktade och det är vanligt att samma person har flera diagnoser.

Personer med NPF kan ha svårigheter med:

- reglering av uppmärksamhet
- impuls kontroll och aktivitetsnivå
- samspelet med andra människor
- inläring och minne
- att uttrycka sig i tal och skrift
- motoriken

Tänk på att personen kan tolka ord och meningar på ett annat sätt än du – undvik sarkasm eller ironi. Var extra tydlig och utgå inte från att alla förstår sammanhanget utifrån att ta något för givet. Förklara när du använder ordspråk eller skojar.

Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar kan ha ökad känslighet för miljöpåverkan och kan ha svårt att stänga av stimuli såsom ljus, ljud, lukter och liknande vilket gör att de kan bli trötta snabbt.

TÄNK PÅ ATT:

- Minimera störningsmoment.
- Fråga var personen vill sitta vid mötet (t e x fler alternativ: vid fönstret eller dörren) och om de vill ha kaffe, te eller vatten (inte bara något att dricka).
- Sträva efter kontinuitet; vid återkommande möten är det bra att träffas i samma lokaler.
- Lämna tydlig och konkret information i god tid t e x inför mötet, vid behov i både skriftlig och muntlig form. Även under mötets gång.
- 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. Bristande kunskap och negativa attityder till psykisk sjukdom och psykisk funktionsnedsättning medför vanliga hinder för tillgängligheten i samhället. En ökad öppenhet och kunskap om psykisk sjukdom och funktionsnedsättning är därmed angeläget.

TÄNK PÅ ATT:

- Skapa en lugn och harmonisk miljö och försöka minimera störningsmoment i form av ljus och ljud.
- Information av olika slag ska vara tydlig och konkret.
- Lyssna och bekräfta personen mer än du pratar, ge utrymme för personen att berätta för att skapa en tillitsfull atmosfär.

Synnedsättning

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

TÄNK PÅ ATT:

- Presentera dig när du kommer in i rummet.
- Låta personen hålla din arm vid ledsagning, inte tvärtom.
- Läs upp skriftlig information och beskriva bilder och filmer.
- Vid samtal med flera närvarande, säg ditt namn innan du tar ordet och säg 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 funktionsnedsättningar

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.
- Om du ser flimrande lysrör beställ utbyte.

NÅGRA RÅD PÅ VÄGEN

- 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?

ETT GOTT BEMÖTANDE

- Kan det betyda olika saker i olika sammanhang?
- Är bemötandet viktigt bara i det personliga, individuella mötet eller finns det andra områden som är viktiga för ett gott bemötande?
- Har tillgång till information något att göra med bemötande?

SUNT FÖRNUFT

- Vems tolkning av sunt förnuft är den rätta?
- Vilken skillnad kan policys, riktlinjer eller en bemötandeguide göra i er verksamhet?

DELAKTIGHET

- Kan bemötandet påverka hur delaktig en person är eller känner sig?
- 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?
- Vem arbetar med att bevaka dessa frågor på din arbetsplats?
- Hur kan ni i er förvaltning och på er arbetsplats arbeta vidare med dessa frågor?

*) teckentolk mm kan bokas på
Tolkcentralen Telefon: 08-123 359
50 Bildtelefon: tc.stockholm@
sip.nu Texttelefon: 08-123 359 90
E-post: tolkcentralen.slo@sl.se

Fax: 08-123 496 70Tolkcentralens
webbplats: [www.habilitering.se/
tolkcentralen](http://www.habilitering.se/tolkcentralen)

Diskussionsfrågor

Diskutera gärna utifrån de gene-
rella råden på sidan 4 och "tänk
på"-punkterna på sidorna 5-10

Hjärnfonden

www.hjarnfonden.se

Astma-och allergiförbundet

<http://astmaoallergiforbundet.se/information>

Demenssjukdom

www.demenscentrum.se

Elöverkänslighet

www.feb.nu

Funktionsrätt Sverige

www.funktionsratt.se

Riksförbundet Sällsynta diagnoser

www.sallsyntadiagnoser.se

Hjärt-och lungsjuka

www.hjart-lung.se

Sveriges dövas riksförbund

www.sdr.org

Hörselskadades riksförbund

www.hrf.se och

Föreningen Sveriges dövblinda

www.fsd.b.org

Anhöriga

www.anhoriga.se

Dyslexi

www.dyslexiforeningen.se

Nedsatt rörelseförmåga, DHR-förbundet för ett samhälle utan rörelsehinder

www.dhr.se

Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning, riksförbundet Atten- tion

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

Psykisk funktionsnedsättning, riksförbundet för social och mental hälsa

www.rsmh.se

Synnedsättning, synskadades riksförbund

www.srf.nu

ÖVRIGA MYNDIGHETER

Myndigheten för delaktighet,

www.mfd.se

Socialstyrelsen:

www.socialstyrelsen.se

Folkhälsomyndigheten:

www.folkhalsomyndigheten.se

Vill du veta mer?

För mer information, kontakta de
nationella intresseorganisationerna
och riksförbunden inom
funktionshindersområdet här.