

Bemötandeguiden

Bemötandeguiden är en vägledning för alla som i sitt arbete eller i sin vardag möter människor med funktionsnedsättning. Med guiden vill Stockholms stad öka kunskapen om hur viktigt bemötande är. Med rätt bemötande ökar delaktigheten och tillgängligheten för personer med funktionsnedsättningar.

I bemötandeguiden får du tips och råd på hur du bemöter människor med olika funktionsnedsättningar. Råden är uppdelade på det personliga bemötande, utformning av den fysiska miljön och förmedling av information.

Tänk tillgänglighet

- Använd tillgängliga och användbara lokaler.
- Erbjud information i den form som önskas.
- Ha en fungerande hörselslinga.
- Ta hänsyn till allergier och överkänslighet.

Alternativa lösningar

Utveckla alternativa lösningar för att öka delaktighet i så stor utsträckning som möjligt. Erbjud till exempel tillgängliga webbtjänster som komplement till personlig service.

Ställ relevanta frågor

Fråga endast om det som är relevant i situationen. Ställ inte frågor som rör funktionsnedsättningen. Om personen själv vill prata om sin funktionsnedsättning är det en annan sak.

Sök lösning vid intressekonflikter

Det kan uppstå motstående intressen mellan personer med olika funktionsnedsättningar.

Exempel 1. Elektronisk utrustning behövs som hjälpmedel för personer med syn- eller hörselskador vilket kan upplevas som ett problem av personer med elöverkänslighet. Gör vad som är möjligt för att alla ska kunna delta.

Exempel 2. Ledarhundar, signalhundar och servicehund vistas i miljöer där det vid samma tillfälle finns personer med astma och allergi. Astma- och allergiförbundet och Synskadades Riksförbund har en överenskommelse beträffande ledarhundar:
<http://www.srf.nu/vad-gor-srf-for-mig/ledarhundar/Allergiker/>

Akuta situationer

Vid astma-anfall, vid allergisk chock, vid epileptiska anfall, vid insulin- eller sockerkänning samt vid hjärt- och kärlsjukdomar – ge första hjälpen och **ring 112**.

Läs på Vårdguiden:

www.varldguiden.se/Tema/Forsta-hjalpen/
[Forsta-hjalpen-vid-livshotande-olyckor/](http://www.varldguiden.se/Tema/Forsta-hjalpen-vid-livshotande-olyckor/)



Stockholms
stad

Kort förklaring till olika funktionsnedsättningar

Nedsatt rörelseförmåga

Personer kan ha nedsatt rörelseförmåga av olika anledningar. De kan ha vissa svårigheter eller saknar helt förmågan att förflytta sig självständigt och säkert i byggnader och i utomhusmiljöer. Att skapa tillgängliga miljöer är viktigt för personer med rörelsehinder.

Synnedsättning

Personer med synnedsättning kan ha allt ifrån lättare synnedsättning till blindhet. Synnedsättningen ger svårigheter i att kunna orientera sig och förflytta sig utan säkerhetsrisker. Tillgänglighet för personer med nedsatt syn ställer krav på utformningen av den fysiska miljön samt hur information och kommunikation utformas.

Hörselnedsättning

Hörselnedsättning kan förekomma på olika nivåer. Man kan ha nedsatt hörsel som kan tillrättaläggas med hörseltekniska hjälpmedel och man kan vara döv.

Personer med nedsatt hörsel, döva eller dövblinda kan ha svårigheter i att kunna kommunicera med andra, ta del av informationen samt att kunna uppfatta t ex larm.

Nedsatt kognitiv förmåga

Med kognition menas förmågan att minnas, orientera sig i tid och rum, problemlösningsförmåga, numerisk förmåga, språklig förmåga med mera. Nedsatt kognitiv förmåga kan förekomma hos personer med utvecklingsstörning, hos personer med hjärnskada och demenssjukdomar samt hos personer med psykiatriska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Utvecklingsstörning

Utvecklingsstörning är en funktionsnedsättning som kan förekomma med olika svårighetsgrader. Personer med lindrig utvecklingsstörning kan i många fall bo självständigt i egen lägenhet, ha ett arbete eller daglig verksamhet och delta i samhällslivet. Personer med grav utvecklingsstörning behöver däremot omfattande stödinsatser av andra. Personer med utvecklingsstörning kan ha även andra funktionsnedsättningar såsom rörelsehinder, talsvårigheter mm.

Hjärnskador

Hjärnskador påverkar personen på olika sätt beroende på vilken del av hjärnan som har skadats. Personen med hjärnskada kan ha svårigheter med att hitta rätt ord när man uttrycker sig samt läsa, skriva och rita. Personen kan ha dåligt minne och bristande koncentrationsförmåga samt nedsatt inlärningsförmåga.

Demensdiagnoser

Vid demens påverkas flera av hjärnans funktioner. Förmågan att tänka, planera och skapa överblick påverkas. Det förekommer svårigheter att hitta i miljön, att tala och att förstå språket. Personer med demenssjukdom har svårt att ta egna initiativ och det kan vara svårt att både uppleva och att kontrollera sina känslor som förut.

Psykiska funktionsnedsättningar

Psykiska funktionsnedsättningar avser bl a schizofreni, bipolär sjukdom, depression, ångesttillstånd med fobier och tvångstankar, ätstörningar, självskadebeteende och personlighetsstörningar. En av fyra personer har någon gång i livet problem med psykisk ohälsa. Psykisk sjukdom kan även i vissa fall leda till nedsatt kognitiv förmåga.

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar avser ADHD/ADD-diagnoser, autism, autismspektrumtillstånd såsom Aspergers syndrom samt Tourettes syndrom. Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar har ofta ökad känslighet för miljöpåverkan och har svårt att stänga av olika stimuli såsom ljus, ljud, lukter och rumsliga faktorer. Stöd i struktur, ordning och rutiner kan behövas likaså stöd med avgränsning av det som är påfrestande.

Personer med autism kan ha svårigheter i samspelet med andra människor. Personen kan tolka ord och meningar på ett annat sätt än du. Personer med autism kan ha svårt att tolka mimik och ditt kroppsspråk och det kan finnas svårigheter i att förstå att du tycker/tänker på ett annat sätt än hon/han själv.

Personer med autism har ofta ökad känslighet för miljöpåverkan och har svårt att stänga av olika stimuli såsom ljus, ljud, lukter och rumsliga faktorer. Stöd i struktur, ordning och rutiner kan behövas likaså stöd med avgränsning av det som är påfrestande.

Afasi

Den som har afasi har varierande svårigheter att förstå, kunna tala, läsa och/eller skriva. Räkneförmågan kan också påverkas vid afasi.

Nedsatt röst- och talfunktion

Talskador kan förekomma bl a efter operationer i munhålan. Stamning är en medfödd talskada. Personer med nedsatt röst- och talfunktion kan ha svårt att kommunicera, till exempel via telefon. Personer ifråga kan kommunicera på olika alternativa sätt. Kommunikationsstöd via tekniska hjälpmedel, taltjänst, tele-tal eller texttelefon kan behövas. Kommunikation kan kompletteras med kroppsspråk, skrivtolkning, teckenspråk och stödtecken, bildsymboler eller tecken och skrift.

Läs- och skrivsvårigheter

Dyslexi och dyskalkyli är funktionsnedsättningar som påverkar förmågan att ta till sig skriven text respektive siffror. För personer med läs- och skrivsvårigheter är tydligheten vid utformningen av informationen viktig.

Medicinska diagnoser och funktionsnedsättningar

Några av medicinska diagnoser innebär att man är i behov av särskilda förhållningssätt. Detta gäller bland annat astma/allergi, epilepsi, mag- och tarmsjukdomar, hjärt- och kärlsjukdomar, diabetes mm

Astma och allergi

En person med besvär i andningsorgan och/eller med allergi kan ha olika typer av besvär i kontakt med vissa miljöer, födoämnen, dofter mm.

För människor med besvär i andningsorganen och/eller allergier innebär tillgänglighet att det ska vara möjligt att vistas i en miljö utan att drabbas av allergiska reaktioner eller besvär i andningsvägarna.

För människor med födoämnesintolerans och -allergi innebär tillgänglighet att det ska vara möjligt att få mat utan att drabbas av allergiska reaktioner

Det finns personer även med andra funktionsnedsättningar som kan leda till andra krav på lokaler, verksamhet, information och bemötande. För människor som har funktionsnedsättning på grund av elöverkänslighet är en förutsättning för tillgänglighet av fysisk miljö att nivån av elektriska och magnetiska fält är låg.

Epilepsi

Det finns flera olika typer av epileptiska anfall. Anfallen ser olika ut och påverkar en persons medvetande olika mycket, beroende på var i hjärnan aktiviteten startar. Epileptiska anfall kan utlösas av olika, individuella skäl.

Diabetes

Vid diabetes är sockerhalten i blodet för hög. Personer med diabetes kan även få en så kallad insulinkänning då blodsockret är lågt. Personer med diabetes är beroende av adekvat kosthållning.

Vissa personer är extra beroende av föda och medicin inom vissa tidsintervall. Tillgänglighet till utbildning, kurser och konferenser innebär då att programmet och undervisningen tar hänsyn till dessa behov.

Mag- och tarmsjukdomar samt inkontinens

För människor med medicinska diagnoser som påverkar funktioner i tarm- och blåsa finns särskilt behov av toaletter och hygienutrymmen.

Hjärt- , lung- och kärlsjukdomar

Det finns många olika diagnoser och tillstånd som kan påverka hjärt- och lungkapacitet. Personer med hjärt- och lungsjukdomar har nedsatt kondition/ork vilket påverkar förmågan att förflytta sig och använda sig av samhällets service.

Utformning av den fysiska miljön

Genom planering av den fysiska miljön kan du underlätta för personer med funktionsnedsättningar. Med den fysiska miljön avses i bemötandeguiden till exempel lokalens möblering, orienteringsskyltar och olika hjälpmedel som handtag. Motstående intressen kan uppstå mellan personer med olika funktionsnedsättningar. Gör vad som är möjligt för att alla ska kunna delta i en verksamhet.

Nedan får du tips och råd på saker som du bör tänka när du utformar den fysiska miljön.

Utformning av den fysiska miljön för personer med:

Nedsatt rörelseförmåga

- Ordna jämt och fast underlag
- Underlätta framkomlighet för personer som använder rullstol, rollator, kryckor och käpp
- Ordna en entré som kan användas av alla
- Ordna parkeringsplats för personer med rörelsehinder i anslutning till entrén
- Ordna framkomlighet utan branta lutningar, trappor, höga trösklar, trånga passager och tunga dörrar och utan långa omvägar
- Ordna räcken att hålla vid trappor och ramper
- Ordna handtag och reglage som är lätthanterliga och sitter inom räckhåll även för dem som använder rullstol och kanske också har nedsatt arm- och handfunktion
- Ordna tillräckligt stora och användbara toalettutrymmen
- Möblera med användbar inredning och utrustning som fungerar för alla. Tänk på höjden på receptionsdiskar, montrar, bord, hyllor, skyltar och displayer så att dessa fungerar om man använder rullstol eller är kortvuxen
- Podium och scen ska lätt nås av rullstolsburna personer
- Ordna dörröppnade, portkoder mm i en tillgänglig höjd
- Erbjud lokaler med viloplats t. ex framställd stol för användning vid behov

Synnedsättning

- Skapa miljöer så att de underlättar för orientering och minskar säkerhetsrisker
- Ordna markeringar med kontrast på genomskinliga glasytor, trappkanter mm för att minska och eliminera säkerhetsrisker
- Skapa ledstråk som kan följas av den som använder teknikkäpp, vit käpp, samt kontrastmarkeringar är exempel på medel som kan användas för att uppnå detta.

Ledsagning vid synnedsättning

- Ordna tillgång till personlig service till exempel i form av ledsagning vilket för många är en förutsättning för tillgänglighet i obekanta miljöer
- Fråga om personen behöver stöd/ledsagning och hur personen vill bli ledsagad. (Det är vanligt förekommande att den som blir ledsagad håller i ledsagarens armbåge och att ledsagaren går några centimeter framför personen)
- Låt ledarhundar medföras så långt det är möjligt. I annat fall erbjud i närheten en lugn och trygg plats för ledarhunden



Hörselnedsättning

- Skapa bra ljudmiljö i lokalen, utan brus och störande ljud
- Ordna allmänna lokaler med tillgång till hörselslinga
- Ordna möten med tillgång till hörselteknisk utrustning (det finns bärbara för mindre lokaler)
- Möblera vid möten så att alla kan se varandra
- Ordna bra belysning på teckentolken och på personen som talar
- Använd visuell information

Utvecklingsstörning

- Skapa lugn och harmonisk miljö
- Minimera störningsmoment
- Tänk på kontinuitet, att träffas i samma lokaler med samma personer vid återkommande möten
- Ordna tillgång avskildhet vid behov.

Hjärnskador

- Skapa lugn och harmonisk miljö
- Minimera störningsmoment
- Tänk på kontinuitet, att träffas i samma lokaler med samma personer vid återkommande möten
- Ordna tillgång avskildhet vid behov.

Demensdiagnoser

- Eliminera irritation i miljön såsom störande ljud, ljus, lukter, värme
- Se till kontinuitet beträffande personer, lokaler och rutiner vid återkommande möten

Psykiska funktionsnedsättningar

- Undvik väntetider
- Skapa lugn och harmonisk miljö
- Minimera störningsmoment, till exempel ljus- och ljudstörningar
- Ordna tillgång till vilrum och avskildhet vid behov.

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

- Undvik väntetider
- Skapa lugn och harmonisk miljö
- Tänk på kontinuitet, att träffas i samma lokaler med samma personer vid återkommande möten
- Minimera störningsmoment, till exempel ljus- och ljudstörningar
- Ordna tillgång till vilrum och avskildhet vid behov.

Nedsatt röst- och talfunktion

- Utformning av den fysiska miljön
- Lugn miljö utan bakgrundsljud

Astma och allergi

- Skapa bra luftkvalitet i byggnader och lokaler
- Undvik heltäckningsmattor som inredning
- Använd inte blommor/växter med starka dofter
- Använd inga produkter med starka dofter
- Eliminera röklukt eller djurhår i lokalen och på kläder
- Ange tydlig innehållsdeklaration på erbjuden mat, fika och dryck.
- Erbjud gluten- och laktosfria alternativ
- Vid behov ska det även finnas annan specialkost.
- Uteslut produkter med någon form av nötter
- Personer med elöverkänslighet upplever obehag i miljöer med elektromagnetiska fält såsom i närheten av mobilmaster, telefoner, belysning, datorer mm. Tillmötesgå personens önskemål om möten på elsanerade platser och respektera personens upplevelser.

Epilepsi

- Ta hänsyn till personens önskemål och synpunkter
- Ta bort hinder eller retande förhållanden som påtalas av personen

Diabetes

- Ange innehålls-/varudeklaration när du serverar mat och dryck
- Ordna regelbundna pauser.

Mag- och tarmsjukdomar samt inkontinens

- Ordna tillgång till avgiftsfria toaletter och fungerande handfat i anslutning till dessa
- Erbjud tillgång till anpassad kost
- Ordna regelbundna pauser mitt i aktiviteter
- Håll angivna tider för möten, evenemang mm
- Arbeta i korta pass och ta regelbundna pauser

Hjärt-, lung- och kärlsjukdomar

- Fysisk miljö
- Eliminera nivåskillnader
- Ordna och erbjud rastplatser
- Ordna rökfria miljöer
- Ordna miljöer som är fria från parfym och andra starka dofter.

Förmedling av information

Med information avses till exempel budskap och bilder som förmedlas genom informationsmaterial, webbsidor, broschyrer och upplysningsskyltar.

Nedan får du tips och råd på saker som du bör tänka på i förmedling av information.

Förmedling av information till personer med:

Synnedläggning

- Ge informationen i alternativa format, till exempel på punktskrift eller i inläst form när så önskas
- Återberätta presentationsbilder och beskriv filmer som visas vid informationstillfället
- Ordna aktiviteter/övningar där alla kan delta utan att peka ut t ex person med synnedläggning
- Använd layout med bästa möjliga läsbarhet
- Skapa webbplatser och mobila gränssnitt som är uppbyggda enligt antagna normer så att de kan läsas med syntetiskt tal, punktskrift eller genom förstoring

Förmedling av myndighetsinformation och beslut

- Fråga om personen behöver hjälp gällande blanketter mm
- Presentera material/handlingar/beslut på önskade medier
- Fråga om behovet och anlita tolk vid behov (för språk eller vid hörsel- och talskada)
- Ta reda på vilket sätt personen vill bli kontaktad i fortsättningen (via vanlig post, med hjälp av punktskrift/inläsning, via texttelefon, per vanlig telefon eller på annat sätt)

Nedsatt kognitiv förmåga

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation

Utvecklingsstörning

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation

Hjärnskador

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation

Demensdiagnoser

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation

Psykiska funktionsnedsättningar

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation

Nedsatt röst- och talfunktion

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation

Läs- och skrivsvårigheter

- Se till att information av olika slag är tydligt och konkret
- Skapa tydlighet vid skyltning, använd tydliga symboler
- Ordna/översätt viktig information så att det blir kortfattat på lättläst svenska
- Skapa bruksanvisningar som är konkreta och ha en tydlig layout
- Ordna stöd av en handledare eller av en stödperson vilket kan ibland vara nödvändigt vid kommunikation
- Använd bra struktur och lättläst text i skriftlig information
- Erbjud elektronisk information som kan uppläsas med talsyntes
- Erbjud information i alternativa format såsom Daisy-talbok

Det personliga mötet

Bemötande handlar om samspel mellan människor, den inställning som personer har till varandra och hur det kommer till uttryck i tal, handlingar, gester, ansiktsuttryck, tonfall etc.

Att tänka när du möter en person med funktionsnedsättning

- Alla människor är **unika**.
- Alla människor har **individuella önskemål** och situationer upplevs olika.
- **Våga fråga** om du inte vet hur du ska agera i olika situationer.
- Fråga endast om det som är **relevant** i situationen. Ställ inte frågor i onödan som rör funktionsnedsättningen. Om personen **själv vill prata** om sin funktionsnedsättning är det en annan sak.
- Ta dig tid och **stressa inte**.
- **Vänd dig mot** den som du talar med och gör personen uppmärksam på att du talar med just henne eller honom.
- Prata alltid med **personen direkt**. Om hon eller han har en ledsagare, tolk eller annan personal ska du inte prata via dem.
- Visa hänsyn och respekt för den **personliga integriteten**.

Det personliga mötet med personer med:

Nedsatt rörelseförmåga

- Fråga om personen behöver hjälp med något
- Ta inte tag i rullstol/gånghjälpmiddel utan att fråga först
- Erbjud personer med rörelsehinder, även den som använder rullstol, möjlighet att kunna sitta vid bord/ arbetsbänkar om så önskas
- Sitt gärna ner när du talar med en person som använder rullstol

Synnedsättning

- Säg till när du kommer till rummet
- Tala med den som frågan berör, inte till ledsagaren/medhjälparen
- Låt alla få presentera sig själva med sina namn.
- Vid samtal med flera närvarande eller okända personer: Säg ditt namn innan du tar till ordet och säg vem du riktar dig till Ex: Hej Kalle. Det är Ida.

Hörselnedsättning

- Ordna teckenspråkstolkning. För många är teckenspråk ett förstaspråk. Tillgänglighet för denna grupp innebär att man har tillgång till teckenspråkstolk och att man får kommunicera på teckenspråk.
- Ordna tolkning med taktilt teckenspråk för personer som är dövblinda
- Anlita skrivtolkning vid behov
- Använd hörselteknisk utrustning vid behov
- Ta bort störande ljud till exempel av radio eller tv när du kommunicerar med en person med hörselskada
- Prata tydligt med ansiktet vänt mot personen om denna följer talet på läpprörelser
- Påkalla uppmärksamhet med försiktig klappning på axeln om du vill prata med personen
- Ha ögonkontakt
- Skriv antingen i mobil eller på papper
- Peka och visa med kroppen, miner eller gester

Utvecklingsstörning

- Erbjud personligt stöd vid behov. Hos en del människor innebär utvecklingsstörningen att de inte kan tala, utan visar sina känslor och sin vilja med kroppen, rösten och ansiktsuttryck. Då behövs stöd av personer som känner en väl.
- Erbjud stöd i form av ledsagning vid orientering i obekanta miljöer och i främmande situationer. Ibland behövs stöd med exempelvis mat, kläder, tidsuppfattning och pengar. Tala inte "över huvudet" på personen
- Tala direkt till personen och inte till medföljande
- Tala enkelt, sakta och konkret
- Använd enkla och raka budskap, använd inte svåra ord
- Använd symboler
- Ställ inte ledande frågor
- Använd inte ordspråk, budskapet kan tas bokstavligen

Vid det yrkesmässiga eller professionella mötet med en person som har utvecklingsstörning:

- Förvissa dig om att personen förstår syftet med mötet
- Lämna ett skriftligt underlag efter samtalet så att personen kan förmedla till sin omgivning vad som sagts och vad som kommer att hända härnäst

Hjärnskador

- Tala inte "över huvudet" på personen
- Tala direkt till personen och inte till medföljande
- Tala enkelt, sakta och konkret
- Använd enkla och raka budskap, använd inte svåra ord
- Använd symboler

Det personliga mötet med människor med:

- Ställ inte ledande frågor
- Använd inte ordspråk, budskapet kan tas bokstavligen

Vid det yrkesmässiga eller professionell mötet med en person som har hjärnskador:

- Förvissa dig om att personen förstår syftet med mötet
- Lämna ett skriftligt underlag efter samtalet så att personen kan förmedla till sin omgivning vad som sagts och vad som kommer att hända härnäst

Demensdiagnoser

- Var lugn och vänlig
- Ta god tid på dig vid samtalet/mötet
- Uttryck dig tydligt och konkret utan onödigt prat
- Använd så få ord som möjligt, prata kortfattat och fokuserat
- Förtydliga gärna ditt budskap visuellt
- Undvik kroppskontakt och ögonkontakt om du ser att detta irriterar/oroar personen

Psykiska funktionsnedsättningar

- Var ärlig och var dig själv, tala om vem du är och vad din funktion är
- Dra inga förhastade slutsatser, fråga efter personens synpunkter
- Visa intresse för den enskilde personen
- Lyssna mer än du pratar
- Ge utrymme för personen att tala och berätta
- Våga stanna kvar även om personen har det svårt

Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

- Var ärlig och var dig själv, tala om vem du är och vad din funktion är
- Dra inga förhastade slutsatser, fråga efter personens synpunkter
- Visa intresse för den enskilde personen
- Lyssna mer än du pratar
- Ge utrymme för personen att tala och berätta
- Ge motivationsstöd

Vid det yrkesmässiga eller professionell mötet med en person som har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning:

- Förvissa dig om att personen förstår syftet med mötet
- Lämna ett skriftligt underlag efter samtalet så att personen kan förmedla till sin omgivning vad som sagts och vad som kommer att hända härnäst
- Erbjud stöd kring påminnelser om ev nya möten

Nedsatt röst- och talfunktion

- Upptred lugnt och ta dig tid
- Tala långsamt
- Tala om en sak i taget
- Ställ frågor – gärna ja- och nej-frågor
- Visa särskilt tålamod och tydlighet i telefon
- Vänd dig till den person som det berör
- Lyssna noga på vad som sägs – inte på hur det sägs
- Fyll inte i ord för att hjälpa den som stammar

Läs- och skrivsvårigheter

- Fråga om personen behöver hjälp, exempelvis om det gäller blanketter med mera.
- Försäkra dig om att informationen från ert samtal/möte har uppfattats

Intresseorganisationer & föreningar

Personer med demensdiagnoser

- Demensförbundet: www.demensforbundet.se
- Alzheimerföreningen: www.alzheimerforeningen.se

Personer med utvecklingsstörning och hjärnskador

- Föreningen FUB- För barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning: www.fub.se
- Hjärnskadeförbundet Hjärnkraft: www.hjarnkraft.nu

Personer med hörselnedsättning

- Föreningen Sveriges dövblinda: www.fsdb.se
- Sveriges dövas Riksförbund: www.sdr.org
- Hörselskadades Riksförbund: www.hrf.se
- Föreningen för Hörselskadade och Döva Barn med Familjer: www.fhdbf.se
- Vuxendöva i Sverige: www.visriks.nu

Personer med läs- och skrivsvårigheter

- Dyslexiförbundet FMLS för personer med läs-, skriv- eller räkningsvårigheter: www.dyslexi.org

Personer med medicinska diagnoser och funktionsnedsättningar

- Mag- och tarmförbundet: www.magotarm.se
- Svenska celiakiförbundet: www.celiaki.se
- Förbundet för stomi- och reservoaropererade: www.ilco.nu
- Astma och allergiförbundet: www.astmaoallergiforbundet.se
- Elöverkänsligas Förbund: www.feb.nu
- Svenska epilepsiförbundet: www.epilepsi.se
- Svenska Diabetesförbundet: www.diabetes.se
- Hjärt- och lungsjukas Riksförbund: www.hjart-lung.se
- Riksförbundet Cystisk Fibros: www.rfcf.se

Personer med nedsatt rörelseförmåga

- Förbundet Delaktighet Handlingskraft Rörelsefrihet: www.dhr.se
- Neurologiskt handikappades Riksförbund: www.nhr.se
- Reumatikerförbundet: www.reumatikerforbundet.org
- Personskadeförbundet RTP: www.rtp.se
- Förbundet Rörelsehindrade barn och ungdomar: www.rbu.se
- Strokeförbundet: www.strokeforbundet.se
- Psoriasisförbundet: www.psoriasisforbundet.se



Personer med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

Material "Stöd vid möten" som ger råd till myndighetspersoner och personalgrupper som i sitt yrke möter personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Ladda ner materialet från: <http://autism.se/content1.asp?nodeid=22389>

- Riksförbundet Attention: www.attention-riks.se
- Riksförbundet för social och mental hälsa: www.rsmh.se
- Intresseförbundet för personer med schizofreni och liknande psykoser: www.schizofreniforbundet.se
- Svenska Ångestsyndromsällskapet: www.angest.se
- Föreningen för personer som upplevt psykisk ohälsa med inriktning depression och bipolär sjukdom: www.foreningenbalans.se

Autism & Aspergerförbundet har producerat material som kan användas för att öka förståelsen och underlätta i mötet med personer med autism eller Aspergers syndrom:

"Visitkort Autism" och "Denna person har autism" samt "Visitkort Aspergers syndrom" och "Jag har Aspergers syndrom".

Material som kan beställas på www.autism.se/stockholm

Webbshop: <http://butik.autism.se/index.php?route=product/category&path=38>

Personer med synnedsättning

- Synskadades Riksförbund: www.srf.nu
- Föreningen Sveriges dövblinda: www.fsdb.se

Personer med talsvårigheter

- Afasiförbundet: www.afasi.se
- Stamningsförbundet: www.stamning.se
- Mun- och halscancerförbundet: www.mhcforbundet.se

Kontakt

Stockholms stad Funktionshinderombudsman

Bemötandeguiden på webben:

www.stockholm.se/bemotandeguiden



Stockholms
stad