

# Goda råd för ett bra **BEMÖTANDE**

---

Dessa goda råd är utarbetade med utgångspunkt från Region Gävleborgs likabehandlingspolicy och handlingsprogram i samverkan med brukar/ intresseorganisationerna.



Här har vi samlat några råd kring bemötande av personer med olika funktionsnedsättningar. Råden gör inte anspråk på att vara heltäckande.

För att förankra och uppnå nytta med råden bör de följas av fördjupningar för den egna verksamheten. De kan användas som en gemensam värdegrund att utgå från vid alla möten.

Ett bra bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa. Mänsklig värme och omtanke räcker långt. Men ibland kan det behövas tid och särskild kunskap för att agera på ett bra sätt.

Bemötande har många dimensioner. I mötet med personer med funktionsnedsättningar kan det vara små detaljer som avgör om bemötandet blir bra. Det är en mänsklig rättighet att få leva i ett tillgängligt samhälle och att inte bli diskriminerad. Det handlar om att alla ska bli respekterade fullt ut för den man är och för sina upplevelser.

## Allmänna råd för ett gott möte

- Visa respekt och hänsyn för den person du möter.
- Ha en dialog - inte en monolog och våga fråga.
- Vänd dig mot och tala till den person som det gäller, inte till ledsagare, tolk eller personlig assistent eller annan medföljande.
- Förvissa dig om att den du talar med verkligen förstår vad du säger. Upprepa annars och förtydliga vad du sagt.
- Ibland kan enkla bilder samt papper och penna vara en bra hjälp.
- Tala och skriv enkelt och tydligt.
- Stress förvärrar, försök skapa en lugn och positiv miljö.
- Planera för att mötet kan ta tid.

## Särskilt att tänka på när du möter

### Den som inte ser

- Erbjud din arm vid ledsagning. Låt den synskadade ta din arm, inte tvärtom.

### Den som inte hör

- I mötet med hörselskadade/döva är det extra viktigt med ögonkontakt.
- Undvik radio och andra störande ljud, samt att flera personer talar samtidigt.

### Den som har svårt att bearbeta och tolka information

- Ställ inte ledande frågor.
- Fråga om personen önskar hjälp exempelvis med blanketter.
- Låt kontakten bli naturlig och saklig.
- Planera för ett lugnt och stressfritt möte.

### Den som har svårt att röra sig

- Fråga om personen behöver hjälp med något.
- Vänta in personen om ni går tillsammans.

### Den som har svårt att tala

- Lyssna på vad som sägs, inte hur det sägs.
- Sammanfatta och fråga om du förstått rätt och låt samtalet ta tid.
- Använd ett enkelt och tydligt språk.
- Ställ gärna ja och nej frågor.

### Den som inte tål vissa ämnen

- Skapa en rök, och doftfri miljö.
- Tänk på födoämnesallergier.

### Den som har en osynlig funktionsnedsättning

- Var uppmärksam på de symboler som finns och var inte rädd för att fråga.
- Respektera personens egen upplevelse.

## Kontakt

### Elisabet Sundgren

Samordnare funktionsnedsättning

Enhet för patientsäkerhet

Hälso- och sjukvårdsförvaltningens ledning

072-214 52 82