

Bemötandeguide

Information och stöd i mötet med personer med funktionsnedsättning



BIBLIOTEKEN
I NORRBOTTEN

Varför en bemötandeguide?

Mötet med människor är en stor och viktig del av bibliotekens dagliga arbete.

I mötet har du oftast inte kännedom om personens bakgrund eller hur de önskar bli bemötta eller få information.

Denna bemötandeguide kan vara ett stöd och ge vägledning i mötet med personer med olika behov och funktionsnedsättning. Med rätt bemötande ökar delaktigheten och tillgängligheten för dessa personer.

Läsfrämjandestrategi 2017-2019. För ett levande läsande län

Läsfrämjandestrategin för Biblioteken i Norrbotten är framtagen gemensamt av Regionbiblioteket och folkbiblioteken. Den beskriver inriktningen för arbetet med litteratur, läsning och skrivande i regionen under perioden. Strategin är en del av den regionala biblioteksplanen och de kommunala biblioteksplanerna och ska vara en utgångspunkt för bibliotekens läs- och litteraturfrämjande arbete.

Läsfrämjandestrategin för 2018 vänder sig till personer med funktionsnedsättning.

Bemötandeguiden är en del av Läsfrämjandestrategi 2018

Bibliotekslag (2013:801)

Biblioteksverksamheten styrs av bibliotekslagen, som innehåller bestämmelser om det allmänna biblioteksväsendet.

4 § Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning, bland annat genom att utifrån deras olika behov och förutsättningar erbjuda litteratur och tekniska hjälpmedel för att kunna ta del av information.

6 § Varje kommun ska ha folkbibliotek. Folkbiblioteken ska vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov. Folkbibliotekens utbud av medier och tjänster ska präglas av allsidighet och kvalitet.



Talböcker

Inledning till talböcker

Personer med läsnedläggning är en av bibliotekets prioriterade grupper. Läsnedläggning innebär att man har svårt att läsa tryckt text, t.ex. p.g.a. dyslexi, synskada eller annan funktionsnedläggning. Om man har någon form av läsnedläggning har man rätt att låna talböcker på biblioteket.

En talbok produceras med stöd av 17§ Upphovsrättslagen. En talbok är ett hjälpmedel som produceras för att hjälpa personer med läsnedläggning, till skillnad från en ljudbok som är en kommersiell produkt som produceras enligt vanliga upphovsrättslagar och som vem som helst kan låna.

Talböcker kan lånas via DAISY-skivor som biblioteket bränner, via ett läsprogram i datorn eller via en app. För att låna talböcker i telefon, surfplatta eller dator krävs att man registrerar sig på biblioteket för egen nedladdning.

I mötet med besökarna ska du kunna:

- Förklara vad Legimus är
- Förklara för vem Legimus är till för
- Förklara vilka alternativ(appen, dator och Daisy) som finns

Appen

- Svara på hur man laddar ner appen
- Svara på hur man får en användare
- Visa tjänstens innehåll i appen
- Visa hur man laddar ner en bok och hur man läser offline

Dator

- Förklara hur du använder Legimus i datorn

Daisy

- Förklara hur man lånar Daisyskivor och hur skivorna samt spelarna fungerar



Som registrator ska du:

- Ha goda kunskaper om avtalet mellan Legimusanvändare och MTM
- Veta hur man byter lösenord till en Legimusanvändare
- Ha goda kunskaper om vad som ingår i ett introduktionssamtal med Legimusanvändaren
- Ha goda kunskaper om specialfunktionerna i dator och app, t ex
 - Ändra läshastighet
 - Bokmärken
- Veta vilka läsprogram som finns för att läsa talböcker på dator
- Kunna visa var du laddar ner läsprogrammet
- Kunna utbilda kollegor vid behov
- Kunna bränna DAISY-skivor
- Ansvara för omvärldsbevakning inom området, t.ex. följa nyhetsbrev från MTM/Legimus
- Kunna beställa punktskrift





Kort förklaring till olika funktionsnedläggningar

Kort förklaring till olika funktionsnedsättningar

Personer med synnedsättning

Ger svårigheter i att kunna orientera sig och förflytta sig utan fara för egen säkerhet

Tillgänglighet för personer med nedsatt syn ställer krav på utformning av den fysiska miljön samt hur kommunikation och information utformas

Syntolkning: Beskriv vad du gör, exempelvis, *”Nu letar jag i katalogen efter boken du önskar”*

Personer med nedsatt hörsel, dövhet och dövblindhet samt nedsatt röst och talfunktion

Kan ha svårighet att kommunicera med andra, ta del av information samt att uppfatta t ex larm

Kort förklaring till olika funktionsnedsättningar

Personer med utvecklingsstörning

Utvecklingsstörning är en funktionsvariation som kan förekomma med olika svårighetsgrader

Personer med lindrig utvecklingsstörning kan ofta bo själva, arbeta och vara en del av samhället

Dessa personer kan även ha andra funktionsvariationer t ex rörelsehinder eller talsvårigheter och nedsatt kognitiv förmåga

Kort förklaring till olika funktionsnedsättningar

Personer med nedsatt kognitiv förmåga

Har man nedsatt kognitiv förmåga har man bl a problem med minnet, orientera sig i tid och rum, problemlösningsförmåga, numerisk förmåga och språklig förmåga

Personer med psykiska funktionsvariationer

Hit räknas bl a, schizofreni, bipolär sjukdom, depression, ångesttillstånd med fobier och tvångstankar, ätstörningar, självskadebeteende och personlighetsstörningar. Psykisk sjukdom kan även leda till nedsatt kognitiv förmåga

Kort förklaring till olika funktionsvariationer

Personer med neuropsykiatriska funktionsvariationer

Hit räknas bl a ADHD/ADD-diagnoser, autism, autismspektrumtillstånd såsom Aspergers och Touretts.

Dessa personer har ofta svårt att stänga av yttre faktorer såsom ljus, ljud, lukter och rumsliga faktorer. De behöver även stöd med struktur, ordning och rutiner.

Personer med autism kan även ha svårigheter i samspelet med andra. Oftast tolkar de ord och meningar på annat sätt än de flesta. De har även svårt att tolka ansiktsuttryck och kroppsspråk samt att de har svårt att förstå att du tycker och tänker på annat sätt än de hen gör.



Kort förklaring till olika funktionsnedsättningar

Personer med läs- och skrivsvårigheter

Dyslexi och dyskalkyli innebär att man har svårt att ta till sig skriven text eller siffror.

För dessa personer behövs tydlighet vid utformning av information.



Det personliga mötet

Allmänna råd i mötet med personer med funktionsnedsättningar

- Alla människor är unika
- Alla människor upplever situationer olika
- Alla människor har individuella önskemål
- Var tydlig! Prata endast om det som rör ämnet
- Stressa inte
- Vänd dig mot den person du talar med
- Var ärlig och var dig själv
- Tala direkt till personen du möter, inte via medföljande
- Visa hänsyn och respekt för den personliga integriteten
- Använd inte ordspråk, budskapet kan tolkas bokstavligen

Personer med synnedsättning

- Presentera dig
- Säg till om du lämnar rummet, för att personen ska veta att du inte är där
- Fråga om personen vill hålla dig i armen eller axeln
- Gå framför den du ledsagar
- Erbjud medier anpassad efter synnedsättning



Kan man säga "vi ses" till någon som är blind?

Citat från Synskadades Riksförbund



Personer med nedsatt hörsel, dövhet och dövblindhet samt nedsatt röst och talfunktion

- Var vänd mot personen
- Tala tydligt, inte överdrivet artikulerande
- Höj inte rösten överdrivet, det är tydligheten som är viktigast
- Håll inte för munnen, inte ens med något finger
- Om det du säger inte går fram, försök omformulera meningen, kanske den hörs bättre
- Försök att eliminera störande ljud i omgivningen
- Skriv informationen på papper om besökaren inte hör vad du säger
- Använd hörslina om möjlighet finns



*Om det du säger inte går fram, försök
omformulera meningen, kanske den hörs bättre*

Citat från Pedagogiska hörselvården, Opererande specialiteter, Region Norrbotten



Personer med utvecklingsstörning

- Tala direkt till personen och inte till medföljande
- Tala enkelt, sakta och konkret
- Var tydlig, använd inte svåra ord
- Ställ inte ledande frågor
- Använd inte ordspråk, budskapet kan tolkas bokstavligen

Personer med psykiska funktionsnedsättningar

- Lyssna mer än du pratar
- Dra inga förhastade slutsatser
- Våga stanna även om personen har det svårt

Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

- Lyssna mer än du pratar
- Dra inga förhastade slutsatser
- En del personer kan ha svårt för småprat
- Använd inte ordspråk, budskapet kan tolkas bokstavligen
- Säg vad du menar rakt och tydligt
- Håll vad du lovar
- En del personer kan ha svårighet med beröring
- En del personer kan ha svårt att välja - ge inte för många alternativ, max 2 om någon vill ha hjälp

Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

- Informera om en sak i taget. En del personer med neuropsykiatriska funktionsvariationer kan behöva tänka en stund, eftersom dom måste leta lite i minnet innan dom svarar
- Behov av struktur, ordning och reda
- Svårt med tidsuppfattning
- Behov av rutiner t ex att vara i samma lokal
- Behov av förberedande information om vad som ska hända
- Svårt att hantera oförberedda händelser
- Har lättare att kommunicera via e-post, än vid personligt möte

Vi som har autism har svårt med tidsuppfattningen. Man vill hinna läsa allt men tiden går fort. Vi kan därför ha svårt att hinna läsa alla böcker vi lånar, eftersom vi har svårt att veta hur många sidor per dag vi kan läsa

Citat från Autism och aspergerföreningen

Personer med läs- och skrivsvårigheter

- Försäkra dig om att personen förstått informationen
- Informera om medier anpassade för behovet, t ex talböcker, lättläst och Storstil



Förmedling av information

Personer med synnedsetning

- Ge information i olika format, till exempel punktskrift eller talböcker
- Anordna aktiviteter där alla kan delta utan att personer med synnedsetning pekas ut
- Använd layout med största möjliga läsbarhet
- Skapa webbplatser utifrån antagna normer som kan läsas med hjälp av talsyntes, punktskrift och förstoring
- Ta reda på vilket sätt personen vill bli kontaktad

Personer med kognitiv förmåga, utvecklingsstörning, psykiska funktionsnedsättningar och neuropsykiatriskafunktionsnedsättningar

- Tydlig och konkret information
- Tydlighet vid skyltning
- Information ska finnas på lättläst svenska
- Undvik att överskyлта, för många intryck kan skapa otrygghet



”Om du frågar något, fråga en sak i taget. Vi kan behöva tänka lite eftersom vi måste leta i vårt minne innan vi svarar ”

Citat från Autism -och aspergerförbundet



Personer med läs- och skrivsvårigheter

- Tydlig och konkret information
- Tydlighet vid skyltning
- Information ska finnas på lättläst svenska
- Använd bra struktur och lättläst text i skriftlig information
- Erbjud information i olika format, t ex inläst information

Allmänna råd

Allmänna råd

- Erbjud doftfri miljö (parfym och rök)
- Finns hjärtstartare, kan personalen använda den?
- Har personalen genomgått HLR - utbildning?
- Vet personalen hur man hanterar akuta sjukdomsfall?
- Vid astmaanfall, allergisk chock, epileptiska anfall, insulin- eller sockerkänning samt vid hjärt- och kärlsjukdomar, ge första hjälpen och ring 112



”En människa med funktionsvariationer är egentligen inte en människa med särskilda behov, utan en människa med alldeles vanliga behov som måste tillgodoses med särskilda insatser”

<https://ettgottliv.com/tag/citat/>





Webbutbildning



Webbutbildningar

<http://www.autism.se/webbkurs>

Utbildning MTM

<http://www.legimus.se/Gemensamt/Dokument/Dokument/d539ee0f-9b18-4fd5-895c-8fdc26a65cf7.pdf>

Här finns information och handledning om hur man som bibliotekspersonal visar Legimus för personer med synnedsättning:

<http://www.legimus.se/206142/att-visa-legimus-for-personer-med-synnedsattning>

Här finns information om hur man laddar ned böcker från Legimus.se med skärmläsare:

<http://www.legimus.se/201194/med-skarmlasare>

Här finns våra instruktionsfilmer :

Notera även filmen om voice over på los här:

<http://www.legimus.se/206142/att-visa-legimus-for-personer-med-synnedsattning>

Myndigheten för delaktighet

<http://www.mfd.se/stod-och-verktyg/>



The background features a solid orange color with several overlapping, semi-transparent circles in various shades of orange and white, creating a layered, abstract effect.

Länkar, intresseorganisationer och föreningar



Länkar och källor

Stöd vid möten med personer med Aspergers syndrom:

- http://www.autism.se/RFA/uploads/nedladningsbara%20filer/Hela_materialet.pdf
- <http://www.autism.se/>
- <http://www.mtm.se/>
- <http://www.legimus.se/>

Källor:

Syn- och hörselenheten, Region Norrbotten

Bemötandeguide, Stockholm stad

<http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Socialtjanstforvaltningen/Bemotandeguiden/>

Autism och asperger

<http://www.autism.se/norrbotten>

Synskadades Riksförbund

<http://www.srf.nu/norrbotten>

Bibliotekslag (2013:801)

http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801

Biblioteken i Norrbottens tillgänglighetsarbete av Desirée Stensdotter

<http://bibliotek2013.ning.com/group/lasframjandeprojektet/page/lasframjandestrategi-2017-2019>



Länkar och källor

Förbundet Sveriges Dövblinda

<http://www.fldb.org/Vit-kappmedrodamarkeringar.html>

