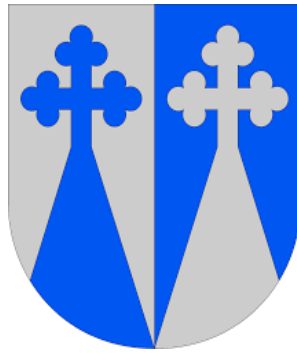
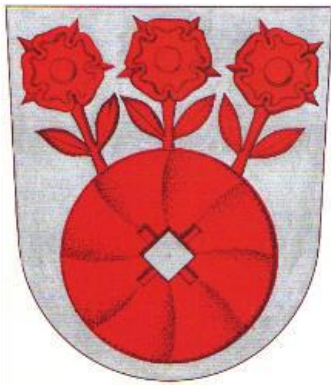


# Palveluopas

henkilöstön perehdytykseen

Yhdenvertaisena yhteiskunnassa



Itä-Uudenmaan alueellinen esteettömyys-  
ja saavutettavuusohjelma 2021-2025

Aloita kohtaaminen kysymällä ja tai muulla kommunikointi tavalla, jota henkilö ymmärtää.

Hyvän kohtaamisen edellytys on, että kaikkia kohdellaan kunnioittavasti ja heidän asiansa otetaan tosissaan. Pienet yksityiskohdat ratkaisevat onnistuuko kohtaaminen vai ei. Tämän muistaminen on erityisen tärkeää silloin, kun asiakkaana on toimintarajoitteinen henkilö.

Palvelut tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että kaikenikäiset toimintarajoitteiset henkilöt voivat toimia täysivaltaisina yhteiskunnan jäseninä.

Tämä palveluopas on osa Itä-Uudenmaan alueellista esteettömyys- ja saavutettavuusohjelmaa. Opas antaa neuvoja toimintarajoitteisten henkilöiden kanssa asioimiseen. Oikealla kohtelulla toimintarajoitteisen henkilön osallisuus ja palvelujen esteettömyys lisääntyvät.

## **Kymmenen vinkkiä hyvään kohtaamiseen**

### **Selvitä aina ensin mahdollinen yhteinen kommunikointi tapa**

- Osoita arvostusta ja kunnioitusta tapaamaasi ihmistä kohtaan.
- Muista, että keskusteluun tarvitaan vähintään kaksi. Älä pidä yksinpuheluja.
- Ole läsnä. Ota katsekontakti, osoita empatiaa ja kiinnostusta.
- Muista, että keskustelukumppanisi on se henkilö, jota asia koskee. Käänny häntä kohti ja puhu hänelle. Älä kohdistaa puhettasi saattajalle, tulkille tai henkilökohtaiselle avustajalle.
- Toimintarajoite voi olla myös sellainen, ettei se näy ulospäin. Älä pelkää kysyä.
- Pyri luomaan myönteinen ja rauhallinen ilmapiiri.
- Puhu ja kirjoita yksinkertaisesti ja selkeästi. Älä kuitenkaan liioittele.
- Huomioi, että kommunikoit myös omalla kehonkielelläsi.
- Varmista, että keskustelukumppanisi on todella ymmärtänyt mitä sanot. Jos näin ei ole, toista sanomasi ja selvennä sitä.
- Tekniset apuvälineet, kuten puhelin tai tietokone, voivat helpottaa vuorovaikutusta.

## **Tässä tietoa erilaisista toimintarajoitteita aiheuttavista sairauksista ja vammoista. (yksilöllisesti oireet vaihtelevat)**

### **Afasia**

- Afasia tarkoittaa, että henkilöllä on vaikeuksia puhua, lukea, kirjoittaa ja/tai laskea. Siksi hän saattaa tarvita hieman enemmän aikaa ymmärtääkseen.
- Puhu selkeästi ja hieman tavanomaista hitaammin.
- Kun puhut, käänny keskustelukumppaniasi kohti.
- Kuuntele aktiivisesti ja tarkkaile kehonkieltä. Anna afaatikolle aikaa sanoa asiansa. Älä keskeytä häntä.
- Afaatikon voi joskus olla vaikeaa erottaa sanoja toisistaan. Hän voi esimerkiksi sanoa *kyllä*, kun tarkoittaa *ei*.
- Varmista, että te molemmat ymmärrätte keskustelun. Kysy samaa asiaa eri tavoin. Voit myös kirjoittaa tai piirtää tai käyttää eleitä apuna.
- Jos käsittelemäänne asiaan liittyy lisätietoa, anna se kirjallisena.

### **Astma, allergia ja muut yliherkkyydet**

- Huolehdi siitä, ettei huoneilmassa ole hajusteita tai eläinpölyä.
- Siirrä huoneessa mahdollisesti olevat kukat tai muut tuoksuvat kasvit muualle käynnin ajaksi.

### **Autismikirjo**

- Henkilöt voivat olla yli- tai aliherkkiä mm. äänille, valolle, kosketukselle, hajuille. Huomioi nämä keskustelu- ja työympäristössä.
- On tavallista, että henkilö välttää katsekontaktia.
- Pienet erikoislaatuudet kuten esimerkiksi käsien vääntely toimivat henkilöä rauhoittavasti. Älä kiinnitä niihin huomiota.
- Ole selkeä ja johdonmukainen. Anna tietoa loogisessa järjestyksessä, mieluusti kirjallisena.
- Sano mitä tarkoitat ja tarkoita mitä sanot. Älä käytä kiertoilmaisuja.
- Anna henkilölle aikaa valmistautua tulevaan. Älä tee äkkinäisiä muutoksia, sillä ennustettavuus on tärkeää.
- Yritä olla aiheuttamatta henkilölle stressiä, sillä stressi voi laukaista ei-toivottua käytöstä.

## **Dysleksia eli lukivaikeus**

- Jos henkilöllä on lukemisen tai kirjoittamisen vaikeus, kysy tarvitseeko hän apua ja tukea.
- Varmistu, että henkilö on ymmärtänyt hänelle antamasi tiedot.
- Kuvaile asiat selkeästi. Käytä mieluummin kuvia ja eleitä apuna.

## **Epilepsia**

- Kovat äänet ja vilkkuvat valot voivat laukaista epileptisen kohtauksen.
- Älä tulkitse kohtausta väärin. Jos mahdollista, tarkista onko henkilöllä epilepsiasta kertova ranneke.
- Kun kohtausta on ohi, varmista että henkilö saa herätä rauhallisessa ympäristössä. Jos mahdollista, huoneessa saisi tuolloin olla vain yksi henkilö hänen itsensä lisäksi.

## **Kuulovammaisuus ja kuurous**

- Älä pidä kättä suun edessä puhuessasi. Asiakkaan pitää nähdä suusi, kun puhut.
- Käännä aina puhekumppaniasi kohti. Katsekontakti on erityisen tärkeä.
- Muista, että yksi ainoa ele voi sanoa enemmän kuin tuhat sanaa.
- Poista mahdollisuuksien mukaan kaikki taustamelu, niin puheesi kuuluu paremmin. Puhu vain yhdelle henkilölle kerrallaan.
- Hyvä valaistus tekee huulilta lukemisen helpommaksi asiakkaalle. Muista muodostaa sanat selkeästi puhuessasi.
- Puhu kuulovammaiselle, älä hänen tulkilleen.
- Jos käsittelemäänne asiaan liittyy lisätietoa, anna se kirjallisena.

## **Liikuntaesteet**

- Kun keskustele pyörätuoliasiakkaan kanssa sisätiloissa, istu myös itse. Näin olette asiakkaan kanssa samalla tasolla.
- Jos olette ulkona, älä koskaan kumarru pyörätuolin ylle.
- Puhu henkilölle itselleen, älä saattajalle tai avustajalle.
- Älä ota pyörätuolista kiinni, ennen kuin olet kysynyt siihen luvan.
- Voit hyvin kysyä, miten voisit olla avuksi. Älä kuitenkaan tee mitään ennen kuin saat siihen luvan.
- Pidä mieluummin ovea auki pyörätuolilla tai rollaattorin avulla liikkuvalla asiakkaalla.
- Jos henkilö kaatuu, kysy miten voit auttaa häntä nousemaan ylös. Jotkut haluavat kaaduttuaan ensin maata hetken aikaa, joten ole varovainen auttaessasi.
- Pidä tuolia valmiina vastaanottotiskin vieressä, jotta liikuntaesteinen asiakas voi halutessaan istua.

## **Muistisairaudet**

- Katso silmiin, puhu kuin aikuinen aikuiselle.
- Anna aikaa, luo hetkestä kiireetön.
- Älä holhoa, älä tee asioita puolesta, älä pakota, älä korota ääntäsi.
- Kuuntele ja kuule.
- Puhu silloinkin, kun asiakas ei enää vastaa.
- Aina ei tarvita sanoja; joskus kosketus ja lähellä olo tai vaikka valokuvienkatselu on merkityksellisempää.
- Panosta sanattomaan viestintään: ilmeisiin ja kehonkieleen, pieniin kosketuksiin.
- Tee asioita tutulla tavalla, pidä kiinni rutiineista, kannusta asioihin, jotka sujuvat.

## **Neurologiset sairaudet**

- Ole läsnä. Pyri katsekontaktiin puheukumppanisi kanssa.
- Osoita empatiaa ja kiinnostusta. Näe asiakkaasi ja arvosta häntä.
- Muista, että keskusteluun tarvitaan vähintään kaksi. Älä pidä yksinpuheluja.
- Puhu yksinkertaisesti ja selkeästi. Älä kuitenkaan liioittele.
- Muista puhua sille, jota asia koskee. Käänny asiakastasi kohti ja puhu hänelle, ei esimerkiksi ohjaajalle, tulkille tai henkilökohtaiselle avustajalle.
- Osoita arvostusta ja kunnioita henkilön yksityisyyttä.
- Varmista, että keskustelukumppanisi on todella ymmärtänyt mitä sanot. Jos näin ei ole, toista sanomasi ja selvennä sitä.
- Pyri luomaan myönteinen ja rauhallinen ilmapiiri.
- Huomioi, että kommunikoit myös omalla kehonkielelläsi.

## **Näkövammaisuus**

- Ilmaise tervehdyksellä, että olet tullut huoneeseen. Esittele itsesi ja kerro mitä aiot tehdä.
- Puhu sille, jota asia koskee, ei saattajalle.
- Jos olet itse sisällä huoneessa, mene asiakasta vastaan. Tarjoa hänelle käsivartesi ja saata hänet peremmälle.
- Kerro saattaessasi, minkä huonekalujen ohi kuljette.
- Jos autat asiakasta täyttämään lomakkeita, lue ääneen lomakkeen kaikki tekstit.
- Muista että opaskoira on työväline, jonka täytyy seurata asiakasta kaikkialle. Työssä olevaa opaskoira ei tule silittää eikä sen kanssa saa leikkiä.

## **Parkinsonin tauti**

- Parkinsonin tautia sairastavilla voi olla useita erityyppisiä oireita. Oireet eivät aina näy ulospäin. Useimmiten Parkinsonin tautia sairastavat sietävät stressiä hyvin huonosti.
- Käyttäydy rauhallisesti ja anna vaikutelma siitä, että käytettävissä on runsaasti aikaa. Stressi pahentaa oireita, kuten tärinää ja lihasjäykkyyttä.

## **Psyykkiset toimintaesteet**

- Kunnioita jokaisen asiakkaan yksityisyyttä.
- Kommunikoi selkeästi ja käytä ymmärrettävää kieltä.
- Älä väheksy erilaisia pelko- ja ahdistuneisuusoireita.
- Sosiaalisista pelkotiloista kärsivän voi olla hyvin vaikea puhua tuntemattomille. Etene varovaisesti. Älä puhu enemmän kuin on tarpeen.
- Kuuntele, mitä asiakkaasi kertoo ja pyri luomaan rauhoittava ilmapiiri.
- Käytä kielikuvia harkitusti, vitsailu voidaan helposti tulkita väärin.
- Puhu rauhallisesti ja selkeästi. Muotoile sanottavasi niin, ettet ärsytä asiakasta.

## **Puheen tuottamisen vaikeus**

- Kuuntele mitä sanotaan, ei miten asia sanotaan.
- Henkilön saattaa olla vaikea tuottaa puhetta, mutta hän kuulee ja ymmärtää yhtä hyvin kuin muutkin.
- Vältä taustamusiikkia ja muita häiritseviä ääniä. Jos henkilön on vaikea puhua, on tärkeää, että hän kuulee oman äänensä.

## **Änkytys**

- Jos keskustelukumppanisi änkyttää, on tärkeää, että suhtaudut tilanteeseen mahdollisimman rauhallisesti. Jos sinulla on kiire, yritä olla näyttämättä sitä.
- Älä yritä täydentää änkyttävän puhetta arvaamalla mitä hän aikoo sanoa. Hän kokee sen vain stressaavaksi.