



BIBLIOTEKEN I NORRBOTTEN

Bemötandeguide - Information och stöd i mötet med personer med funktionsnedsättning

Varför en bemötandeguide?

Mötet med människor är en stor och viktig del i folkbibliotekens 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.

Styrdokument som påverkar vårt arbete med tillgänglighet

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.

Regional läsfrämjandeplan för Biblioteken i Norrbotten 2023-2026

Planen beskriver arbetet med litteratur, läsning och skrivande för Biblioteken i Norrbotten, organisation för regionbiblioteket och folkbibliotekens samarbete. Det läsfrämjande arbetet är en del av bibliotekens demokratiska funktion och uppdrag och ska bidra till människors bildning, utbildning och delaktighet i samhället. Det läsfrämjande arbetet är en central och prioriterad del i folkbibliotekens uppdrag. Regionbiblioteket ska stödja och främja folkbibliotekens arbete.

Prioriterade målgrupper är barn och unga, de nationella minoriteterna och urfolket samerna, personer med annat modersmål än svenska och personer med funktionsnedsättning.

Talböcker

Personer med läsnedsättning är en av bibliotekets prioriterade målgrupper. Läsnedsättning innebär en person som har svårt att läsa tryckt text, t.ex. på grund av dyslexi, synskada eller annan funktionsnedsättning. Om en person har någon form av läsnedsättning har hen rätt att låna talböcker på biblioteket.

En talbok produceras för att hjälpa personer med läsnedsättning, till skillnad från en ljudbok som är en kommersiell produkt som produceras enligt vanliga upphovsrättslagar och som vem som helst kan låna.

Talböcker läses via en Daisy-spelare för CD-skivor eller minneskort, dator eller Legimus-appen.

Formaten som erbjuds är Daisy-skivor, minneskort som biblioteket bränner ner, läsprogram i datorn eller Legimus-appen. För att få tillgång talböcker krävs att en registrerar sig för tjänsten på biblioteket.

Information att känna till och kunna delge till låntagarna angående Legimus

- Förklara vad Legimus är
- Förklara för vem Legimus är till för
- Förklara vilka olika alternativ som finns (app, hemsida eller Daisy-spelare för skiva eller minneskort)
- Vid nyregistrering av talbokslåntagare, hänvisa till ansvarig registratör för Legimus i den egna kommunen
- Vid önskemål om specifik titel, ska personalen direkt checka av katalogen i Legimus angående vilka titlar som är tillgängliga som talbok (www.legimus.se)
- Visa var talbokshylla finns och hjälpa till vid utlån

Kort förklaring till olika funktionsnedsättningar

Personer med synnedsättning

Kan ge 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.

Att tänka på vid ett möte med en person med synnedsättning:

- Presentera dig
- Syntolkning: Beskriv vad du gör, exempelvis, *"Nu letar jag i katalogen efter boken du önskar"*.
- Säg till om du avviker från personen eller lämnar lånedisken, detta för att personen ska veta att du inte längre är i närheten.
- Fråga om personen behöver ledsagning, dvs om de vill hålla dig i armen eller axeln
- Gå framför den synskadade personen
- Erbjud anpassade medier för personer med synnedsättning
- Ge information i olika format, till exempel på punktskrift eller talböcker
- Anordna aktiviteter där alla kan delta utan att personer med synnedsättning pekas ut
- Skapa webbplatser utifrån antagna normer som kan läsas med hjälp av talsyntes, punktskrift och förstoring
- Ta reda på vilket sätt personen vill bli kontaktad

"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

- Kan ha svårighet att kommunicera med andra, ta del av information samt att uppfatta t ex larm.
- Döva/dövblinda personer använder ofta tolk eller ledsagare.
- Tips! Installera hörselslinga och mikrofon i informationsdisken om möjligt
- Vänd er till Tekniska hörselvården vid Region Norrbotten.

Att tänka på vid ett möte med en person med nedsatt hörsel, dövhet och dövblindhet eller nedsatt röst och talfunktion:

- Vänd dig 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, då kanske den hörs bättre
- Försök att eliminera störande ljud i omgivningen
- Skriv informationen på papper om besökaren inte hör vad du säger
- Använd hörslinga om möjlighet finns
- Om låntagaren använder tolk, prata inte till tolken utan till personen. Prata i "jag"-form, säg inte "kan du som tolk tala om för hen att..."
- Informera om medier anpassade för det individuella behovet, t ex Turkos hylla, böcker på punktskrift och talböcker

"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

Utvecklingsstörning är en funktionsnedsättning 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 funktionsnedsättningar som t ex rörelsehinder eller talsvårigheter eller annan nedsatt förmåga.

Att tänka på vid ett möte med en person 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
- Informera om medier anpassade för det individuella behovet, t e Funkishylla för vuxna, talböcker, lättläst och Storstil

Personer med kognitiv förmåga, utvecklingsstörning, psykiska funktionsnedsättningar och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

En person med nedsatt kognitiv förmåga kan bland annat ha problem med minnet, kan ha svårt att orientera sig i tid och rum, svårt med problemlösningsförmåga, numerisk förmåga och språklig förmåga.

Att tänka på vid ett möte med en person med kognitiv förmåga, utvecklingsstörning, psykiska funktionsnedsättningar och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar:

- Tydlig och konkret information
- Tydlighet vid skyltning
- Tryckt information ska finnas på lättläst svenska
- Undvik att överskylda, för många intryck kan skapa otrygghet
- Informera om medier anpassade för det individuella behovet, t ex Funkishylla för vuxna, talböcker, lättläst och storstil

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

Personer med psykiska funktionsnedsättningar

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

Att tänka på vid ett möte med en person med psykiska funktionsnedsättningar:

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

Personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

Hit räknas bland annat ADHD/ADD-diagnoser, autismspektrumtillstånd och Tourettes.

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 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 gör.

Att tänka på vid ett möte med en person 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 max två alternativ.
- Informera om en sak i taget. En del personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar kan behöva tänka en stund, eftersom de måste leta i minnet innan de svarar.
- Behov av struktur, ordning och reda
- Svårt med tidsuppfattning
- Behov av rutiner t ex att alltid 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 ett personligt möte
- Informera om medier anpassade för det individuella behovet, t ex Funkishylla för vuxna, talböcker, lättläst och Storstil

Personer med läs- och skrivsvårigheter

Dyslexi och dyskalkyli innebär att en har svårt att ta till sig skriven text eller siffor.

För dessa personer behövs tydlighet vid utformning av information.

Att tänka på vid ett möte med en person 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
- Försäkra dig om att personen förstått informationen
- Informera om medier anpassade för det individuella behovet, t ex talböcker, lättläst och Storstil

”Vi som har autism har svårt med tidsuppfattningen. En 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 Sverige

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

Allmänna råd

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

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

[Citat från bloggen Ett gott liv](#)

Webbutbildningar och information

[Autism.se](#)

[Att leva med hörselnedsättning - Kunskapsguiden](#)

[Checklista för tillgängliga möten - Hörsellinjen \(horsellinjen.se\)](#)

[Om dövblindhet - Kunskapsguiden](#)

Legimus

[Vem kan skaffa konto? - Skaffa konto | Legimus](#)

[Läs våra böcker - Använda Legimus | Legimus](#)

Stöd vid möten med personer med autism

[Norrbotten-Autism Sverige](#)

[Myndigheten för delaktighet](#)

Källor

Syn- och hörselenheten, Region Norrbotten (hittar ingen länk)

Bemötandeguide, Stockholm stad, (finns inte kvar via länk)

[Synskadades riksförbund Norrbotten](#)

[Sveriges dövas riksförbund](#)

[Förbundet Sveriges dövblinda](#)

[Bibliotekslag \(2013:801\)](#)

Kontaktperson Christina Stålnacke anna.k.stalnacke@norrboten.se

Desirée Stensdotter, desiree.stensdotter@pitea.se, har bidragit med kunskaper kring olika funktionsnedsättningar, aktuella länkar samt Legimus.