

Bra bemötande

AV MÄNNISKOR MED
FUNKTIONSHINDER

- EN ÖVERSIKT



SISUS 2005



SISUS

STATENS INSTITUT FÖR SÄRSKILT UTBILDNINGSTÖD

” **Kaffet var bryggt och kakorna tinade.** Nu väntade vi bara på biståndshandläggaren från socialtjänsten. Jag var lite spänd, som alltid när jag skall beskriva mina behov för tjänstemän. Slutligen dök hon upp, lite andfådd efter promenaden uppför backen. Efter en kort inspektion av bostadsanpassningen satte vi oss ner vid köksbordet för att diskutera mina behov av hjälp. Hon sa att hon skulle försöka tillgodose mina behov. Ingenting verkade omöjligt. Självklart kunde Björn, min tidigare assistent, komma när Lotta åkte bort och om jag behövde hjälp. Givetvis kunde jag ringa hemtjänstjouren när som helst. Lotta kunde självfallet gå in som ledsagare om jag behövde hjälp när jag skulle ut på föredrag. Naturligtvis skulle Lotta få lön för det merarbete som mitt funktionshinder medförde för oss.

Bemötandet visade inte bara att jag kunde få de insatser jag behövde utan också på det självklara att lyssna, ta mig på allvar och möta mina och Lottas behov på ett öppet, respektfullt och medkännande sätt. Hon försökte inte utöva någon makt utan tvärtom jämnade hon ut den genom att erkänna mina egna bedömningar. Det var inte alls säkert att jag skulle behöva någon hjälp, men bara vetskapen om att det inte fanns några problem lugnade både Lotta och mig. Hon bekräftade mig och den kontakt som skapats visade på en kontinuitet som kändes trygg för oss båda.

Jag skulle också få asfalterat i carporten. Det var det aldrig någon diskussion om med kommunens tekniska kontor. Men vad är en rimlig yta för en person i rullstol? Jag glömmer inte tjänstemannens granskande blick ner mot mina rullstolshjul i ett försök att uppskatta bredden och hur mycket asfaltering som den krävde. Bilens längd plus en meter på var sida blev budet. Med tanke på rullstolens hjulbredd (cirka 70 cm) är tre decimeter extra för lite för att jag skall kunna röra mig runt bilen utan risk. Jag tvingades in i en förödmjukande förhandling om centimetrar och hur stor risken var att fastna med hjulen i asfaltkanten. Vad krävs för insikt och erfarenhet för att förstå min rädsla om jag fastnade en kall vintermorgon när alla andra åkt iväg? Det var ju jag som var förlamad och i rullstol - inte tjänstemannen. Jag försökte beskriva ett behov utifrån en livssituation som var helt okänd för tjänstemannen. Min faktiska utsatthet kunde han aldrig förstå. Hans enda möjlighet att göra ett rimligt beslut var att lyssna på mig och respektera min bedömning. Ett administrativt perspektiv ställdes mot mänskliga behov. I extremfallet behovet av att inte frysa ihjäl - vilket skulle kunna vara fullt möjligt.

Totalpriset för asfaltering är cirka 200 kr per m². Eftersom platsen ifråga är cirka två meter bred skulle en "extra meter" kosta kommunen cirka 400 kr. Exemplet är en demonstration av makt. Jag fick vad jag behövde till slut, kanske mest beroende på en generös asfaltfirma. Men varför en diskussion? Vem skall kommunen tjäna? Vem bedömer mina behov bäst? Är det viktigt för kommunen att inte bara göra en sak rätt utan även bra? ”

Dagens handikappolitik bygger på full delaktighet, jämlighet och alla likas värde

Den här skriften informerar om vad bemötande av människor med funktionshinder är, varför det är viktigt med bemötande och hur man kan arbeta med bemötandefrågor för att öka delaktigheten för alla i samhället. Den informerar också om Sibus nationella program och om annat bemötandematerial som tagits fram för att stimulera till kompetensutveckling inom den offentliga sektorn.

Skriften riktar sig i första hand till politiker, chefer och anställda som i sitt arbete möter människor med funktionshinder. Ett bra bemötande uppnås bland annat genom kompetensutveckling av olika slag, men också genom att de anställda i praktiken ges förutsättningar för detta i sina olika verksamheter.

Syftet med skriften är att inspirera till kompetensutveckling om bemötande och till att starta utbildningsinsatser på olika nivåer inom staten, landstingen och kommunerna. Skälet till att det behövs kompetensutveckling och mer kunskap är att många människor med funktionshinder fortfarande känner sig kontrollerade och ifrågasatta i sina möten med den offentliga sektorn.

Det har hänt mycket under de senaste åren men det behöver hända mycket mer.

För att sätta in bemötandeuppdraget i ett större sammanhang bidrar de fem diskrimineringsombudsmännen med texter om bemötande sett från deras respektive horisonter.

1. Vad är bemötande?

Bemötande handlar om mänskliga rättigheter

De mänskliga rättigheterna är grundläggande för demokratin i vårt samhälle och de finns uttryckta i internationella överenskommelser och i svensk författning om alla människors lika värde. De mänskliga rättigheterna handlar om förhållandet mellan stat och individ. Varje rättighet för individen är också en skyldighet för staten. År 1993 antog FN:s generalförsamling enhälligt FN:s 22 standardregler. De utgör underlag för hur FN:s konventioner ska tolkas när det gäller rättigheter för människor med funktionshinder. Standardreglerna innehåller konkreta förslag till hur ett land kan undanröja hinder och de ligger till grund för den svenska handikappolitiken.

Bemötande är delaktighet

I ett demokratiskt samhälle har alla rätt att vara delaktiga och jämlika i levnadsvillkoren. Det förutsätter att alla ges möjlighet att bli aktiva samhällsmedborgare efter sina egna förutsättningar och att hindren för delaktighet rivs. Hindren för människor med funktionshinder kan bestå i bristande tillgänglighet eller i dåligt bemötande. Exempel på delaktighet är att det finns anställda med funktionshinder på arbetsplatser inom offentlig sektor. Egna erfarenheter bidrar till en utvecklande mångfald på en arbetsplats och blir en tillgång utöver utbildning och yrkeskompetens.

Bemötande är en medborgarrättsfråga

Alla människor har rätt att vara medborgare på lika villkor och få ett bra bemötande med möjligheter att själv bestämma över sitt liv. Om rätten att vara medborgare och invånare på lika villkor inte erkänns full ut är det en fråga om diskriminering.

Den offentliga förvaltningen är till för medborgaren vilket betyder att medborgare med särskilda behov ska ha likvärdig tillgång till de tjänster och den information som samhället erbjuder.

Bemötande och diskriminering

Om en person på grund av exempelvis ett funktionshinder missgynnas i förhållande till en annan person i en jämförbar situation är det diskriminering. När dåligt bemötande eller dålig tillgänglighet leder till en juridisk prövning enligt någon av våra diskrimineringslagar konstateras om diskriminering föreligger i formell mening. Ibland kan brister i bemötande och tillgänglighet ligga på en nivå som inte blir en fråga om diskriminering enligt lagstiftningen. Det är då som vi ofta talar om dåligt bemötande och dålig tillgänglighet.

Ombudsmännens texter om bemötande och diskriminering

Vid sidan av funktionshinder är de olika diskrimineringsgrunderna kön, sexuell läggning, ålder, och etnisk bakgrund. Varje diskrimineringsgrund har en egen ombudsman. HO (Handikappombudsmannen), JämO (Jämställdhetsombudsmannen), HomO (Ombudsmannen mot diskriminering på grund av sexuell läggning), BO (Barnombudsmannen), och DO (Ombudsmannen mot etnisk diskriminering) har formulerat texter kring diskriminering och funktionshinder sett utifrån deras respektive ombudsmannaperspektiv.

Handikappombudsmannen inleder följande block om bemötande och diskriminering.



Makt och inflytande - en förutsättning för mänskliga rättigheter för alla

Vad hade Eleonor Roosevelt och de andra som jobbade med den allmänna förklaringen av de mänskliga rättigheterna sagt om de läst de olika ombudsmännens texter nedan? Kanske skulle hon bli stolt över att ett mer än femtioårigt dokument fortfarande är så aktuellt. Vi måste ställa oss frågan: vad det beror på att vi inte kommit längre? Varför är det så svårt att släppa in alla, som fullt delaktiga och jämlika medborgare, i samhällslivet? Missgynnande av människor av diskriminerande skäl kan ha sin grund i maktstrukturer, fördomar, okunskap eller omedvetenhet. På det sättet skiljer sig inte diskrimineringsgrunden funktionshinder från någon annan. För att visa på sin makt sägs det att Franklin D Roosevelt reste sin långa kropp ur rullstolen. Självklart skulle han inte behövt göra det i ett samhälle där människor med funktionshinder är fullt delaktiga och jämlika.

Men när någon känner sig underlägsen eller känner sig beroende av någons välvilja så ställs attityderna och fördomarna på prov. Det var just där vi tog vår utgångspunkt i Bemötandeutredningen (jag var en av de sakkunniga). Att människor känner sig kontrollerade och ifrågasatta när de vänder sig till det allmänna för att få del av de insatser som ska beslutas i demokratisk ordning, visar på något grundläggande fel i strukturen.

Vår bedömning var att frågor om inflytande och makt för personer med funktionshinder måste få ökad betydelse. Beroendet av olika insatser får inte leda till att människor passiviseras. Utgångspunkten måste i stället vara att människor ska frigöras av insatserna. De värden som genomsyrar handikappolitiken bara måste tränga ut hela vägen till den som har makt och fattar besluten.



När vi närmar oss halvtid för den handikappolitiska handlingsplanen "Från patient till medborgare" är det hög tid för reflektion. Finns det politisk vilja bakom de vackra orden? Har vi nått dit vi ville? Det enda sättet att värdera Bemötandeuppdraget är att göra om den attitydundersökning som genomfördes av Bemötandeutredningen bland professionella handläggare och chefer i socialtjänsten, i hälso- och sjukvården, på försäkringskassan och bland rektorer i skolan. Det var de målgrupperna vi i första hand avsåg i Bemötandeutredningen. Idag kanske man skulle lägga till arbetsförmedlingarna.

Det känns att handlingsplanen har flyttat fram positionerna. Paradigmskiftet inleddes redan på sextioalet då orsakerna till människors utanförskap började sökas i miljö och omgivning istället för hos den enskilda människan. Nu har perspektivskiftet fått genomslag med en systematik och ett ramverk som lever och utvecklas.

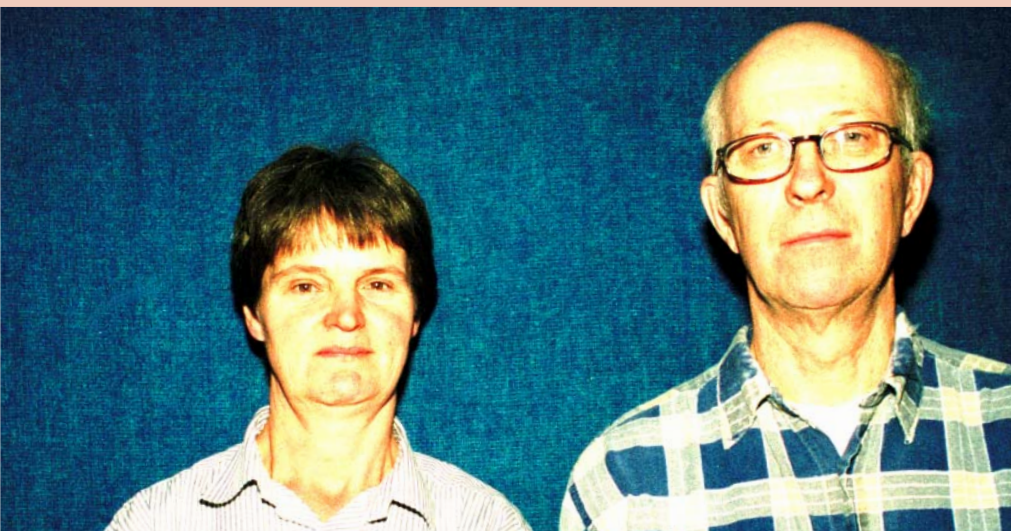
Sektorsmyndigheterna har kommit en bit på vägen med sitt ansvar att genomföra handikappolitiken i sina sektorer. De statliga myndigheterna har börjat sin väg mot att bli ett föredöme när det gäller tillgänglighet. E-nämnden har gett ut en vägledning för 24-timmarswebben som beskriver hur offentliga webbplatser bör utformas, men som också syftar till tillgängliga och användbara webbplatser. Boverkets föreskrifter om enkelt avhjälpta hinder och tillgänglighet till allmänna platser är på plats.

För mycket tid och energi har dock gått åt till att försöka samordna uppdrag som varit otydliga och överlappat varandra. Det har saknats en enande kraft och vilja att trimma språk och definitioner åt samma håll. Det har länge behövts en ny myndighet med uppdrag att samordna handikappolitiska frågor. Därför är det bra att den frågan löses under 2005.

Mänskliga rättigheter (MR), design för alla och en ny vidgad syn på hållbar utveckling kommer att ge nya förutsättningar för en framtida handikappolitik. Målet är självklart att den inte ska behövas.

Jag är övertygad om att vi 2010 kommer att kunna visa på konkreta resultat och förbättrad delaktighet. Då kommer vi att börja känna av att vi lever i en mänsklig miljö där alla är lika i värdighet och rättigheter. Då kanske vi har en kommission eller annat organ som granskar samhället nationellt ur ett MR perspektiv gemensam för de olika diskrimineringsgrunderna.

Samhället utvecklas och med det skapas nya risker för utanförskap. Därför kommer samhället alltid att behöva granskas ur ett medborgarperspektiv även om vi någon gång kommer så långt att vi inte behöver någon särskild handikappolitik.



Könsperspektiv på funktionshinder

Det finns de som tycker att man gör kvinnor till offer när man påtalar de brott som begås mot dem bara därför att de är kvinnor. I mitt jobb möter jag också människor som tycker att det är tjatigt att alltid prata om jämställdhet, att hela tiden "peka ut" kvinnor och män. "Kan vi inte bara prata om människor", kan de tycka. Jo, det är ju det vi borde kunna göra. Prata om människor som jämlikar, med lika villkor, rättigheter och möjligheter. Men det räcker inte med att förändra vårt sätt att prata. Vi måste också se till att det verkligen förhåller sig på det viset. Att vi är jämlika oavsett kön, etnicitet, sexualitet, funktionshinder och så vidare. Tyvärr är vi inte där idag.

Människor begränsas av fördomar, förbiseenden och seglivade maktstrukturer. En av de mest seglivade och allt genomsyrande är könsmaktordningen. I snart sagt alla sammanhang och på alla livets arenor ges kvinnors individualitet, behov, åsikter och kunskaper en underordnad betydelse jämfört med mäns. Inte minst den kvinnliga kroppen är ständigt utsatt för objektifiering och betraktas som ett föremål att bedöma, använda och fördöma av män.

Kvinnor med funktionshinder möter denna maktstruktur i lika hög grad som andra kvinnor. Sexuella övergrepp, våld, trakasserier och könsdiskriminering drabbar kvinnor oavsett om de är synskadade, psykiskt funktionshindrade eller rullstolsburna. Intresseorganisationer som RSMH, ROKS och andra menar att sexualiserat våld och sexuella trakasserier till



och med är ett större problem för funktionshindrade kvinnor än för andra. En politik för bemötande av människor med funktionshinder måste därför genomsyras av ett könsperspektiv. En psykiskt funktionshindrad kvinna måste kunna få gehör för sin berättelse om sexuella övergrepp utan att reflexmässigt avfärdas som "tokig" och därmed utan trovärdighet. En rörelsehindrad kvinna ska inte behöva tåla sexuella antydningar eller beröringar av assistenter eller vårdpersonal. Möts hon dessutom av oförstående av de samhälleliga instanser som ska skydda hennes intressen blir kränkningen dubbel.


Att tala om att dessa problem finns är inte att göra någon till offer. Det är inte heller att peka ut alla män som förövare, eller myndighetspersoner som medvetet diskriminerande. Medan våld och övergrepp är överlagda och uttalat fientliga handlingar, sker diskriminering oftast inte medvetet eller av illvilja, utan på grund av okunnighet och slentrian. För att vi ska kunna bygga ett samhälle där vi med rätta kan säga att alla är jämlikar måste både de medvetna och de omedvetna övergreppen och kränkningarna upphöra. Första steget dit är medvetenhet.

CLAES BORGSTRÖM
JÄMSTÄLLDHETSOMBUDSMAN



Strukturella hinder tar sig uttryck i individuella fall

Vår bild av det svenska samhället kännetecknas ofta av föreställningar om ett öppet och generöst samhälle - ett samhälle som rymmer alla. Men de människor som vänder sig till Ombudsmannen mot etnisk diskriminering (DO) för att få hjälp målar upp en helt annan och mycket mörkare bild av dagens Sverige. De beskriver hur diskriminering och kränkningar har blivit en del av vardagen. Hur möten med majoritetssamhället präglas av stereotypa föreställningar, hur de inte blir bemötta som de individer de är utan kategoriseras och bedöms utifrån fördomar om den grupp de tillhör. Fördomarna och oförmågan att se individen påverkar i sin tur våra handlingar och leder till att människor blir kränkta och sämre behandlade än medlemmar av majoritetssamhället - det orsakar diskriminering. Diskrimineringen riskerar också att marginalisera grupper i det svenska samhället och många som vänder sig till DO ger uttryck för en stark känsla av utanförskap.



Till DO vänder sig personer som har blivit diskriminerade på grund av etnisk tillhörighet eller religion eller annan trosuppfattning. Men beskrivningen av en mycket utsatt livssituation är en verklighet också för många med funktionshinder. Hur ska då inte livssituationen upplevas för den som drabbas av dubbla fördomar? Vad ges han eller hon för möjligheter till ett arbete, en bostad, ett krogbesök, till ett liv på lika villkor som medlemmar av majoritetssamhället? Hindren är många och kan inte sällan kännas oöverstigliga.

Problemet idag är inte i första hand enskilda individer som medvetet och illvilligt diskriminerar utan strukturer i majoritetssamhället som under lång tid varit giltiga och inte ifrågasatta, men som leder till att människor idag diskriminerar och diskrimineras. Våra fördomar är ett exempel på sådana strukturer, andra exempel är normer, regelsystem och rutiner.

Vad kan då göras för att förändra och förbättra den många gånger dystra situationen idag? En ny lag om förbud mot diskriminering trädde ikraft under 2003 och ger individer större möjligheter att få upprättelse för diskriminering på grund av funktionshinder och etnisk tillhörighet och religion eller annan trosuppfattning. Förhoppningen är förstås också att lagen med hot om skadestånd ska minska risken att bli diskriminerad. Men för att nå en verklig förändring i samhället och bryta strukturerna krävs något mer. För att förändra situationen måste vi slå håll på vår självbild, den svenska självgodheten. Vi måste våga se att diskriminering är ett problem i Sverige idag, våga rannsaka oss själva och bli medvetna om våra fördomar. Inte förrän då kan vi försöka förändra vårt beteende.

En annan viktig nyckel för förändring är kunskap, kunskap om diskriminering, om den individ vi möter och om den grupp han eller hon tillhör. Att inte diskriminera handlar inte bara om att behandla alla lika utan också om att behandla individer utifrån deras egna förutsättningar. I arbetet att skapa ett samhälle där detta är en verklighet har vi alla ett ansvar.

MARGARETA WADSTEIN
(AVLIDEN SEPTEMBER 2004)
OMBUDSMANNEN MOT ETNISK DISKRIMINERING



Ge barn och unga inflytande!


FN:s konvention om barnets rättigheter (barnkonventionen), är ett dokument som formulerar rättigheter för barn och unga upp till 18 år. Den slår fast att alla barn har lika värde och rättigheter och skyddar varje enskilt barn mot diskriminering och utnyttjande. Barnkonventionen uttrycker att varje barn har rätt att få sina grundläggande behov tillgodosedda och har rätt att uttrycka sina åsikter och att dessa ska bli respekterade.

Barnkonventionen är utgångspunkten för vår tids barnperspektiv och formulerar den syn på barn som vi alla bör sträva efter. Det handlar både om vuxnas syn på barn och samhällets syn på barn och sist men inte minst barnets egen syn på sin tillvaro.

Vi försöker se beslutsalternativen ur barnets synvinkel. Det betyder att vi försöker ta reda på hur barnet uppfattar sin situation genom att sätta barnet i fokus. Att ha ett barnperspektiv innebär också att man analyserar vilka konsekvenser ett beslut har för barn. Barndom idag är helt annorlunda än när vi själva var barn. Med barnkonventionen tvingas vi att tänka igenom vad som är bra för barn.

Att vara delaktig och ha inflytande har stor betydelse för alla. Det stärker självkänsla och självförtroende. Att som ung få vara med och påverka i olika sammanhang ger också erfarenheter och kompetens. Barns och ungas inflytande och delaktighet är en viktig del i myndigheternas arbete med att föra in ett barnperspektiv i den egna verksamheten.

Även om statliga myndigheter har vitt skilda uppgifter och verksamheter så har många en viktig roll i arbetet med att realisera barns och ungdomars inflytande och delaktighet. Den stora utmaningen på statlig nivå är hur barns inflytande i samhällets beslutsprocesser



kan stärkas. Ett led är att utveckla metoder för hur vi vuxna aktivt kan söka upp och inhämta barns och ungas åsikter.

Det handlar också om att skapa möjligheter till inflytande och delaktighet för alla barn och unga utifrån deras förutsättningar och speciella behov oavsett till exempel funktionshinder, ålder, ursprung och kön.

Inga barn borde diskrimineras och utestängas på grund av sitt funktionshinder. Inga barn skulle behöva titta på och bara vara åskådare när kamraterna leker i lekparken. Alla borde kunna tacka ja till ett biobesök och gå och fika med kamraterna. Alla borde få sina skolböcker i tid. Alla borde kunna gå på judo med ledare som gör det möjligt att delta även om man är rörelsehindrad. Så borde det vara, men idag utestängs barn och unga från aktiviteter som är självklara för de flesta andra barn och ungdomar. Med bättre tillämpning av nuvarande lagstiftning kommer fler barn och unga med funktionshinder bli delaktiga i skolan och på fritiden. Men så länge barn och unga med funktionshinder inte tillerkänns samma rättigheter som alla andra så kommer vi ha ett samhälle som inte är till för alla.

Sibus bemötandeprogram är en mycket viktig utgångspunkt för att få igång och fortsätta diskussionerna inom våra statliga myndigheter för att öka medvetenheten om de rättigheter som gäller alla barn i Sverige.

LENA NYBERG
BARNOMBUDSMAN



Rätten att få vara kär - En mänsklig rättighet

Det borde vara alldeles självklart att alla har rätt att få vara kär, och uttrycka sin kärlek utan att bli utsatt för kränkande särbehandling. Tyvärr respekteras inte alltid denna rättighet. Alltför ofta bemöts personer med funktionshinder på ett sätt som innebär en avindividualisering. När vi inte ser människan så ser vi inte heller att även personer med funktionshinder har en sexuell läggning och rätt att älska vem man vill.

Alla människor har en sexuell läggning. Även heterosexuella har en sexuell läggning fast vi inte till vardags är vana att tänka i sådana termer. Heterosexuella är ju bara "vanliga". Detta får konsekvenser för hur vi bemöter människor och det går inte att komma runt problemet genom att undvika att tala om varför och på vilket sätt det har betydelse. Ofta hör jag dock invändningen: - Jag förstår inte varför man måste prata om det här. Inte pratar vi heterosexuella om vår sexuella läggning.

Ingenting kunde vara mera felaktigt. Heterosexuella talar ofta och gärna om att de är heterosexuella, fast det är det få som tänker på. Det är de små vardagliga detaljerna om våra sociala liv som avslöjar: småpratet i kafferummet, allsångstexterna på personalfesten, vigselringen på fingret, fotot på man och barn på skrivbordet. Alla säger de något - också om sexuell läggning. Men - det faktum att vi inte ser heterosexuella som just heterosexuella gör att vi också ser homo- och bisexuella med förvrängd blick. Homo- och bisexuella betraktas som just homo- och bisexuella, alltså sexuella. Detta bidrar till att homo- och bisexuella personer med funktionshinder hamnar i en mycket speciell och ofta utsatt situation.



Det kan många gånger vara en lång och smärtfylld väg att vandra, innan man kommit dithän att det är en självklarhet att av omgivningen kräva samma respekt för sin individ som automatiskt visas heterosexuella människor. Är man dessutom beroende av andra människors stöd för att även i relativt vardagliga situationer kunna leva ett fullvärdigt liv, blir det många gånger en helt oöverstiglig uppgift att dessutom orka med att kräva respekt för den egna sexuella läggningen.

Diskriminering är en negativ särbehandling som inte går att motivera med objektiva godtagbara skäl. Både för att kunna upptäcka olikhet i behandling och för att kunna avgöra om skälen till en sådan behandling är objektiva godtagbara eller inte, krävs en god uppfattningsförmåga. Och om vi inte börjar se heterosexuella människor också som just heterosexuella, om vi inte börjar tala om och diskutera också heterosexualitet som just en sexuell läggning, kommer vi att stå utan redskap både för att förebygga kränkningar som har samband med sexuell läggning och för att framgångsrikt identifiera och vidta åtgärder mot sådan diskriminering när den väl inträffar.

HANS YTTERBERG
OMBUDSMANNEN MOT DISKRIMINERING PÅ GRUND AV
SEXUELL LÄGGNING

Sisus definition av bemötande på tre nivåer

Det **kollektiva** bemötandet handlar om den nationella synen på rättigheter för människor med funktionshinder. Här fattas beslut om lagar som syftar till att garantera alla människor lika värde i samhället. Exempel på sådan lagstiftning är regeringsformen, förvaltningslagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lagen om assistansersättning (LASS), socialtjänstlagen (SoL) och hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Det **organisatoriska** bemötandet styrs av hur enskilda förtroendevalda, chefer, handläggare och annan personal i den statliga förvaltningen, kommunerna och landstingen uppfattar och tillämpar lagarna och handikappolitiken. Utan realistisk resursfördelning, samordning och politisk vilja till förändring hos förtroendevalda och chefer blir lagarna i den kollektiva nivån svåra att leva upp till. Den organisatoriska nivån är nyckeln till ett förändrat bemötande.

Det **individuella** bemötandet handlar om förmågan att uttrycka respekt i det individuella mötet. Den enskilde tjänstemannens kunskap, värderingar, vilja och förmåga till inlevelse har en central betydelse för att föra ut och konkret förverkliga handikappolitikens intentioner. På den individuella nivån får de två tidigare nivåerna med lagstiftning och tillämpning av lagarna genomslag i praktiken för de enskilda människorna.

FAKTARUTA

Funktionshinder

- Funktionshinder är en samlingsbeteckning för olika individuella funktionsnedsättningar.
- Funktionstillstånd gäller alla, personer med eller utan olika funktionsnedsättningar.
- Människor kan ha funktionsnedsättningar på grund av fysiska eller intellektuella skador eller sjukdomar, synskador eller hörselskador, medicinska tillstånd eller psykiska sjukdomar.
- Cirka 20 % av befolkningen i arbetsför ålder har ett funktionshinder.
- HSO (Handikappförbundens samarbetsorgan) har 43 medlemsförbund.
- Många funktionshinder är dolda eller kommunikativa vilket ställer speciella krav på bemötandet. En modern syn på funktionshinder förutsätter att kompetensen om dolda och kommunikativa funktionshinder ökar.

Sisus bemötandeuppdrag

Sisus har regeringens uppdrag att verka för ökad kompetens om bemötande av människor med funktionshinder. Målet är att förändra värderingar och vända perspektiv för att förbättra bemötandet. Uppdraget har sin grund i Från patient till medborgare - en nationell handlingsplan för handikappolitiken; Regeringens proposition 1999/2000:79. Ett kompetensutvecklingsråd är knutet till bemötandeuppdraget. I rådet finns representanter för statliga myndigheter, kommuner, landsting, handikapporganisationer och andra intresseorganisationer. Sisus bemötandeuppdrag innehåller idag två huvuddelar:

Ett nationellt bemötandeprogram

Sisus har utarbetat ett nationellt program för kompetensutveckling i frågor som rör bemötande av personer med funktionshinder. Programmet riktar sig till alla i Sverige som är offentligt anställda - i första hand chefer, förtroendevalda och anställda som i sitt arbete möter människor med funktionshinder. Programmet ska fungera som inspirationskälla och uppslagsverk i samband med olika former av informations- och utbildningsinsatser. Till programmet hör en handledning och Sisus idébank.

Stimulansmedel

Sisus fördelade från 1 januari 2001 till 1 januari 2004 fjorton miljoner kronor per år i stimulansbidrag till 48 olika modellprojekt. Projekten omfattar insatser för kompetensutveckling av personal inom olika samhällsområden kring frågor som rör bemötande av personer med funktionshinder. Projektens slut-rapporter går att läsa på Sisus hemsida. En del projekt har också tagit fram egna produkter som går att beställa och som kan användas i olika bemötandeutbildningar. Ett exempel är ungdomsantologin Strutsens vingar. Samtliga projekt har utformats tillsammans med brukarorganisationer och ofta i samverkan mellan flera olika huvudmän.

FAKTARUTA

Handikappolitiken finns sammanfattad i följande dokument:

- Från patient till medborgare - en nationell handlingsplanen för handikappolitiken 1999/2000:79
- Lindqvists nia - slutbetänkande från bemötandeutredningen SOU 1999:21
- Kontrollerad och ifrågasatt - delbetänkande till bemötandeutredningen SOU 1998:48
- Arbetsförhållanden och attityder - delbetänkande till bemötandeutredningen SOU 1998:121
- FN:s standardregler
- EU:s handlingsplan för handikappolitiken KOM (2003) 650

2. Varför arbeta med bemötande?

För att genomföra den nationella handlingsplanen

Enligt den nationella handlingsplanen för handikappolitiken, "Från patient till medborgare" 1999/2000:79 bör tre arbetsområden särskilt prioriteras:

Att se till att handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer

I statens, landstingens och kommunernas planering och genomförande av olika verksamheter måste handikapperspektivet alltid finnas med. Det innebär till exempel att elever och studenter med funktionshinder kan delta i den reguljära utbildningen, att personer med funktionshinder ges tillträde till arbetslivet och att hälso- och sjukvården utformas så att personer med funktionshinder så litet som möjligt begränsas av sitt funktionshinder. Myndigheterna ska verka för delaktighet och jämlikhet vilket förutsätter att deras verksamhet är tillgänglig för alla medborgare. Fjorton så kallade sektorsmyndigheter har fått ett särskilt ansvar för att se till att handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer. Dessa myndigheter är Arbetsmarknadsstyrelsen, Arbetsmiljöverket, Banverket, Boverket, Konsumentverket, Luftfartsverket, Post- och telestyrelsen, Riksantikvarieämbetet, Riksförsäkringsverket (Försäkringskassan år 2005), Sjöfartsverket, Skolverket, Socialstyrelsen, Statens kulturråd och Vägverket

Att skapa ett tillgängligt samhälle

Om man ska kunna säga att människor med funktionshinder bemöts bra i samhället måste samhället - med byggnader, gator, lokaler, verksamhet och information - vara tillgängligt. Bemötande och tillgänglighet är alltså två sidor av samma mynt. Otillgänglighet är lika med uteslängning, diskriminering och dåligt bemötande.

Ett sätt att göra samhället mer tillgängligt är konceptet Design för alla, vilket innebär att alla produkter, tjänster och miljöer kan användas utan individuell anpassning. Det är en europeisk vision som syftar till att människor med funktionshinder ska kunna delta på lika villkor utan diskriminerande särlösningar. Om myndigheter och organisationer i samhället tillämpar den kunskap som finns och tar vara på innovationslustan inom området Design för alla kan självständigheten för människor med funktionshinder öka och behovet av hjälpmedel minska.

Ett annat sätt att göra samhället tillgängligt är att följa Handikappombudsmannens Riktlinjer för en tillgänglig statsförvaltning. Riktlinjerna omfattar arbetsprocessen, kommunikation och information, lokaler och arbetsplatser.

Ett tredje sätt är att följa Boverkets föreskrifter och allmänna råd om undanröjande av enkelt avhjälpta hinder till och i lokaler dit allmänheten har tillträde och på allmänna platser.

Att förbättra bemötandet

Arbetet med att genomföra bemötandeuppdraget - genom förändrade värderingar, medborgarperspektiv, ökad brukarmedverkan och samverkan - är en viktig del i att genomföra den nationella handlingsplanen. Ofta är det kunskap om regelverk och om levnadsvillkoren för människor med funktionshinder som saknas när kompetensen om bemötande ska utvecklas. För att kunna genomföra den nationella handlingsplanen och bemötandeuppdraget krävs det massiva satsningar på ökad kunskap, kompetensutveckling och informationsinsatser. Om handikappolitiken ska få avsedd verkan krävs det medvetandegörande insatser. Det gäller att förstå varför saker och ting behöver förändras.

3. Hur arbeta med bemötande?

Metoder för att genomföra förändringar

• Förankring

För att göra bemötandearbetet framgångsrikt behöver det förankras hos berörda nyckelpersoner. Vilka som betraktas som nyckelpersoner varierar men de kan exempelvis ingå i ledningsgruppen i en organisation och vara:

- Verksamhetsansvariga**
- Administrativt ansvariga**
- Utbildningsansvariga**
- Personalansvariga**
- Informationsansvariga**

• Kartläggning

Följande frågor kan ställas inom en organisation:

- Vilka målgrupper behöver kompetensutveckling?**
- Hur ser informationsarbetet ut internt och externt?**
- Hur bedrivs ordinarie kompetensutveckling?**
- Hur fungerar samarbetet med handikapporganisationerna?**
- Hur fungerar samarbetet med andra berörda huvudmän?**
- Finns det en handlingsplan för bemötande och tillgänglighet?**
- Finns det en strategi för mångfald?**

- **Kompetensutveckling**

Kompetensutveckling (gärna med bemötandeprogrammet som redskap) avser kortare eller längre insatser, exempelvis:

Informationsträffar

Föreläsningar

Webbinformation

Seminarier

Regelrätta utbildningar

Interaktiv teater

Film

- **Kvalitet genom brukarmedverkan**

Kvalitetssäkring i bemötandearbete innebär styrning mot en aktiv medverkan av människor med funktionshinder - brukarmedverkan.

Till grunderna hör att sätta upp mål och fastställa kriterier för kvalitet som utgår från medborgarmedverkan och brukarperspektiv och att följa upp och utvärdera dessa kriterier.

En fortlöpande dialog mellan olika intressenter i och utanför organisationer är en förutsättning för en positiv utveckling av kvaliteten i bemötande.

Det är viktigt att fundera över vad kvalitet i bemötande betyder för den egna verksamheten och för det systematiska kvalitetsarbetet och vilka förändrade arbetsmetoder som krävs för att sätta brukaren i centrum för det arbete som bedrivs. Brukarrevision och klagomålshandling är två användbara redskap.

- **Samverkan**

Olika huvudmän innebär också olika organisationskulturer. Kommuner, landsting och statliga myndigheter bör i sitt samarbete med brukarorganisationerna enas om metoder som sätter medborgaren i centrum. En sådan process skulle resultera i att den enskilde inte behöver hamna mellan olika offentliga stolar.

Sisus bemötandematerial

A. Det nationella bemötandeprogrammet

Programmet består av tre delar och en inledning.

Del 1 och inledningen förklarar betydelsen i begreppen bemötande, mänskliga rättigheter, diskriminering, funktionshinder och att bemötandet är ett system i tre nivåer.

Del 2 tar upp levnadsvillkoren för människor med funktionshinder utifrån några av de olika diskrimineringsgrunderna: kvinnor och män med funktionshinder, barn och unga med funktionshinder och människor med annan etnisk bakgrund som har ett funktionshinder.

Del 3 beskriver hur man kan arbeta konkret med att förändra bemötande och sprida kunskap om bemötande och funktionshinder. Här erbjuds verktyg och goda exempel inom områdena informationsarbete, kultur och utbildning, kvalitetsarbete och modellprojekt.

B. Idébanken

Sisus idébank fungerar som ett komplement till det nationella programmet. I idébanken finns en stor mängd information och kunskap som inte ryms i det tryckta programmet. I idébanken finns tips på litteratur, studiematerial, webbsidor, aktuell forskning, utredningar och lagstiftning med mera. Webbadressen är www.sisus.se

C.Handledning

Som en hjälp att sätta sig in i bemötandeprogrammet och att få igång kompetensutveckling kring bemötande togs en handledning fram 2004.

D. Informationsbroschyr om bemötandeprogrammet

I samband med utåtriktade aktiviteter såsom konferenser och mässor producerades en informationsbroschyr 2003 för att göra "reklam" för programmet.

E. Bemötandeskriften (lilla röda)

Skriften ger en kortfattad beskrivning av bemötandeuppdraget och bemötandets tre nivåer. Skriften gavs ut 2001.

F. Antologin (den gröna)

En sammanställning av Sonja Franssons, Bengt Lindqvists, Vilhelm Ekensteens, Ann Jönssons, Lena Halldenius, Carl-Magnus Stolts och Lars Lindbergs syn på bemötande.

Skriften gavs ut 2001 efter ett ideologiskt seminarium i Riksdagshuset.

G. Filmen om bemötande

Filmen spelades in vid det ideologiska seminariet i Riksdagshuset 2001.

H. Ungdomsantologin Strutsens vingar

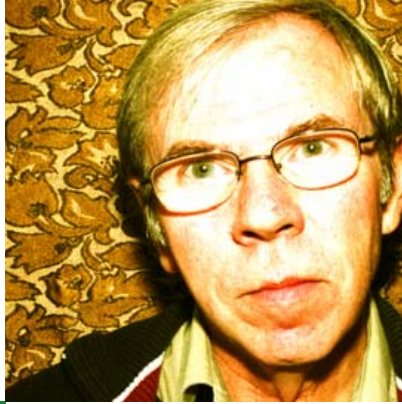
Antologin är resultatet av en pristävling där Sibus och Myndigheten för skolutveckling efterlyste skönlitterära beskrivningar av bemötande och funktionshinder. Av 200 bidrag kom 34 med i antologin. Den var färdig till skolstarten 2003 och skickades ut i över 100.000 exemplar till landets samtliga sjundeklassare. Förordet är skrivet av ungdomsförfattaren Peter Pohl. Till antologin finns det också en studiehandledning, en CD och en inspirationsfolder.

I. Sibus verktygslåda

En enkel folder som listar Sibus bemötandematerial, olika slags anpassningar, övrigt nationellt bemötandematerial samt bemötandematerial från HO och HSO. Foldern uppdateras fortlöpande.

Det nationella bemötandeprogrammet och flera andra av Sibus publikationer finns i följande versioner:

Papper, Word, PDF, Daisy, Kasset, Punktskrift, Teckenspråk, Lättläst och Engelska.



Beställ
Sisus bemötandematerial

Sisus
Box 17154,
104 62 Stockholm.
Fax 08-796 84 10
E-mail kansli@sisus.se
Telefon 08-787 73 00.

TEXT: Ola Balke

FOTO: Ylva Sundgren

FORMGIVNING: Lasse Peterson

TRYCK: Lenanders Grafiska AB, 15731

ISBN: 91-973014-2-6



SISUS

STATENS INSTITUT FÖR SÄRSKILT UTBILDINGSSTÖD

Fatburgsgatan 1, Box 17154, 104 62 Stockholm
Tel 08-787 73 00, Fax 08-796 84 10, Texttelefon 08-787 73 19
E-post: kansli@sisus.se · Hemsida: www.sisus.se