

Tillgänglighet för funktionshindrade

När du tänker på ordet tillgänglighet så tänker du kanske på avståndet hemifrån till skolan eller en hemsidas praktiska funktioner? I vilket fall så handlar det för många människor om så enkla saker som att kunna ta en kopp kaffe utan att vara beroende av andra.

"Människors lika värde är en grundläggande utgångspunkt i vårt samhälle, och alla människor har kunskaper, förmågor och erfarenheter som är viktiga för samhället. Därför måste samhället formas på ett sådant sätt att alla kan medverka i utvecklingen och nå full delaktighet. Människor som har funktionsnedsättning utgör givetvis inget undantag i detta avseende. Personer med funktionsnedsättning är medborgare med lika rättigheter och skyldigheter som personer utan funktionsnedsättningar." (Riksdagen)

Tillgänglighet är inte bara service för funktionshindrade – kan en rullstolsburen person nå datorn så är det också lättare och bekvämare för ett barn eller för en gäst som hellre sitter än står. Det som kan vara nödvändigt för en funktionshindrad gäst kan vara bekvämt för den som är fullt frisk. Tillgänglighetsanpassning kan vara för alla.

En enkät som Statens Folkhälsoinstitut gjort 2005-2007 visade att 23 % av Sveriges befolkning i åldern 16-84 år är funktionshindrade. Dessa personer har:

- nedsatt arbetsförmåga eller besvär som hindrar den dagliga sysselsättningen
- svårigheter att urskilja text i en tidning även med glasögon
- har svårighet att höra vad som sägs i samtal med flera personer även med hörapparat
- rörelsehinder, d.v.s. kan inte gå ett trappsteg eller ta en kort promenad utan besvär eller behöver hjälpmedel eller hjälp av annan person för att förflytta sig utomhus

Dessutom finns personer som har andra funktionshinder som t.ex. kraftiga allergier eller psykiska hinder.

Antal personer med funktionshinder ökar för varje år. Detta för att medellivslängden ökar och vår sjukvård utvecklas. Idag lyckas man rädda livet på många som råkat ut för svåra olyckor men kanske istället på bekostnad av att personen får leva med någon form av funktionshinder.

Tänk på att alla funktionshinder *inte* är synliga, bara 30 % av alla funktionshinder syns.

Anpassade lokaler

Lokaler dit allmänheten har tillträde (alltså även hotell och restauranger) ska enligt lag anpassas för personer med nedsatt rörelse- och orienteringsförmåga. SHR har tillsammans med Svensk Handel och Bygg Klokt tagit fram checklistor för hur ett hotell eller en restaurang på ett enkelt sätt kan anpassas för rörelsehindrade. En del av tipsen bör kunna tillämpas direkt medan andra får avvakta t.ex. en planerad renovering eller nybyggnation.

Våga fråga

Det är naturligt för oss alla att då och då känna osäkerhet i mötet med en person som har funktionsnedsättning. När ska jag hjälpa och hur mycket? Vill personen framför mig kanske klara sig själv?

Det kanske har hänt vid något tillfälle att du har erbjudit en funktionshindrad person hjälp och blivit avsnäst. Detta kanske har resulterat i att du i fortsättningen dragit dig för att erbjuda hjälp fler gånger? Kom ihåg att en gäst med funktionshinder kan ha en dålig dag – precis som vilken gäst som helst. Bedömer du att en gäst behöver hjälp ska du *alltid* fråga och göra ditt bästa för att ge bra service.

Det bästa sättet är att vara naturlig i mötet och om du undrar något – fråga. Samspelet mellan människor ska grundas i respekt för allas lika värde.

Har man funktionsnedsättning är det oftast den omgivande miljön som är handikappande och naturligtvis de människor som finns i närheten. Genom att förbättra miljön och tillgängligheten så gör vi det enklare för alla.

Vi bryr oss naturligtvis om *alla* våra gäster och även funktionshindrade gäster ska känna omtanken och öppenheten.

Tips i kontakten med funktionshindrade

Många funktionshindrade personer har hjälp av en assistent eller en ledsagare. Det är en självklarhet att du vänder dig till båda när du hälsar välkommen. Prata därefter alltid direkt till den person det gäller. Tala *aldrig* förbi någon, som till exempel ”Vill han ha rum ut mot parken, tror du?”

Använd heller aldrig ord som ”den blinde”, ”den döve” eller ”den handikappade”. Säg istället ”Stina som är rullstolsburen” eller ”gästen som har svårt att gå”.

Kan man notera att gästen har funktionshinder i ankomst- eller gästlista?

Behandling av personuppgifter regleras i personuppgiftslagen (PuL). Eftersom en uppgift om funktionshinder är en känslig uppgift bör man vara noggrann med hur den hanteras – vem som har åtkomst till listorna och hur dessa listor hanteras efter att kundförhållandet avslutats. Man bör notera uppgiften som ”ostrukturerat material” d.v.s. notera där avsikten inte är att samla kunduppgifter. Allt för att behandlingen inte ska anses kränkande. Säkerheten får dock inte eftersättas oavsett struktur på materialet. Har gästen i samband med bokningen uppgett att han/hon har funktionshinder borde syftet vara att hotellet ska veta detta för att kunna göra anpassningar för att uppfylla gästens önskemål. (källa: Datainspektionen)

Rullstolsburen

- Fråga innan du hjälper till
- Sätt dig aldrig på huk om du vill prata med någon som sitter i rullstol – hämta i så fall en stol
- Om du behöver få något underskrivet – gå runt receptionsdisken och lägg pappret på ett underlag så att gästen kan skriva

- I restaurangen – ta bort den vanliga stolen diskret. Gör ingen stor affär av det

Hörselskadad

- Ha alltid ögonkontakt när du talar
- Om hotellet erbjuder hörselslinga – informera
- Undvik bakgrundsmusik
- Tänd upp mer om så behövs – skum belysning ger en otrygg känsla
- I restaurangen – placera gärna din gäst lite avskilt där det är minst ljud

Döv

- Vid hjälp av tolk – ha ögonkontakt med *gästen*. Prata som vanligt.
- Erbjud vibrationsväckarklocka
- Vid brandlarm – gå upp på rummet och blinka med ljuset och visa skylt om larm

Synskadad

Ta alltid tydlig kontakt med en hälsningsfras – om möjligt gå fram till gästen

Att ledsaga en synskadad gäst

- Prata med varandra – den synskadade personen kan då berätta vad han/hon önskar
- Låt personen hålla sin hand på din armbåge och du går ett halvt steg före
- Starta lugnt och prata med varandra tills ni hittar rätt takt
- Ta ut svängarna så att ni inte slår i något
- Tryck till lite med armen för att uppmärksamma ett mindre hinder
- Berätta gärna vad ni passerar om den du leder verkar uppskatta det
- Prata aldrig *istället* för den synskadade personen
- Kommer ni till en stängd dörr – berätta ”Dörren går mot oss, handtaget sitter på din sida”. Ni stannar till, du öppnar och stänger dörren. Sitter handtaget på din sida så öppnar du, ni går igenom och den du leder tar över dörren och stänger.
- Kommer du till en trappa – berätta om den går uppåt eller neråt, sakta ner farten och lägg den synskadades hand på ledstången
- Ska du visa till en stol – lägg den synskadades hand på ryggstödet
- Lämna aldrig en synskadad person mitt på golvet, utan visa kontakt med vägg eller möbel
- I restaurangen – nudda armen innan du tilltalar, tala om vad som serveras och om det är varmt eller kallt. Förklara hur maten ligger på tallriken ”Köttet klockan sex, potatisen klockan tre och grönsakerna klockan tolv”. En synskadad gäst uppskattar filéad fisk.

Ledarhund

Livsmedelsverkets lagtext tillåter att ledarhunden följer sin synskadade förare på restaurang under förutsättning att restaurangägaren ger sitt medgivande. Naturligtvis måste respekt visas för eventuella allergiker.

Stör aldrig en ledarhund med sele på, den arbetar, vilket kräver dess hundra procentiga koncentration.

- Handikapprum och handikaptoaletter såklart, vilket är ett krav
- Satellitdiskar
- Höj och sänkbar receptionsdisk alternativt två höjder på disken
- Käpphållare vid receptionsdisken
- Kaffekoppar och andra förfriskningar placerade i låg höjd

Övning: Kan du komma på fler förbättringar som hotellet ganska enkelt kan förändra för att göra det bekvämare för funktionshindrade gäster – både vad gäller de allmänna utrymmena och hotellrummet?

Gå gärna in på www.shr.se under branschfrågor och titta vilka tips SHR har för tillgänglighet.