

Underlätta för personer med autism i möten med socialtjänsten

Innehåll

Möten behöver vara individanpassade	3
Vad är ofta svårt? Vad kan du göra?	6
Kom ihåg	15

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen.
Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier
och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats.
Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran.
Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

ISBN 978-91-7555-506-5
Artikelnr 2019-12-6480

Tryck Åtta.45 Tryckeri AB, december 2019



MILJÖMÄRKT Trycksak lic nr 3041 0359

Möten behöver vara individanpassade

Möten med myndigheter innebär ofta utmaningar för personer med autism. De riskerar att exkluderas från service och tjänster på grund av hur de uppfattas, samspelar och tar till sig information. Bristande kunskap om autism kan leda till att problem och behov inte blir korrekt uppfattade och bedömda. Bemötandet av dessa personer behöver anpassas till deras individuella svårigheter för att säkerställa att de får en likvärdig tillgång till socialtjänsten.

Inom socialtjänsten förs många olika sorters samtal, vars syften kan vara att utreda, stödja, motivera eller informera den enskilde. Vissa personer som socialtjänsten möter kan behöva väsentligt tydligare information och annat stöd än vad som vanligtvis ges. Det gäller i högsta grad personer som har kognitiva svårigheter på grund av funktionsnedsättning, sjukdom eller stress. Svårigheter som ofta inte syns och märks direkt i mötet.

I den här broschyren fokuserar vi särskilt på stöd till personer med autism men råden kan även vara till hjälp i mötet med andra.

Vad är autism?

Autism är en funktionsnedsättning som har sin grund i hur hjärnan arbetar och fungerar, vilket påverkar hur personen upplever och tänker. Personer med autism kan ha stor kapacitet inom en rad olika områden men de har i olika grad svårigheter med:

- Föreställningsförmåga och sammanhang
- Ömsesidig kommunikation och socialt samspel
- Ögonkontakt och sinnesintryck
- Komma i tid, planera och genomföra

Det som är svårt är också energikrävande och därför har många personer med autism begränsad uthållighet i situationer som ställer krav på det som är svårt.

En persons sätt att vara och fungera beror på graden av autism men också på andra faktorer som intellektuell förmåga, personlighet, dagsform och de specifika krav som ställs i en viss situation. Även personer med god intellektuell förmåga kan ha svårt för uppgifter som andra skulle uppfatta som enkla eller självklara.

Generellt har många personer med autism lättare för att ta in information visuellt med stöd av text eller bild.

Skyldigheter

Förvaltningslagen säger att "En myndighet ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpens ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet." (6§)

Om den enskilde inte får tillräcklig hjälp i kontakten med en myndighet kan det innebära brister i tillgänglighet. Med bristande tillgänglighet menas att en person med funktionsnedsättning missgynnas, genom att skäligen åtgärder inte har vidtagits för att personen ska få en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning. Bristande tillgänglighet räknas som diskriminering enligt diskrimineringslagen (1 kap. 4 § 3).

Förberedelser och anpassningar är viktiga för att alla ska få ett rättssäkert bemötande.

Vad är ofta svårt? Vad kan du göra?

Föreställningsförmåga och sammanhang

För att kunna hantera nya situationer, lösa problem och planera behöver man kunna tänka sig in i och föreställa sig olika alternativ. Många personer med autism har svårt att föreställa sig sådant som de inte redan har erfarenhet av. Det kan leda till att de är mindre flexibla. De ser gärna samma lösningar och vill göra på samma sätt som de är vana vid.

Föreställningsförmåga behövs även för att kunna besvara öppna frågor. För att kunna ge ett adekvat svar är det nödvändigt att kunna tänka sig in i vilken information som frågeställaren förväntar sig.

Personer med autism fokuserar ofta på detaljer och kan därför missa det övergripande sammanhanget. De kan ha svårt att se "det viktiga" i en viss situation.

Så här kan du underlätta

- Skriv en agenda för mötet. Ha den synlig under mötet och bocka av punkterna efter hand.
- Förklara kort och konkret varför ni träffas, vad mötet ska leda till och vad din uppgift är.
- Informera konkret om stegen i den aktuella processen. En visuell bild av stegen i en process kan göra det lättare att förstå.
- Ställ så konkreta frågor som möjligt, så att personen slipper gissa sig till det underförstådda. Undvik öppna frågor som "Kan du berätta hur du upplever din situation?" eftersom de ofta är svåra att besvara.
- En del personer med autism har lättare att besvara frågor och att delta om de kan förbereda sig. När du kallar till mötet kan det därför vara bra att berätta vilka frågor som du behöver ha svar på.



Ömsesidig kommunikation och socialt samspel

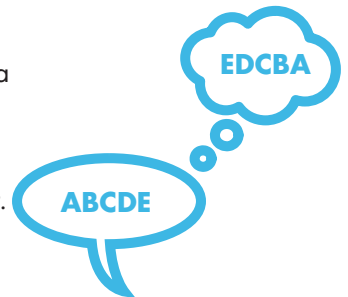
Personer med autism kommer sannolikt att ha svårigheter med kommunikation och samspel under ert möte. Även den som har en god verbal förmåga kan ha svårt att bearbeta och tolka information. Personer med autism har heller inte alltid ett ansiktsuttryck som speglar de egna känslorna och har inte alltid lätt för att avläsa andras mimik. Det kan leda till missförstånd.

Tänk på att det inte är meningsfullt att uppmana personen att "Fråga om du inte förstår!". Det blir lika konstigt som att be personer med synskada att tala om vad de inte ser.

Inledande frågor som "Hur har du det?" eller "Hur har veckan varit?", som uppfattas som relationsbyggande i andra sammanhang, kan istället bli förvirrande och energikrävande för personer med autism. De är ofta för ospecifika för att enkelt kunna besvaras.

Så här kan du underlätta kommunikationen

- Undvik inledande socialt småprat. En bra inledning kan vara att förklara hur mötet kommer att gå till: "Vi ska gå till rummet längst bort", "Du kan sitta här".
- Var konkret och extra tydlig. Om du måste använda myndighetsspråk, som "åtgärd" eller "arbetsförutsättningar", berätta vad orden betyder.
- När du ställer en fråga – invänta svaret innan du omformulerar frågan eller ställer en ny. Det kan behövas lite extra tid för personen att tolka frågan och formulera ett svar.
- För att göra budskapet tydligare kan du rita eller skriva. Du kan också använda bilder för att förtydliga och förstärka innehållet.
- Kontrollera att du faktiskt har förstått vad personen vill förmedla genom att kort sammanfatta det som du har uppfattat.
- Be personen att återge viktiga punkter för att kontrollera hur det du har velat förmedla har uppfattats av personen.
- Gör en kort sammanfattning av vad ni kommit överens om innan ni avslutar mötet.



Komma i tid, planera och genomföra

Att komma i rätt tid och till rätt plats kan vara svårt för personer med autism. Det är därför viktigt att förstå att om någon uteblir från möten så behöver det inte betyda att personen inte vill komma eller är medvetet nonchalant. Orsaken kan istället vara att personen har svårt med tidsuppfattning, planering eller med att orientera sig.

Så kan du underlätta för personen att komma till ett möte

- Presentera uppgifter om datum, tid, plats etc. i punktform när du kallar. På så vis framgår informationen tydligare. Det underlättar också om varje punkt står på en egen rad. Om möjligt, bifoga en bild på byggnaden och på den socialsekreterare som personen ska träffa. Då blir det lättare för personen att hitta rätt (se exempel).
- För de personer som vanligtvis inte öppnar brev kan du förbereda genom att märka upp kuverten. "Brev som kommer från mig har den här markeringen. De breven behöver du öppna och läsa varje gång de kommer"
- Skriftliga kallelser kan behöva kompletteras med sms-påminnelser, mejl eller telefonsamtal.
- Informera om att personen gärna får ta med en stödperson till mötet, exempelvis en boendestödjare eller anhörig.



Ett exempel på kallelse

Du har tid hos Anna Andersson för att

Dag: Torsdag 2 februari

Tid: 13.00–14.00 

Ta med:

Plats: Socialkontoret i Västerköping



Adress: Torget 2, Ingång: A



Anna Andersson
Välkommen!

Inkomma med underlag

I många ärenden behöver personer inkomma med underlag. Detta kan vara svårt, särskilt om personen förväntas klara det på egen hand utifrån en generell lista.

Så kan du underlätta för personen att inhämta rätt underlag

- Ge tydlig information om vad personen behöver lämna in.
- Om en person har svårt att formulera sig kan du underlätta genom att skriva ner precis vad han eller hon kan säga. Texten blir ett stöd när personen ber exempelvis hyresvärden eller banken om ett utdrag eller ett intyg.
- Ring gemensamt under mötet till dem som personen behöver uppgifter ifrån.
- Kanske kan personen få fotografera exempelvis räkningar med mobilen och skicka bilden till dig.

Hej!
Jag behöver
kopia på
mina ...

Energi till hela mötet

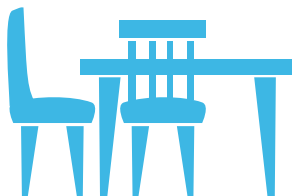
Personer med autism kan ha förhöjd känslighet för sinnesintryck som ljus, ljud och känsel. Ögonkontakt beskrivs också av många som obehagligt och energikrävande. Framförallt kan det vara svårt att lyssna och samtidigt ha ögonkontakt. Att en person undviker ögonkontakt får därför inte misstolkas som ointresse eller ohövlighet. Det kan vara nödvändigt för att personen ska kunna koncentrera sig på samtalet.



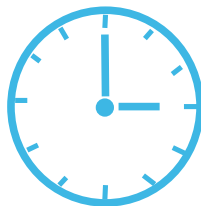
Ta ställning till om ni behöver kortare eller längre besökstider. Om ni vanligtvis har långa besök, kanske det går att dela upp besöket på fler och kortare möten. Alternativt att ha en eller flera planerade pauser under besöket.

Så kan du underlätta för personen att ha energi till hela mötet

- Ha mötet i ett rum som är så ostört som möjligt. Checka av om ljud, ljus, lukt eller andra sinnesintryck är störande för personen.
- Placera gärna stolarna så att kravet på ögonkontakt minskar (vid sidan av, snett mitt emot). Då kan du också lägga material på bordet så att ni båda kan se det.
- Ett kort med texten "paus" på bordet i mötesrummet kan underlätta för personen att själv ta initiativ till en rast.
- Var punktlig, håll om möjligt både start- och sluttid. Om du vet att det är svårt för dig att vara punktlig, informera om att du kommer att ta emot personen och sluta mötet så nära utsatt tid som möjligt.
- Erbjud dig att anteckna eller uppmuntra personen att fota av det som är viktigt med mobilen.



PAUS



Kom ihåg

Före mötet

- Boka ett så ostört rum som möjligt.
- Placera stolarna så att personen inte tvingas till ögonkontakt och så att ni enkelt kan titta på samma material.
- Anpassa möteslängden och planera för paus.
- Placera agendan så att alla kan se den.
- Ta med penna och papper.
- Ha med en bild för att kunna beskriva stegen i arbetet.

Under mötet

- Var noga med start- och sluttid.
- Var konkret och "rakt på sak". Utgå inte från att personen förstår det uttalade.
- Följ agendan och bocka av avklarade punkter.
- Skriv och rita som stöd.
- Erbjud hjälp att anteckna och fylla i blanketter.
- Stäm av hur du och personen har förstått varandra.
- Sammanfatta mötet och förklara vad som är nästa steg.

Innehållet i broschyren

I den här broschyren kan du få en uppfattning om vad som kan vara svårt för personer med autism i mötet med myndigheter.

Du får konkreta råd som kan underlätta när du möter personer med autism. Du får också förslag på enkla anpassningar som du kan använda när du planerar och genomför möten.

Fokus ligger på personer som söker hjälp hos socialtjänsten på egen hand.

Underlätta för personer med autism i möten med socialtjänsten

(artnr 2019-12-6480) kan beställas från

Socialstyrelsens publikationsservice.

www.socialstyrelsen.se/publikationer

E-post: publikationsservice@socialstyrelsen.se

Fax: 035-19 75 29

Publikationen kan även laddas ner från www.socialstyrelsen.se