

# Checklista för kognitiv tillgänglighet

## Handledning

Checklistan är gjord för att underlätta arbetet med kognitiv tillgänglighet på din enhet.

**Checklistan består av två delar: denna handledning och ett formulär.**

- **Formuläret** är ett instrument där Du fyller i hur kognitivt tillgänglig din enhet är.

Den består av ett antal punkter som Du går igenom. Under rubriken *Ska finnas* står preciserat det som ska finnas på varje enhet enligt Handikapp & Habiliterings policy för tillgänglighet. Under rubriken *Önskvärt* hittar du det som är önskvärt men inte tvingande.

I formuläret kryssar Du för det som redan *Finns* på Din enhet. Vid de punkter som ev. behöver åtgärdas fyller Du i under rubriken *Under arbete* vem som ansvarar och när det beräknas bli klart.

Det finns också en möjlighet att kryssa för om vissa punkter är *Inte aktuellt*, t ex om det inte finns porttelefon. Det sista rubriken *Fin inte möjligt att påverka*, gäller punkter som enheten inte själv styr över, t ex om förvaltaren i fastigheten har en viss policy när det gäller användning av symboler i entrén. På sikt kan en sådan policy ändå ändras, t ex genom att Du informerar förvaltaren om hur bra kognitiv tillgänglighet är för alla besökare.

- **Handledningen** innehåller samma punkter som formuläret. Under varje punkt finns en utförligare beskrivning av punktens innehåll. I handledningen finns också tips på hur Du kan gå vidare med arbetet kring de olika punkterna. Vi föreslår att Du läser igenom handledningen innan Du börjar fylla i formuläret

En tankemodell som vi använt när vi tagit fram checklistan är att följa en **brukares väg** till habiliteringen.

Brukaren behöver en hel del information:

- Vad kan din enhet erbjuda honom/henne?
- Hur kan han/hon få kontakt med din enhet?
- Hur hittar man till huset där din enhet finns och till rätt ingång?
- Hur hittar man från ingången till rätt våning, din enhets entré?
- Hur hittar man rätt person på din enhet och hur hittar man i lokalen?

## Generell information

Informationsenheten producerar allmän information om vad Handikapp & Habilitering kan erbjuda. Informationen finns både som tryckta broschyrer och på Handikapp & Habiliterings webbplats [www.habilitering.nu](http://www.habilitering.nu).

På webbplatsen finns också information på lättläst svenska om vad de olika yrkesgrupperna gör och om vissa verksamheter.

Du som vill ha hjälp att ta fram tillgänglig information kan vända dig till Handikapp & Habiliterings informationsenhet. Du kan ta del av Handikapp & Habiliterings plan för information till grupper med särskilda behov på Kontakten under rubriken Information.

Handikapp & Habilitering ska använda Specialpedagogiska Institutets Pictogramsymboler för uppmärkning av lokaler, enligt beslut i ledningsgruppen.

På intranätet finns en mapp med ett urval av Pictogramsymboler utan text, som är användbara för uppmärkning. Här finns också en mapp med Pictogramsymboler för uppmärkning av kök samt en mapp med logotyper som många brukare känner igen och kan ha användning av.

Symbolerna finns på *B:/Behandlingsbilder/Bilder för uppmärkning*.

## Formulärets punkter

### 1. Information om enheten – på papper

För att brukaren ska kunna veta vad din enhet kan erbjuda honom/henne behöver det finnas information på papper. För att så många som möjligt ska kunna förstå informationen behöver den finnas på lättläst svenska, kompletterat med bilder och gärna även helt bildbaserat för de brukare som inte kan läsa. Det är en fördel om detta ryms på en dubbelvikt A4: lätt att mångfaldiga och lätt att ta till sig innehållet.

För besökare med annat modersmål än svenska kan informationen behövas även på andra språk.

### 2. Information om enheten – på webb

Informationen om din Enhet ska också finnas tillgänglig på habiliteringens webbplats. Informationen ska vara möjlig att hitta, ta till sig och förstå, skriva ut och ta med sig.

Här behöver det också finnas information på lättläst svenska, kompletterat med bilder. Den skrivna informationen ska också kompletteras med ljudstöd. För de brukare som inte kan läsa behövs en helt bildbaserad version. Den kan med fördel kompletteras med videofilmer.

För besökare med annat modersmål än svenska kan informationen behövas även på andra språk.

### 3. Karta + vägbeskrivning

Det är bra att det finns en karta över Enhetens närområde. Den ska finnas i informationsmaterialet om Enheten, både i pappersform och möjlig att skriva ut från webben.

Kartan ska tydligt visa var Enheten finns t ex med en ring och gärna pilar som visar var man tar av från kringliggande vägar. Hållplatser och stationer för kommunala färdmedel ska vara utmärkta. Kartan kan tas fram i samråd med Handikapp & Habiliterings informationsenhet.

Det behöver också finnas vägbeskrivningar för olika färd sätt, både för bilburna och för de som åker med olika kommunala medel.

Vägbeskrivningar behövs på lättläst svenska och kanske även på andra språk. Det är bra om de finns tillgängliga vid telefonen så att man kan ge en vägbeskrivning om någon ringer och ber om hjälp.

Vägbeskrivningar behövs på olika abstraktionsnivå: textbaserat med olika färd sätt, bildbaserat med foton steg för steg hur man går. De bildbaserade måste finnas även finnas för vägen tillbaka eftersom miljön ser olika ut från ”andra hållet”. De kan också behöva uppdateras efter årstider och andra synliga förändringar av miljön.

### 4. Känna igen enheten

Varje enhet har en logotyp som består av ”landstingsstubben” och bredvid denna **enhetens namn** med **Stockholms läns landsting** under.

En del enheter har också en egen symbol. Symbolerna tas fram i samråd med informationsenheten på Handikapp & Habilitering. Symbolerna används i första hand för de enheter som finns i samma hus som andra landstingsverksamheter och är ett stöd för besökare som inte kan läsa att hitta rätt.

### 5. Inför besök

Inför besöket skickas ofta en kallelse/inbjudan ut. Det finns mallar för brev, fax mm på alla datorer kopplade till intranätet. Mallarna hittar Du i Word under *Arkiv/Nytt/Nytt från mall/Allmänna mallar*. Här hittar man också mallar för lättlästa kallelser med plats för foto. Behandlaren kan i kallelsen dessutom infoga en lättläst text om vad just den behandlaren kan hjälpa besökaren med. Färdiga texter finns att hämta från [www.habilitering.nu](http://www.habilitering.nu) under rubriken *På lättläst svenska/Vi som jobbar inom habiliteringen*.

Varje behandlare ska ha ett lättläst visitkort med bild. För beställning av visitkort finns särskilda beställningsblanketter som Du hittar på Kontakten. Visitkortet kan skickas tillsammans med kallelsen. Vid behov skickas även information på lättläst svenska samt vägbeskrivning med kallelsen.

## 6. Hitta rätt port

I närområdet till en del enheter finns orienteringstavlorna över områdets verksamheter. För att orienteringstavlorna ska vara användbara för besökare ska enhetens logotyp finnas med. Om enheten har en egen symbol ska den också finnas.

Miljön kring porten kanske behöver ”informationssaneras”? Man kan behöva ta bort eller flytta skyltar/lappar som inte behövs, för att i stället rikta brukarens fokus mot det som är viktig information.

Porten ska vara tydligt märkt med enhetens logotyp och ev. symbol.

Logotypen och ev. symbol ska finnas med i all information och även på skyltar i entré och hiss. Den som inte kan läsa kan då följa logotypen /symbolen och komma rätt.

## 7. Ta sig in genom porten

Den fysiska miljön ska vara logiskt utformad, ”lätt att förstå”.

Porttelefon och dörröppnare ska sitta på samma sida som handtaget där man spontant tittar. Höjden ska vara anpassad så att det är möjligt att se och trycka på, även för barn och personer i rullstol.

En lätthanterlig porttelefon har en egen knapp för varje enhet i huset och plats för logotyp och symbol vid varje knapp, alltså inte kod. Man ska inte behöva kunna hantera bokstäver och siffror för att använda porttelefonen. När man trycker på knappen ska man höra ett ljud som återkoppling på tryckningen.

Dörröppnare ska vara märkt med Pictogramsymbolen för rullstol och placerad så att en person i rullstol kan nå.

## 8. Hitta information om rätt våningsplan

Informationstavlan ska vara väl synlig från porten, inte skymmas av något annat och placerad på en höjd där de flesta kan se. Det ska vara utrymme framför så att alla kan gå nära och titta.

Enhetens logotyp och ev. symbol ska finnas så att den som inte kan läsa kan se att man kommit rätt.

## 9. Hitta hiss och trappor

Om inte hiss och trappor syns direkt från porten måste vägen till dessa märkas upp med Pictogramsymbol och pilar.

## 10. Åka hiss

På informationstavlan i hissen ska våningsplanen visas på ett sådant sätt att det motsvarar verkligheten d.v.s. källarplan längst ner på tavlan och det översta våningsplanet högst upp.

Informationstavlan ska vara placerad på en höjd där de flesta kan se.

Enhetens logotyp och ev. bildsymbol ska finnas på tavlan. Det ska framgå tydligt vilken knapp man ska trycka på för att komma till enheten.

En fördel är om varje våningsplan markeras på något sätt t ex med färg. Färgen kan sedan användas för att markera knapparna i hissen och i golvfärg eller annan markering på respektive våningsplan.

## 11. Hitta enhetens entré

Enhetens logotyp och ev. bildsymbol ska finnas i anslutning till dörren.

## 12. Ta sig in till enheten

En lätthanterlig porttelefon har en egen knapp för varje enhet på våningsplanet och plats för logotyp och symbol vid varje knapp, alltså inte kod. Man ska inte behöva kunna hantera bokstäver och siffror för att använda porttelefonen. När man trycker på knappen ska man höra ett ljud som återkoppling på tryckningen.

Det ska framgå tydligt vilken knapp man ska trycka på för att komma in till enheten. T.ex. tror man att en knapp som sitter bredvid dörren är en ringklocka eller en dörröppnare. Om det är en lampknapp kan det ställa till problem.

Om det finns kodlås för personal ska de placeras väl skilt från ringklocka och porttelefon, t ex på andra sidan dörren.

Dörröppnare ska vara märkt med Pictogramsymbolen för rullstol och placerad så att en person i rullstol kan nå.

## 13. Mottagande

Grundläggande är att information och personer ska vara där de behövs och där man intuitivt förväntar sig att de ska vara.

När besökare kommer in till enheten är det bra om man snabbt får kontakt och inte känner sig utlämnad. Det ska det vara lätt att förstå vad man förväntas göra; om man ska sitta ned eller anmäla sig. Det är bra med en bemannad reception nära ingången med någon att fråga. Receptionsdisken bör utformas så att även barn och personer i rullstol kan nå upp.

På eller över receptionsdisken bör det finnas en skylt med enhetens logotyp och ev symbol så att man känner sig säker på att man kommit rätt.

En tavla med (aktuella!) foton och namn på alla anställda ska finnas nära ingången. Tavlan bör sitta så att den är lätt att se och peka på när man som

besökare kommer in i lokalen. Besökaren får bekräftat att den man ska träffa faktiskt arbetar där och fotona underlättar om besökaren vill ställa frågor.

#### **14. Kapprum, toaletter, väntrum**

Plats för kläder ska finnas väl synligt, åtkomligt och nära där man kommer in. Kapprummet ska vara märkt med Pictogramsymbol. Klädhängare ska finnas på olika höjd så att alla ska kunna hänga upp sina kläder. Om kapprummet är beläget längre in i enheten ska tydlig vägvisning finnas.

Toaletterna ska gärna finnas nära entré och väntrum. De ska vara märkta med Pictogramsymboler. Om toaletterna är belägna längre in i enheten ska tydlig vägvisning finnas.

Väntrum bör finnas nära ingången men avgränsat så att man kan sitta något skyddat. Om enheten vänder sig till både barn och vuxna är det bra om det finns olika väntrum för att kunna utrustas på olika sätt. Väntrummet kan också delas in i lugna hörnor om många väntar samtidigt. I väntrummet/väntrummen bör finnas plats för viktig information, tidningar, en telefon för att ringa färdtjänst och ev. förfriskningar. Telefonen ska vara märkt med lämplig symbol.

Även väntrummet ska vara informationssanerat. Den information som finns i väntrummet ska vara aktuell och strukturerad. All ovidkommande information ska tas bort.

Lättläst information ska samlas för sig. Handikapp & Habiliterings informationsenhet har en checklista för vilken information som bör finnas i väntrummet, och vilken information som i övrigt bör finnas på din enhet. Checklistan finns på respektive enhet samt på Kontakten.

Det är bra om det finns en enkel bildtolk i väntrummet med bilder för vanliga frågor som t.ex. när är det min tur, var finns toaletten, kan du hjälpa mig att ringa färdtjänst osv.

Tidshjälpmedel för att veta väntetid är också önskvärt.

#### **15. Hitta i lokalerna**

Det ska finnas hållare för uppmärkning utanför alla rum. De ska vara utformade så att informationen lätt kan bytas och hållas aktuell.

Uppmärkningen ska placeras bredvid dörren på samma sida som dörrhandtaget där man spontant tittar, på en höjd där det är möjligt att se även för barn och personer i rullstol.

För att besökare ska hitta de rum i lokalen de kan behöva utnyttja behöver dessa rum vara märkta med Pictogramsymboler och text.

Olika rum med samma funktion kan särskiljas med färg, symbol eller konkreta föremål. T ex kan samtalsrummens uppmärkning behöva kompletteras med olika färger så att rummen kan skiljas åt.

Utanför rum där man tar emot besökare ska finnas möjlighet att visa om rummet är upptaget eller ledigt. Det kan göras på olika sätt:

- En vändbar skylt på dörren med en grön och en röd sida + text  
Upptaget/Ledigt
- En vändbar skylt med Pictogramsymbolerna ”Stopp”/”Kom”
- Röd lampa för upptaget

Om det finns annan information för personal, t ex bokningslista, ska den placeras väl skilt från uppmärkningen, t ex på andra sidan dörren.

Även skåp, lådor och redskap som besökare kan behöva använda ska märkas upp så att också personer som inte kan läsa hittar. Här kan Pictogramsymbolerna behöva kompletteras med foton.

Kontorsrummen ska märkas upp med foto på personen, namn och titel.

Observera att det finns bestämmelser från brandskyddsmyndigheten för hur symboler för utrymningsvägar, brandredskap och nödutgångar ska se ut och placeras. Pictogramsymboler ska INTE användas för dessa funktioner.

## 16. Personalens redskap

En annan aspekt av kognitiv tillgänglighet är de redskap vi som personal kan använda oss av. Så mycket som möjligt av dessa redskap ska finnas självklart till hands där de behövs.

I alla rum där personal träffar besökare bör det finnas en tidmätare som gör att den som inte förstår en vanlig klocka, ändå vet hur lång tid behandling/samtalet ska pågå. Där bör också finnas bilder som kan användas i behandling/samtal för att underlätta för brukaren att komma på, planera, fokusera, välja, förtydliga och utvärdera.

Det ska finnas foton på all personal eftersom Habiliteringen ger insatser till personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Därför behövs tydliga rutiner för fotografering av personal, för att göra och uppdatera en mapp med foton på enhetens gemensamma utrymme på intranätet och rutiner för hur man kontinuerligt uppdaterar material där foton används. T ex behöver man vid behov ändra på fototavlan och utanför respektive dörr.

Det kan vara en bra idé att utse en ”fotoansvarig” med uppgift att genast ta kort på nyanställd personal och hålla reda på (anteckna) hur korten är tagna: bakgrund, kamerainställning, avstånd, ljusförhållanden mm. Detta för att få enhetliga kort.

All personal ska ha lättlästa visitkort med foto. Beställningsblankett för dessa finns på Kontakten. Före besök kan brukaren ha fått ett visitkort med foto på den man ska träffa. Detta kan skickas ut samtidigt med informationsbroschyr och vägbeskrivning.

För att det ska bli lättare för personalen att använda bildstöd vid kontakter med brukare, behöver anpassningsmaterial finnas tillgängligt för alla.

För att göra det lätt och smidigt att anpassa brev, utskick, information ska det finnas utskrivna ark med självhäftande etiketter. Det behövs t.ex.

- foto på personal
- Din Verksamhets logotyp och ev. symbol
- veckans dagar i färg
- Pictogram-symboler för månaderna, klockor utan visare där man själv lätt fyller i aktuellt klockslag för t ex ett möte

Datorn är ett annat redskap för att ta fram anpassat bildstöd.

Det är en fördel om mallar för etikettark finns tillgängliga för utskrift från alla datorer.

Pictogram och Bildfabrikens bildbaser ska finnas tillgängliga från varje dator genom det interna nätverket. PSC-bilderna finns idag enbart på behandlingsdatorerna, det vore önskvärt att de också fanns på intranätet. Bilderna kan infogas i Word och Power Point och kombineras med text.

För att göra det enklare att använda bildstöd i t ex brev, beslut, inbjudningar, planering behövs mallar och lathundar till Word eller annan programvara.