

# Kohtaa kehitysvammainen asiakas

- Kehitysvammaisuus ei ole sairaus. Kohtaa ihminen, älä vammaa.
- Myös kehitysvammaiset ihmiset ovat peruspalvelujen asiakkaita.
- Suomessa on n. 40 000 kehitysvammaista ihmistä.
- Lisätietoa kehitysvammaisuudesta ja kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamisesta: [www.verneri.net/kohtaa](http://www.verneri.net/kohtaa)

**verneri.net**



## 1. ENNAKKOVALMISTELU

Huomioi tavallista pidempi vastaanottoaika jo ajanvarauksessa.

Ota selvää asiakkaan kommunikointitavasta ja siitä, onko hänellä käytettävissä puhevammaisten tulkkipalvelu.

Varmista, että henkilöllä on mukana ihminen, johon hän luottaa.

## 2. ASIAKASTILANNE

Muista aina esitellä itsesi asiakkaalle. Ole läsnä, pysähdy ja keskity kohtaamiseen.

Kerro asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla, mitä tapahtuu.

Tue ymmärtämistä tekstillä tai kuvilla asiakkaan tarpeiden mukaan.

## 3. TAPAAMISEN PÄÄTTEEKSI

Varmista, että asiakas on ymmärtänyt tapahtuneen.

Anna sovitut asiat asiakkaalle ja/tai lähi-ihmiselle ymmärrettävässä muodossa, esimerkiksi kirjallisesti.

Arvioi omaa toimintaasi.

## 4. HUOMIOI VIELÄ NÄMÄ

Kehitysvammainen henkilö tarvitsee enemmän apua ymmärtääkseen, mitä tilanteessa tapahtuu.

Siksi ymmärtämisen tukeminen esimerkiksi tekstin ja kuvien avulla on tärkeää.

Kuuntele aina asiakasta ja kohdista puheesi hänelle.

TUETTU VEIKKAUKSEN TUOTOILLA