

# 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**



Kehitysvamma-  
liitto



### 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.

