

Slik lager du en visuell guide tilpasset din avdeling



-en Gjør det selv-guide

fra prosjektgruppen «Visuelle guider for avdeling for radiologi
ved Stavanger universitetssjukehus»

februar 2025

Innhold

Forord.....	side 3
Hva sier lovverket om tilrettelegging og inkludering?.....	side 4
Hva er en visuell guide, og hvorfor skal vi ha en?.....	side 6
Kvalitetssikring.....	side 7
Forarbeid.....	side 8
Hvordan bør bildene tas?.....	side 9
Hvilken informasjon bør tas med?.....	side 10
Hvordan formidle til pasienten at visuelle guider er tilgjengelig.....	side 11
Til slutt.....	side 12

Forord

Innkallingsbrev og informasjon om forberedelse til timeavtalen forteller pasienten om tid, sted og om eventuelle forberedelser til selve undersøkelsen. For pasienter med kognitiv funksjonsvariasjon er ikke dette nok. De kan for eksempel ha behov for å vite hvordan venterommet ser ut, om det er mye lyd i lokalene eller om undersøkelsen eller behandlingen medfører støy. Mangelen på denne type informasjon vil gi pasienten en tilleggsbelastning i form av uro og bekymring, og fratar dem muligheten til å forberede seg på sine egne premisser og å ta de forhåndsregler de trenger.



Pasienter med kognitiv funksjonsvariasjon møter du hver eneste dag, hele året. Ved hjelp av denne Gjør det selv-guiden kan du lage en visuell guide som er tilpasset din arbeidsplass, og dermed møte denne pasientgruppen på en bedre måte.

Hva sier lovverket om tilrettelegging og inkludering?

Relevante utdrag av Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)

§ 1. Formål

Lovens formål er å fremme likestilling og hindre diskriminering på grunn av kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, **funksjonsnedsettelse**, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder og andre vesentlige forhold ved en person.

Med likestilling menes likeverd, like muligheter og like rettigheter. **Likestilling forutsetter tilgjengelighet og tilrettelegging.**

Loven tar særlig sikte på å bedre kvinners og minoriteters stilling. **Loven skal bidra til å bygge ned samfunnsskapte funksjonshemmende barrierer**, og hindre at nye skapes.

§ 2. Saklig virkeområde

Loven gjelder på alle samfunnsområder.

Loven gjelder ikke ved diskriminering på grunn av alder i forhold som reguleres av arbeidsmiljøloven kapittel 13 og skipsarbeidsloven kapittel 10.

Departementet kan gi forskrift om lovens anvendelse for utsendte arbeidstakere etter arbeidsmiljøloven § 1-7 første ledd.

§ 3. Geografisk virkeområde

Loven gjelder i hele riket, herunder på Svalbard og Jan Mayen. Loven gjelder også på faste og flyttbare installasjoner i virksomhet på norsk kontinentalsokkel, og på norske skip og norske luftfartøyer, uansett hvor de befinner seg.

Kapittel 3 om universell utforming og individuell tilrettelegging, og §§ 24, 25 og 26 om aktivt likestillingsarbeid for så vidt gjelder funksjonsnedsettelse, gjelder likevel ikke på Svalbard og Jan Mayen, installasjoner i virksomhet på norsk kontinentalsokkel, norske skip i utenriksfart og på norske luftfartøyer. Kongen kan gi forskrift om anvendelsen av de nevnte bestemmelsene på disse områdene.

§ 4. Ufravikelighet

Bestemmelsene i denne loven, og forskrifter gitt i medhold av loven, kan ikke fravikes ved avtale.

§ 6. Forbud mot å diskriminere

Diskriminering på grunn av kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, **funksjonsnedsettelse**, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder eller kombinasjoner av disse grunnlagene er forbudt. Med etnisitet menes blant annet nasjonal opprinnelse, avstamning, hudfarge og språk.

Forbudet omfatter diskriminering på grunn av eksisterende, antatte, tidligere eller fremtidige forhold som nevnt i første ledd.

Forbudet gjelder også hvis en person blir diskriminert på grunn av sin tilknytning til en annen person, og diskrimineringen skjer på grunn av forhold som nevnt i første ledd.

Med diskriminering menes direkte eller indirekte forskjellsbehandling etter §§ 7 og 8 som ikke er lovlig etter §§ 9, 10 eller 11.

§ 7. Direkte forskjellsbehandling

Med direkte forskjellsbehandling menes at en person behandles dårligere enn andre blir, har blitt eller ville blitt behandlet i en tilsvarende situasjon, på grunn av forhold som nevnt i § 6 første ledd.

§ 8. Indirekte forskjellsbehandling

Med indirekte forskjellsbehandling menes enhver tilsynelatende nøytral bestemmelse, betingelse, **praksis, handling eller unnlattelse som vil stille personer dårligere enn andre, på grunn av forhold som nevnt i § 6 første ledd.**

§ 12. Brudd på plikten til universell utforming eller individuell tilrettelegging

Brudd på §§ 17 og 18 om universell utforming og §§ 20, 21, 22 og 23 om individuell tilrettelegging regnes som diskriminering.

Diskriminering som skyldes mangelfull fysisk tilrettelegging, er uttømmende regulert i §§ 17 til 23 for de rettssubjektene og på de områdene disse bestemmelsene gjelder.

§ 17. Universell utforming

Offentlige og private virksomheter rettet mot allmennheten har plikt til universell utforming av virksomhetens alminnelige funksjoner.

Med universell utforming menes utforming eller **tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse.**

Plikten gjelder ikke utforming eller tilrettelegging som innebærer en uforholdsmessig byrde for virksomheten. Ved vurderingen skal det særlig legges vekt på

- a. **effekten av å fjerne barrierer for personer med funksjonsnedsettelse**
- b. **om virksomhetens alminnelige funksjoner er av offentlig art**
- c. kostnadene ved tilretteleggingen
- d. virksomhetens ressurser
- e. sikkerhetshensyn
- f. vernehensyn.

Plikten etter første ledd anses som oppfylt dersom virksomheten oppfyller krav til universell utforming i lov eller forskrift.

Kongen kan gi forskrift om innholdet i plikten til universell utforming på områder som ikke er omfattet av krav i annen lov eller forskrift.

§ 19. Aktivitetsplikt for universell utforming

Offentlige virksomheter skal arbeide aktivt og målrettet for å fremme universell utforming innen virksomheten. Det samme gjelder for private virksomheter rettet mot allmennheten.

Hva er en visuell guide, og hvorfor skal vi ha en?

En visuell guide er en serie bilder med enkel tekst som beskriver et område, en bygning eller en situasjon. Guidene kan være en støtte for pasienter og pårørende som har behov for å forberede seg i forkant av en time på sykehuset. Visuelle guider er ment som et tillegg til informasjonen i innkallingsbrevet og annen søkbar informasjon på sykehusets nettsider.

Lov om likestilling om forbud mot diskriminering sier at diskriminering og forskjellsbehandling grunnet funksjonsnedsettelse er ulovelig. Å utelate en pasientgruppe fra nødvendig tilrettelegging, er diskriminering.

Hvilke fordeler har det for avdelingen?

En pasient som har fått forberedt seg godt nok i forkant, vil møte med større overskudd og er mer mottagelig for undersøkelse og behandling. Dersom pasienten er overveldet av sanseintrykk og uro, kan det bli vanskelig å få utført undersøkelse og behandling på en god måte. Alle avdelinger i Norge har denne pasientgruppen innom hver eneste dag, hele året. Visuelle guider bidrar til å forbedre kunnskapen om behovene til denne pasientgruppen, samtidig som de hever kvaliteten på behandlingen og undersøkelsene avdelingen tilbyr.

Hvilke fordeler har det for pasienten og pårørende?

Pasienten får begynt prosessen med å forberede seg til timen allerede før hjemmet forlates, og dette kan bidra til at pasienten opplever mer kontroll over situasjonen. Etter en ok opplevelse vil det bli lettere for pasienten å følge opp eventuelle kontroller og behandlinger, noe som er helsemessig positivt. Visuelle guider kan også bidra til at pårørende som skal følge pasienten, føler seg tryggere i møte med sykehuset.

Kvalitetssikring

Det er ikke tilstrekkelig å bare knipse bilder ukritisk, legge dem ut på internett og så kalle det tilrettelegging, på samme måte som det ikke er nok å legge ut noen planker på en trapp og kalle det en rullestolrampe. En rullestolrampe må være kvalitetsvurdert for å sikre at den faktisk er funksjonell for brukerne. Vi må ha en tilsvarende tilnærming når vi utformer en visuell guide.

I arbeidet med visuelle guider for avdeling for radiologi ved SUS , rekrutterte vi en brukergruppe med nødvendig erfaringskompetanse. Dette for å få en gjennomgang og kvalitetssikring av materialet.

Vi har også nevrodivergens representert i prosjektgruppen. Denne kombinasjonen har gitt oss grundige guider, og dermed et godt grunnlag til å lage denne Gjør det selv-guiden.

Ikke alle arbeidsplasser i helsevesenet har mulighet til å få noen i målgruppen til å kvalitetssikre guiden. En alternativ løsning er da å la noen som ikke er lommekjent i området eller i bygget, "gå løypa" for å finne punkter som kan forbedres.



Husk at kvalitetssikring er avgjørende for at guiden skal bli nyttig for målgruppen.

Forarbeid

Før du starter det spennende arbeidet med å tilpasse en visuell guide til din arbeidsplass, kan du ta en kikk på lenkene nedenfor.

Her kan du hente ideer og inspirasjon ved å se hvordan andre har laget visuelle guider.

- [Visuelle guider for Avdeling for radiologi ved Stavanger Universitetssykehus](#)
- [Wellcome Collection, England](#)
- [Hampshire County Council, England](#)
- [Museum of Contemporary Art, Australia](#)

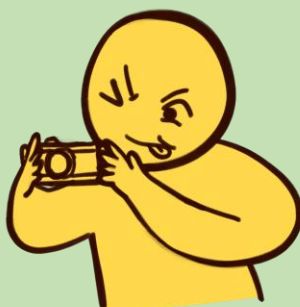


Du må også kontakte kommunikasjonsavdelingen og den som er ansvarlig for arbeidsplassen din sin nettside ved sykehuset der du jobber, slik at de kan bistå deg med å legge guiden inn på nettsiden. Lege/tannlegekontor må ta kontakt med den som er ansvarlig for deres nettside.

Hvordan bør bildene tas?

Bilder tatt med en moderne smarttelefon kan ha god nok kvalitet, slik at innleie av fotograf trenger ikke være nødvendig.

- Bildene bør tas i landskap og i omtrent brysthøyde.
- Guiden bør begynne med et bilde av bygget, og fortsette helt inn til og med behandlingsrom.
- Bildene tas i den retningen pasienten vil se området eller kommer inn i rommet, så langt dette er mulig.



- Vurder om bildene skal inneholde mennesker eller ikke. Vi valgte å ta bilder uten mennesker i guidene våre, siden personalet vårt går i turnus. I stedet har vi brukt formuleringer som «Her treffer du en helsesekretær ...» og «Radiografen vil ...» for å formidle at pasienten vil møte personale, men uten å gi inntrykk av at de vil bli møtt av spesifikke personer. Nøytrale bilder skaper større forutsigbarhet.
- Presenter behandlingsrom slik det vil se ut når pasienten ankommer. Dersom dere har flere rom som er ganske like hverandre, velg ett av dem.
- Forsøk å få relevante skilter med på bildene.
- Legg retningspiler inn i bildene der dette er nyttig.

Hvilken informasjon bør tas med?

Bruk et enkelt og nøytralt språk, husk at pasienten ikke er kjent med «helse-sjargong». Guidene bør også være tilgjengelige på flere språk.

- Hvordan kommer man dit? Legg ved linker til ruteinformasjon og nærmeste holdeplass for offentlig kommunikasjon.
- Info om parkeringsmuligheter.
- Info om ankomstregistrering og betaling.
- Hvilke yrkesgrupper møter man, og hvem utfører hva på avdelingen/poliklinikken?
- Blir det støy mens undersøkelsen pågår/lager utstyret lyd?
- Vil personalet ta på pasienten under undersøkelsen?
- Innebærer det ubehag/smerter? Kan ubehaget lindres og hvordan?
- Er det mye støy i gangene og ventesonen?
- Er det mulig å skjerme seg for eventuell støy?
- Er det rolige områder tilgjengelig dersom man trenger å hente seg inn?
- Er hjelpemidler (skohorn og lignende) tilgjengelig?
- Er det handicap-toaletter tilgjengelig og hvor?



Hvordan formidle til pasienten at visuelle guider er tilgjengelig

Informasjon om de visuelle guidene bør ligge synlig og lett tilgjengelig på poliklinikkens nettside. Det kan også legges inn et avsnitt i innkallingsbrevet med nettadresse eller QR-kode til nettsiden.

Eksempel:

Visuelle guider

Visuelle guider kan bidra med å gjøre besøket hos oss mer forutsigbart.

Har du behov for å bli kjent med omgivelsene før du kommer til timen din, kan du se gjennom den visuelle guiden som er aktuell for deg her: <https://sus.no/1011>.

Har du vært i utlandet?

~~NB! Har du arbeidet i helsetjenesten, fått tannbehandling eller fått behandling på legevakt eller sykehus utenfor~~

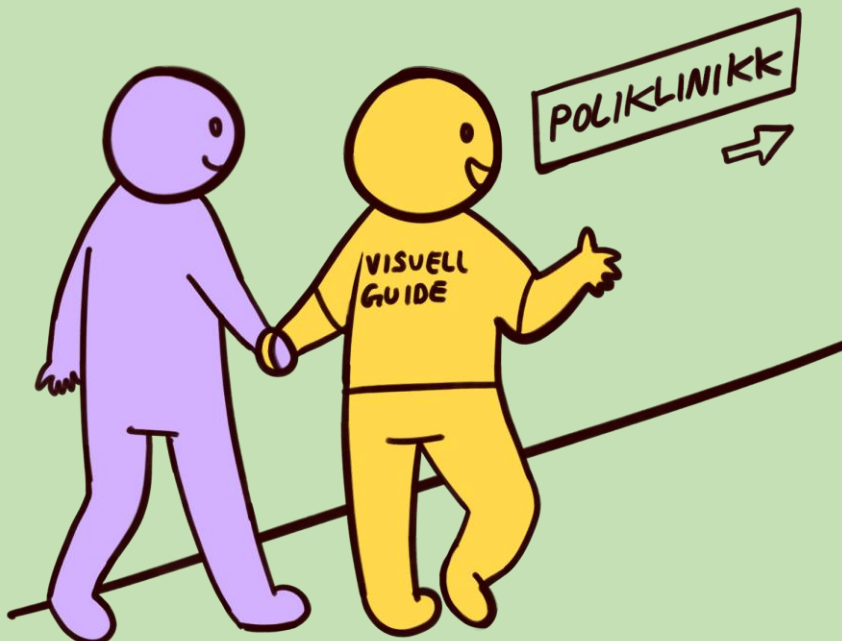
Til slutt

Nå har du fått noen gode tips om hva du kan ha med i en guide tilpasset din arbeidsplass.

Sjekk med jevne mellomrom om det er gjort endringer i omgivelser, lokaler og annet, som krever at guiden må oppdateres. Dersom du har guider på flere språk, husk å oppdatere disse også.

Du er velkommen til å dele denne guiden med andre sykehus og institusjoner som ønsker å være mer inkluderende for denne pasientgruppen.

For SUS: Bilder av fellesområder og tekst til disse kan lånes av prosjektgruppen.



Så enkelt kan det være!

