

# En (livsviktig) guide för dig som möter döva i vården



Det här är några citat från vårdgivare som döva patienter och anhöriga mött inom vården. Det är också exempel på bemötande och situationer som döva upplever som otrygga och inte är förenliga med patientsäkerhet.

## Döva - en bakgrund

Teckenspråkiga döva är födda döva eller har blivit döva tidigt i livet. Dövgruppen betraktar sig inte bara som individer med funktionsnedsättning utan också som en kulturell och språklig minoritetsgrupp. Döva har teckenspråket som förstaspråk och det används i direkt kommunikation på samma sätt som talspråk. Det svenska teckenspråket är ett visuellt språk med eget teckenförråd, egen grammatik och det uttrycks med ansiktet, kroppen och händerna. I det svenska samhället är det svenska språket majoritetsspråket. Döva behöver därför lära sig svenska som sitt andraspråk för att kunna läsa och skriva. Precis som hörande som lär sig ett främmande språk, så behärskar döva det svenska språket olika bra. Om döva under det så kallade inlärningsfönstret för språkutveckling får tillgång till tidig kommunikation och teckenspråk finns goda förutsättningar för andraspråksinläring, det vill säga skriven svenska.

Som individ tillhörande en minoritetsgrupp kan mötet med det majoritetssamhället innebära ökad stress och oro, så kallad minoritetsstress. Minoritetsstress innebär bland annat rädsla för att bli missförstådd, exotiserad och att inte få rätt bemötande utifrån individens livsvillkor. Döva, som alla andra minoritetsgrupper, undviker ofta att söka samhällsstöd då de kan ha svårt att utveckla tillit till hörande professionella som representerar majoritetssamhället och som saknar kompetens om döva.

**Tack för att du följer vår checklista** för att säkerställa en trygg och patientsäker kommunikation – både för döva patienter och för dig som vårdgivare! **Genom att följa checklistan kan du bidra till:**

- **Minskad minoritetstress** för döva
- **Bra bemötande** där döva känner **mer trygghet och delaktighet**
- **Ökad patientsäkerhet** och **större förtroende** för dig som vårdgivare, din behandling, medicinering och vården i stort

## Vid akuta besök

- Uppmärksamma information från patienten eller anhöriga om tolkbehov direkt.
- Kontakta direkt tolkcentralen i din region, som har tolkar i beredskap för akuta ärenden. Det finns särskilda telefonnummer som gäller för akuta behov av tolk.
- Vid allvarliga och akuta sjukdomssymtom eller livshotande situationer ska självklart vård ges direkt. När tolk sedan finns på plats eller på distans, informera om vilken vård som gavs innan. Annars är det förenligt med högre patientsäkerhet att säkerställa att kommunikationen fungerar mellan vårdgivare och patienten, vilket sker först när en tolk deltar i samtalet. Det kan finnas livsviktig information som inte får missförstås, exempelvis symtombeskrivningar eller allergier mot vissa mediciner. Avvakta därför inte med att beställa tolk till exempelvis läkartid, läkarrond eller provsvar utan gör det direkt.
- Använd inte hörande anhöriga eller vänner, och absolut inte barn, till den döva patienten som tolk. Det är inte förenligt med god patientsäkerhet och kan även upplevas som påfrestande för de anhöriga. Ha också i åtanke att anhöriga till patienten kan vara döva och i behov av information.

## Tänk på att:

- Inte ställa nyfikna frågor om döva och teckenspråk. Döva patienter är hos er för att söka eller få vård – inte vara informatörer.
- Inte sätta dina egna kommunikationsbehov i centrum – utan prioritera patientens! Du som vårdgivare kanske inte har mycket information att ge men patienten kan ha många frågor och uppleva oro om och när hen inte får förutsättningar att kommunicera och få svar på sina funderingar.

## Vid tidsbokade besök/möten

### FÖRE

När du gör kallelse eller överenskommelse om besökstid – ange i kallelsen att vårdgivaren bokar / har bokat tolk. Säkerställ att du bokar rätt typ av tolk! Patientens önskade tolkmetod ska gälla, och i förekommande fall kan patienten ha önskemål om att ha samma tolk om besöken är återkommande. Om tolken deltar vid vårdbesöket på distans, förbered teknik och uppkoppling före patientens bokade tid så att din avsedda tid för patienten inte minskas.

### UNDER

När döv patient registrerar eller anmäler sig i receptionen, ge redan då information om att tolk är bokad, på väg eller att tolkning sker på distans. Försäkra dig om att vårdgivaren inte ropar upp namn eller nummer i väntrummet eftersom döva patienter inte kan uppfatta det. Påkalla i stället uppmärksamhet och önskad ögonkontakt exempelvis genom att du vinkar eller knackar på personens axel.

Vid besökstidens slut gör en summering vad ni pratat om och vad ni kommit fram till. Om det är textunderlag eller avtal som ska verifieras eller skrivas på – gå igenom texten tillsammans så att alla parter är införstådda om innehållet. Om en kontakt ska tas efter besöket, exempelvis om kommande provsvar, ta reda på och kom överens hur kontakten ska tas och på vilket sätt.

## Vid önskad kontakt

### Telefon

För att ringa en döv person kan du använda dig av förmedlingstjänster för bildtelefoni eller texttelefoni. Du ringar förmedlingen och anger adress/nummer du vill ringa till och en förmedlare tolkar eller skriver vad du säger. Förmedlingstjänsterna arbetar på uppdrag av Post- och Telestyrelsen och alla förmedlare har tystnadsplikt.

**Bildtelefoniförmedling: 020-28 00 20**

**Texttelefoniförmedling: 020-600 650**

### Alternativa kontaktvägar

Ha i åtanke att döva har varierande förutsättningar att förstå information som är skriftlig, exempelvis via 1177, chatfunktioner och brev. Möjliggör därför alltid en kontaktväg för döva att själva kontakta er som vårdgivare, för att få information utifrån patientens unika situation och förkunskap.

Framtaget av Sveriges Dövas Riksförbund och arvfondsprojektet Sysсна på mig

[www.sdr.org](http://www.sdr.org)

[sdr@sdr.org](mailto:sdr@sdr.org)



**ALLMÄNNA  
ARVSFONDEN**