



# Endlich klappt der Apothekenbesuch für Menschen im Autismus-Spektrum

Ein Apothekenbesuch ist für Personen im Autismus-Spektrum (AS) oft eine grosse Herausforderung und mit Stress verbunden. Zum Beispiel können unangenehme Umgebungsbedingungen wie grelles Licht oder Hektik zu einer Reizüberflutung führen und den Apothekenbesuch unmöglich machen. Das Verhalten des Personals beeinflusst massgeblich, dass der Apothekenbesuch möglichst stressfrei bleibt.

## Woran kann man erkennen, dass eine Person im Autismus-Spektrum ist?

Autismus ist oft nicht sichtbar. Die hier aufgeführten Besonderheiten können auftreten und von Mensch zu Mensch unterschiedlich stark ausgeprägt sein.

### Soziale Besonderheiten

- vermeiden Blickkontakt, können wenig interessiert am Gegenüber wirken
- zeigen eine eingeschränkte Mimik
- haben manchmal ein spezielles Sprechverhalten (z.B. monotone, leise oder laute Sprache)
- brauchen länger als erwartet, bis sie auf eine Frage antworten
- können Gespräche dominieren und sehr viel erzählen (z.B. über Lieblingsthemen) oder Gespräche unterbrechen
- nehmen Aussagen wortwörtlich (z.B. Ironie, Sarkasmus, Doppeldeutigkeiten oder subtile Anspielungen verstehen sie oft nicht)
- haben Schwierigkeiten, Smalltalk zu führen und Gefühle, Bedürfnisse auszusprechen
- müssen ungeschriebene Regeln der sozialen Interaktion bewusst erlernen (z.B. begrüßen oder bedanken)
- kommunizieren offen und ehrlich (sie sagen das, was sie denken, ohne auf soziale Konventionen Rücksicht zu nehmen)

### Nicht-soziale Besonderheiten

- erkennen viele Details, dafür oft den grossen Zusammenhang nicht
- nehmen Reize viel intensiver oder viel schwächer wahr
- zeigen eingeschränkte Interessen und repetitives Verhalten (auch sich wiederholende Bewegungen)
- erleben Veränderungen jeglicher Art als grosse Herausforderung
- haben sensorische Über- und Unterempfindlichkeiten (z.B. helles Licht, Lärm, Gerüche), die grossen Stress auslösen können
- spüren Schmerzen z.T. vermindert oder gar nicht. Eine Bagatelverletzung kann als sehr schmerzhaft empfunden werden, eine ernsthafte Verletzung evtl. nicht.

Die Tipps auf den nächsten Seiten geben konkrete Hinweise, wie ein Apothekenbesuch klappen kann.



autismus schweiz  
autisme suisse  
autismo svizzera



# Menschen im AS bei Ihnen in der Apotheke

## Tipps, um Stress zu vermeiden

### **Eine ruhige Umgebung anbieten**

Bieten Sie einen ruhigen Ort an (z.B. ein Gespräch im Beratungsraum).

### **Möglichkeit einer Terminvereinbarung**

Weisen Sie daraufhin, dass (zukünftig) ein Termin online via Mail gebucht werden kann. Ermutigen Sie die Person in der Mail anzugeben, dass sie Autist:in ist. Gleiches gilt, falls Anmeldungen über Ihre Homepage, Onedoc oder Apps laufen.

### **Vorhersehbarkeit schaffen**

Schaffen Sie Vorhersehbarkeit, indem Sie in der Mail kommunizieren, wer die Beratung durchführen, wie lange diese dauern und worum es gehen wird. Bleiben Sie unbedingt bei diesen Angaben - Veränderungen sind für Personen im AS herausfordernd.

### **Rückzugsmöglichkeit anbieten**

Am Ende einer Beratung: Bieten Sie falls möglich eine Rückzugsmöglichkeit an. Dies könnte zum Beispiel ein kleiner Nebenraum oder der Beratungsraum sein. Möglicherweise können Sie dies bereits im Vorfeld mit dem Betroffenen abklären und den Raum für die Beratung reservieren.

### **Abholservice oder Lieferservice**

Bieten Sie, falls möglich, einen Abholservice oder Lieferservice nach Hause an.

### **Medikamente**

Personen im AS haben manchmal Mühe mit Konsistenz, Geschmack und/oder Geruch von Medikamenten. Es kann helfen, Tabletten unterschiedlicher Hersteller zu versuchen oder z.B. Dragees, anstatt Sirup zu verwenden.

### **Nach weiteren Beschwerden fragen**

Fragen Sie explizit nach weiteren vorhandenen Beschwerden, da Personen im AS diese oft nicht selbst erwähnen. Berücksichtigen Sie dabei die eventuell veränderte Schmerz- und Körperwahrnehmung sowie Wahrnehmungsbesonderheiten.

### **Beschreibung des weiteren Vorgehens**

Beschreiben Sie das mögliche weitere Vorgehen auch schriftlich.

### **Wissensaustausch im Team**

Tauschen Sie sich im Team aus und teilen Sie Ihr Wissen, damit möglichst alle Mitarbeitenden über das Thema Autismus informiert sind.

## **Ein Beispiel für einen möglichen Lösungsansatz**

– damit es für beide Seiten zu einem positiven Apothekenbesuch kommt

### **Die Mitarbeiterin einer Apotheke berichtete autismus schweiz (as):**

Eine Mutter kam mit ihrem autistischen Kind in die Apotheke. Das Kind hatte eine sehr trockene Haut und verweigerte die vom Arzt verordnete Lotion. Ich habe deshalb den Beratungsraum angeboten und die Problematik mit viel Feingefühl angesprochen (z.B. durch Nachfragen, warum die Anwendung der bisherigen Lotion nicht möglich war). Die Mutter erklärte, dass die Konsistenz und der Geruch der Lotion ein Problem für das Kind waren. Nach Abklärung des Hautzustandes und der Bedürfnisse habe ich Muster von verschiedenen Lotionen mitgegeben, damit Mutter und Kind diese in Ruhe zu Hause testen konnten.

**Gemeinsam konnte so eine gute Lösung gefunden werden.**



# Kommunikation

## Tipps, um Missverständnisse zu vermeiden

### Mit der Person reden

Reden Sie soweit möglich mit der betroffenen Person selbst und nicht über sie hinweg. Die Bezugsperson sollte nur für weitere Auskünfte befragt werden.

### Klare Sprache

Sprechen Sie deutlich, unmissverständlich und ohne Verharmlosungen. Machen Sie klare Aussagen und vermeiden Sie Fachjargon. Vermeiden Sie Doppeldeutigkeiten, Redewendungen, Ironie, Sarkasmus und bildliche Sprache.

### Klare Fragen

Stellen Sie klare und eindeutige Fragen. Stellen Sie nur eine Frage aufs Mal. Warten Sie die Antwort ab, bevor Sie weiter fragen.

### Klare Anweisungen

Informieren Sie in kleinen Schritten. Planbarkeit- und Vorhersehbarkeit sind wichtig.

#### – Zu ungenaue Anweisung:

«Nehmen Sie dieses Medikament drei Mal täglich ein».

#### – Bessere Anweisung:

«Die erste Tablette nehmen Sie um 8 Uhr, die zweite um 14 Uhr und die dritte um 21 Uhr.» Fragen Sie kurz nach, ob die Anweisung verstanden wurde.

### Visuelle Informationen geben

Nutzen Sie schriftlich formulierte Anweisungen, einfache Zeichnungen, Symbole oder Bilder. Menschen im AS können visuelle Informationen besser verarbeiten.

### Berührungen ankündigen

Kündigen Sie Berührungen vorher an (z.B. bei Blutdruckmessung). Ist die Person im AS dabei gestresst, hilft es vielen, eine sie beruhigende Gewohnheit ausüben zu können. Meist wissen die Betroffenen, was ihnen guttut und sie haben entsprechende Hilfsmittel dabei. Denken Sie daran, dass repetitive Verhaltensweisen Stress abbauen.



Durch die Berücksichtigung dieser Tipps können Sie eine Umgebung schaffen, in der sich Kund:innen im Autismus-Spektrum wohlfühlen und angemessen unterstützt werden. Herzlichen Dank für Ihren Einsatz!

## Was wünschen sich Betroffene von den Mitarbeitenden in Apotheken?

«Wenn Sie sehen oder merken, dass ich (z.B. beim Warten) gestresst bin (also z.B. repetitive Verhaltensweisen zeige oder herumlaufe), kann es mir helfen, wenn ich schnell drankomme oder Sie mir zeigen, wo ich in Ruhe warten kann, bis ich dran bin.»

«Ich habe mit meinem Apotheker vereinbart, dass ich das, was ich brauche, per Mail vorbestellen kann. Wenn mich die Mitarbeitenden in die Apotheke kommen sehen, geben sie mir die vorbereitete Tüte und ich kann gleich wieder gehen. Das hilft mir sehr.»



# Das Autismus-Spektrum

Autismus ist ein grosses Spektrum, die betroffenen Personen können sich stark voneinander unterscheiden. Deshalb heisst es auch: «Kennst du einen Menschen mit Autismus, kennst du genau einen Menschen mit Autismus».

Aktuell wird weltweit von ca. 1 bis 3% Betroffenen ausgegangen.  
Informationen zu Thema Autismus finden Sie auf [www.autismus.ch](http://www.autismus.ch).

## Unterstützte Kommunikation in der Apotheke:

Bilder helfen Menschen im Autismus-Spektrum stressfreier zu kommunizieren. Im Google oder Apple-Store finden Sie Piktogramme, die Sie kostenlos herunterladen können. Suchen Sie mit dem Stichwort: UKAPO.

## Weitergehende Informationen:

«Endlich klappt der Arztbesuch für Menschen im AS»  
Für Menschen im AS sind Arzt-Termine und der Kontakt mit medizinischen Einrichtungen mit grossen Herausforderungen verbunden. Zusammen mit Fachpersonen entwickelte as deshalb einen Leitfaden.

Hier finden Sie alle Informationen und die Möglichkeit, ihn zu bestellen.



## Wer ist «autismus schweiz» (as)? Was macht as?

as ist die grösste Non-Profit Organisation zum Thema Autismus in der Schweiz. Ziel des Vereins ist es, die Lebenssituation der Menschen im Autismus-Spektrum und deren Umfeld zu verbessern. as vermittelt Wissen, sensibilisiert die Gesellschaft und vergrössert das Verständnis für Betroffene und ihr Umfeld. as bietet u.a. Unterstützung in Form von Beratung, autismusgerechten Veranstaltungen und Weiterbildungen. Der Verein vernetzt Betroffene, ihr Umfeld und Autismus-Fachpersonen. Jährlich initiiert as neue Projekte und Vorhaben, welche den Alltag von Betroffenen und ihrem Umfeld positiv verändern.

Dieser Flyer entstand u.a. dank der grosszügigen Unterstützung der Galenica AG.

So können auch Sie autismus schweiz unterstützen:

**Jetzt mit TWINT spenden!**

-  QR-Code mit der TWINT App scannen
-  Betrag und Spende bestätigen



autismus schweiz  
autisme suisse  
autismo svizzera

Geschäftsstelle Zürich  
Riedhofstr. 354, CH-8049 Zürich  
+41 44 341 13 13, [www.autismus.ch](http://www.autismus.ch)





# Pour un accueil en pharmacie approprié pour les personnes autistes

Pour les personnes autistes, se rendre à la pharmacie représente souvent un grand défi et un stress : des conditions ambiantes désagréables telles que de la lumière vive ou de l'agitation peuvent conduire à une surcharge de stimuli et rendre la visite à la pharmacie impossible. Le comportement du personnel peut également rendre la visite à la pharmacie la moins stressante possible.

## Comment peut-on reconnaître une personne autiste ?

L'autisme est invisible. Les particularités énumérées ci-dessous peuvent varier en intensité d'une personne à l'autre.

### Particularités sociales

Les personnes autistes peuvent :

- éviter le contact visuel, paraître peu intéressées par leur interlocuteur,
- présenter des mimiques particulières,
- avoir parfois un comportement particulier à l'oral (p. ex. langage monotone, faible ou fort),
- mettre plus de temps que prévu à répondre à une question,
- monopoliser les conversations et raconter beaucoup de détails ou interrompre les conversations,
- prendre les déclarations au pied de la lettre (p.ex. ils ne comprennent souvent pas l'ironie, le sarcasme, les doubles sens ou les sous-entendus),
- avoir des difficultés à tenir une conversation et peiner à exprimer leurs sentiments et leurs besoins,
- ne pas appliquer les conventions sociales, qu'elles doivent apprendre de manière explicite ou par mimétisme (elles disent ce qu'elles pensent sans vérifier les réactions de leur interlocuteur).

### Particularités non sociales

Les personnes autistes peuvent :

- reconnaître beaucoup de détails, mais souvent sans situer le contexte général,
- avoir des intérêts restreints et un comportement répétitif (y compris des mouvements répétitifs),
- vivre les changements et l'inconnu de toute nature comme de grands défis,
- avoir des hypersensibilités et des hyposensibilités sensorielles (p. ex. lumière vive, bruit, odeurs) qui peuvent déclencher un grand stress,
- ressentir la douleur de manière exacerbée ou réduite. Une blessure mineure peut être ressentie comme très douloureuse, une blessure sérieuse éventuellement pas.

Les pages suivantes donnent des conseils concrets pour une visite à la pharmacie.



autismus schweiz  
autisme suisse  
autismo svizzera



# Temps et environnement

## Conseils pour éviter le stress

### **Offrir un environnement calme**

Proposez un endroit calme (par exemple un entretien dans une salle de consultation).

### **Possibilité de prendre rendez-vous**

Indiquez qu'il est possible (à l'avenir) de réserver un rendez-vous en ligne par e-mail. Encouragez la personne à indiquer dans le mail qu'elle est autiste. Il en va de même si les inscriptions se font via votre site Internet, Onedoc ou d'autres applications.

### **Créer de la prévisibilité**

Donnez une certaine prévisibilité en indiquant dans l'e-mail qui effectuera la consultation, combien de temps elle durera et son déroulement. Il est important que vous vous en teniez à ces informations – le changement est un défi pour les personnes autistes.

### **Offrir la possibilité de se retirer**

À la fin d'une consultation : si possible, offrez une possibilité de se retirer. Il pourrait s'agir par exemple d'une petite pièce annexe ou de la salle de consultation. Vous pouvez éventuellement en discuter à l'avance avec la personne concernée et réserver la pièce pour la consultation.

### **Service de collecte ou de livraison**

Proposez, si possible, un service de collecte ou de livraison à domicile.

### **Médicaments**

Les personnes autistes rencontrent parfois des difficultés avec la consistance, le goût et/ou l'odeur des médicaments. Il peut être utile d'essayer des comprimés de différents fabricants ou, par exemple, d'utiliser des dragées plutôt que du sirop.

### **Demander s'il y a d'autres soucis de santé**

Demandez explicitement s'il existe d'autres troubles, car les personnes autistes ne les mentionnent souvent pas d'elles-mêmes. Tenez compte des éventuelles modifications de la perception de la douleur et du corps ainsi que des particularités sensorielles.

### **Description de la procédure à suivre**

Décrivez également par écrit la suite de la procédure avec les différentes options possibles.

### **Partage des connaissances au sein de l'équipe**

Echangez et partagez vos connaissances au sein de l'équipe afin que tout le personnel soit, dans la mesure du possible, informé sur le thème de l'autisme.

## **Un exemple de solution possible**

– pour que la visite à la pharmacie soit concluante pour les deux parties

**La collaboratrice d'une pharmacie a rapporté à autisme suisse (as) :**

**Une mère est venue à la pharmacie avec son enfant autiste. L'enfant avait la peau très sèche et refusait la lotion prescrite par le médecin. J'ai donc proposé l'espace de consultation et abordé le problème avec beaucoup de tact (par exemple en demandant pourquoi l'application de la lotion précédente n'était pas possible). La mère a expliqué que la consistance et l'odeur de la lotion étaient un problème pour l'enfant. Après avoir clarifié l'état de la peau et les besoins, j'ai remis des échantillons de différentes lotions afin que la mère et l'enfant puissent les tester tranquillement à la maison.**

**Ensemble, nous avons ainsi pu trouver une bonne solution.**



# La communication :

## Conseils pour éviter les malentendus

### Parler directement à la personne

Dans la mesure du possible, adressez-vous à la personne concernée elle-même et non à son accompagnant(e), qui ne devrait être interrogée que pour obtenir des informations supplémentaires.

### Un langage clair

Parlez clairement, précisément sans ambiguïté et sans minimiser les choses. Faites des déclarations concrètes et évitez le jargon. Évitez les doubles sens, les expressions idiomatiques, l'ironie, le sarcasme et le langage imagé.

### Des questions claires

Posez des questions claires et précises. Ne posez qu'une seule question à la fois. Attendez la réponse avant de poser d'autres questions.

### Instructions claires

Donnez des instructions claires, par petites étapes. La planification et la prévisibilité sont importantes.

- Instructions trop imprécises : «Prenez ce médicament trois fois par jour.»
- Meilleures instructions: «Prenez le premier comprimé à 8 heures, le

deuxième à 14 heures et le troisième à 21 heures ». Demandez brièvement si l'instruction a été comprise.

### Donner des informations visuelles

Utilisez des instructions écrites, des dessins simples, des symboles ou des images. Les personnes TSA peuvent mieux traiter les informations visuelles.

### Annoncer si vous devez toucher la personne

Annoncez à l'avance les contacts (par ex. pour la prise de la tension artérielle). Si la personne est stressée, il est souvent utile de pouvoir exercer une habitude qui la calme. La plupart du temps, les personnes concernées savent ce qui leur fait du bien et elles ont les outils correspondants avec elles. N'oubliez pas que les comportements répétitifs réduisent le stress.



En tenant compte de ces conseils, vous pouvez créer un environnement, dans lequel les personnes autistes se sentent à l'aise et bénéficient d'un soutien approprié. Un grand merci pour votre engagement !

## Qu'attendent les personnes concernées du personnel des pharmacies ?

« Si vous remarquez que je manifeste des signes de stress, d'agitation (par exemple en attendant, si je présente des comportements répétitifs ou que je cours dans tous les sens), vous pouvez m'aider en m'indiquant un endroit calme où je pourrai attendre tranquillement mon tour ou en me servant rapidement ».

« J'ai convenu avec mon pharmacien que je pouvais commander à l'avance par mail ce dont j'ai besoin. Lorsque les membres du personnel me voient entrer dans la pharmacie, ils me donnent le sachet préparé et je peux repartir tout de suite. Cela m'aide beaucoup ».



# Les troubles du spectre de l'autisme (TSA)

L'autisme est un large spectre, les personnes concernées peuvent être très différentes les unes des autres. D'où vient la constatation suivante : « Si tu connais une personne avec autisme, tu connais exactement une personne avec autisme ».

Actuellement, on estime qu'environ 1 à 3% de la population mondiale est concernée par un TSA. Le nombre de personnes non diagnostiquées est élevé.

Vous trouverez des informations sur le thème de l'autisme sur [www.autisme.ch](http://www.autisme.ch)

## La Communication assistée dans les pharmacies :

Des images aident les personnes du spectre de l'autisme à communiquer sans stress. Vous trouverez sur internet des pictogrammes que vous pourrez télécharger gratuitement.

## Qui est « autisme suisse » (as) ? Que fait as ?

as est la plus grande organisation à but non lucratif regroupant les personnes autistes, leurs proches et des professionnels en Suisse. L'objectif de l'association est d'améliorer la qualité de vie des personnes sur le spectre de l'autisme et de leur entourage. as transmet des informations, sensibilise la société afin que les personnes concernées et leur entourage soient mieux comprises. as propose entre autres un soutien sous forme de conseils, de manifestations adaptées et de formations continues. L'association met en réseau les personnes concernées, leur entourage et les spécialistes de l'autisme. Chaque année, as lance de nouveaux projets qui améliorent le quotidien des personnes concernées et de leur entourage.

Ce dépliant a été réalisé grâce, entre autres, au généreux soutien de Galenica SA.

Voici comment vous pouvez, vous aussi, soutenir autisme suisse romande



IBAN: CH76 00767 000L 5443 1883



autismus schweiz  
autisme suisse  
autismo svizzera

autisme suisse romande  
rue du Petit-Chêne 20, CH 1003 Lausanne  
+41 21 646 56 15, [secretariat@autisme.ch](mailto:secretariat@autisme.ch)





# Finalmente una visita in farmacia è possibile per le persone disturbo dello spettro autistico

Una visita in farmacia è spesso una grande sfida per le persone disturbo dello spettro autistico (AS) ed è associata a stress. Condizioni ambientali sgradevoli, come luci intense o un'atmosfera frenetica, possono portare a una sovrastimolazione sensoriale, rendendo impossibile la visita in farmacia. Anche il comportamento del personale influisce significativamente sul fatto che la visita avvenga senza stress.

## Come riconoscere una persona disturbo dello spettro autistico?

L'autismo spesso non è visibile. Le seguenti caratteristiche possono manifestarsi in modo diverso da persona a persona.

### Caratteristiche sociali

- Evitano il contatto visivo e possono sembrare poco interessati all'interlocutore.
- Mostrano una mimica limitata.
- Hanno talvolta un modo particolare di parlare (es. monotono, voce bassa o molto alta).
- Impiegano più tempo del previsto per rispondere a una domanda.
- Possono dominare le conversazioni parlando molto (es. di temi preferiti) o interrompendole.
- Interpretano le affermazioni in modo letterale (es. non comprendono ironia, sarcasmo, doppi sensi o sottintesi).
- Hanno difficoltà a fare smalltalk e ad esprimere emozioni o bisogni.
- Devono apprendere consapevolmente le regole non scritte dell'interazione sociale (es. salutare o ringraziare).
- Comunicano in modo aperto e diretto, dicendo ciò che pensano senza considerare le convenzioni sociali.

### Caratteristiche non sociali

- Notano molti dettagli, ma spesso non riescono a cogliere il quadro generale.
- Percepiscono stimoli in modo più intenso o più debole.
- Mostrano interessi limitati e comportamenti ripetitivi (compresi movimenti ripetuti).
- Vivono qualsiasi cambiamento come una grande sfida.
- Hanno sensibilità sensoriali superiori o inferiori (es. luce intensa, rumore, odori) che possono causare grande stress.
- Sentono poco o nessun dolore. Una lesione lieve può essere percepita come molto dolorosa, mentre una seria può non essere riconosciuta.

I suggerimenti nelle prossime pagine offrono indicazioni concrete per rendere possibile una visita in farmacia.



autismus schweiz  
autisme suisse  
autismo svizzera



# **Persone disturbo dello spettro autistico nella vostra farmacia:** consigli per ridurre lo stress

## **Offrire un ambiente tranquillo**

Mettere a disposizione un luogo tranquillo (es. una stanza per consulenze).

## **Possibilità di prenotare un appuntamento**

Informare che è possibile prenotare un appuntamento via e-mail o online. Incoraggiare la persona ad indicare, se lo desidera, che è nello spettro autistico.

## **Creare prevedibilità**

Comunicare via e-mail chi fornirà la consulenza, quanto durerà e di cosa si parlerà. Attenersi a queste informazioni: i cambiamenti sono una sfida per le persone disturbo dello spettro autistico.

## **Offrire un luogo di ritiro**

Al termine della consulenza, fornire un luogo di ritiro (es. una stanza riservata). Comunicare questa possibilità in anticipo, se possibile.

## **Servizio di ritiro o consegna**

Offrire, se possibile, un servizio di ritiro o consegna a domicilio per i medicinali.

## **Medicina**

Le persone disturbo dello spettro autistico possono avere difficoltà con la consistenza, il sapore o l'odore dei farmaci. Provare compresse di diversi produttori o alternative come confetti invece di sciroppi può aiutare.

## **Chiedere di altri disturbi**

Chiedere esplicitamente di altri problemi, poiché spesso non vengono menzionati. Considerare la percezione alterata del dolore e del corpo.

## **Descrivere i prossimi passi**

Descrivere anche per iscritto i passaggi successivi.

## **Condivisione di conoscenze nel team**

Condividere le conoscenze nel team, affinché tutti i collaboratori siano informati sul tema dell'autismo.

## **Un esempio di soluzione**

### **Una farmacista ha raccontato ad autismus schweiz (as):**

Una madre è venuta in farmacia con il suo bambino autistico, che aveva la pelle molto secca e rifiutava la crema prescritta dal medico. Ho offerto la sala consulenze e ho affrontato la problematica con molta sensibilità (es. chiedendo perché la crema attuale non era accettabile). La madre ha spiegato che il problema era la consistenza e l'odore. Dopo aver valutato la situazione, ho fornito campioni di creme diverse da provare a casa.

**Insieme, abbiamo trovato una buona soluzione.**



# Comunicazione:

## consigli per evitare malintesi

### Parlare direttamente con la persona

Parlare con la persona interessata, non ignorarla. La persona di riferimento dovrebbe essere consultata solo per ulteriori dettagli.

### Linguaggio chiaro

Parlare in modo semplice e chiaro, senza usare termini tecnici, doppi sensi, ironia o sarcasmo.

### Domande dirette

Porre una domanda alla volta e attendere la risposta prima di fare altre domande.

### Istruzioni chiare

Fornire istruzioni passo dopo passo e verificarne la comprensione.

#### – Esempio inadeguato:

«Prenda questa medicina tre volte al giorno.»

#### – Esempio Adeguato:

«Prenda la prima compressa alle 8, la seconda alle 14 e la terza alle 21.»

Chieda brevemente se la consegna è stata compresa.

### Informazioni visive

Utilizzare istruzioni scritte, disegni semplici o simboli, poiché le informazioni visive sono spesso più facili da elaborare.

### Annunciare il contatto fisico

Comunicare in anticipo qualsiasi contatto fisico (es. misurazione della pressione sanguigna).



Seguendo questi suggerimenti, è possibile creare un ambiente in cui i clienti disturbo dello spettro autistico si sentano a proprio agio e supportati in modo adeguato. Grazie per il vostro impegno!

## Cosa si aspettano le persone autistiche dal personale delle farmacie?

«Se vedete o notate che sono stressato (ad esempio mentre aspetto, manifestando comportamenti ripetitivi o camminando avanti e indietro), mi aiuterebbe molto se potessi essere servito rapidamente o se mi indicaste un posto tranquillo dove aspettare il mio turno.»

«Ho concordato con il mio farmacista di poter ordinare ciò di cui ho bisogno via e-mail. Quando il personale mi vede entrare in farmacia, mi consegna direttamente la busta già pronta, permettendomi di uscire subito. Questo mi aiuta moltissimo.»



## Lo spettro dell'autismo

L'autismo è un ampio spettro e le persone che ne sono affette possono essere molto diverse tra loro. Ecco perché si dice anche: «Se conosci una persona autistica, conosci esattamente una persona autistica».

Attualmente si stima che circa l'1–3% delle persone in tutto il mondo ne sia affetto. Per informazioni sull'autismo, consultare il sito <https://autismo.ch/>

### Comunicazione assistita in farmacia:

Le immagini aiutano le persone disturbo dello spettro autistico a comunicare con meno stress.

Su Google o Apple Store si trovano pittogrammi che si possono scaricare gratuitamente. Cercare con la parola chiave: UKAPO.

### Chi è «autismus svizzera» (as)? Cosa fa as?

as è la più grande organizzazione no-profit sull'autismo in Svizzera. Lo scopo dell'organizzazione è quello di migliorare la situazione di vita delle persone con autismo e del loro ambiente. as trasmette conoscenze, sensibilizza la società e aumenta la comprensione per le persone affette ed il loro ambiente. as offre supporto sotto forma di consulenza, di eventi specifici per l'autismo e di formazione. L'associazione mette in collegamento le persone affette da autismo, l'ambiente in cui vivono e gli specialisti dell'autismo. Ogni anno as avvia nuovi progetti e programmi, che cambiano positivamente la vita quotidiana delle persone affette da autismo.

Questo volantino è stato realizzato anche grazie al generoso sostegno di Galenica AG.

Ecco come potete aiutare autismo svizzera



IBAN: CH53 8080 8004 3961 1219 1



autismus schweiz  
autisme suisse  
autismo svizzera

autismo svizzera  
Via Medi. 8, CH 6932 Breganzona  
+41 91 857 99 33, [info@autismo.ch](mailto:info@autismo.ch)

