



# ACCÉS SÍ

Hi guanyes tu, hi guanyam tothom

PAUTES GENERALS PER A ATENDRE LES PERSONES USUÀRIES AMB DISCAPACITAT

## PAUTES GENERALS PER A ATENDRE LES PERSONES USUÀRIES AMB DISCAPACITAT

L'accessibilitat fa referència a l'entorn, no a la persona. És el grau en el qual l'entorn està adaptat perquè la persona amb discapacitat accedeixi al servei o a l'edifici.

- ⇒ Posar esment en la persona, no en la discapacitat
- ⇒ Parlar-hi directament, i no fer-ho amb el seu acompanyant
- ⇒ Tractar les persones adultes com a adultes

### *Pautes a seguir:*

- Tenir ordenats els entorns de treball, ja que aquests tendeixen a acumular obstacles no controlats que poden dificultar l'accés als serveis.
- Definir de forma clara cadascun dels espais usats per a atendre la persona usuària.
- Definir els procediments per a atendre la persona usuària amb necessitats específiques d'accessibilitat.
- Conèixer i aprendre a descriure els nostres espais i els serveis per a transmetre-ho amb precisió i claredat a les persones.
- Informar amb precisió, eliminant la informació i les expressions innecessàries.
- Flexibilitzar les normes establertes per a la població general, per a poder-les adaptar a les necessitats específiques de l'usuari o usuària en cada cas.
- Demanar abans d'ajudar.
- Atendre la persona usuària sense prejudicis ni creences preestablertes.
- Respectar la diferència, la diversitat, com a factors enriquidors.

## ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES AMB DISCAPACITAT VISUAL

### Persones amb resta de visió i cegues

- Dificultats per a identificar diferents objectes.
- Dificultats per a identificar obstacles.
- Dificultats per a llegir textos que no disposen de tipografia, grandària i color adequats, o de traducció al Braille.

#### Recomanacions d'actuació:

- Saludar i presentar-nos amb el nostre nom.
- Demanar abans d'oferir ajuda; no forçar a rebre una ajuda no necessària.
- Col·locar-se davant de la persona cega, oferir-li el nostre braç perquè s'hi aferri. Mai ens hi hem de situar darrere i agafar el seu braç, i menys encara el seu bastó, per a empènyer- la cap a endavant.
- Parlar-li sempre dirigint la nostra mirada a la seva cara.
- Dirigir-se directament a la persona amb deficiència visual per a saber el que vol, i no a l'acompanyant.
- Utilitzar el nom de la persona, si es coneix, perquè tingui clar que ens hi dirigim; per a saludar, si la persona no estén la seva mà, agafar la seva per a fer-li saber que volem saludar-la.
- Avisar la persona quan n'anam o abandonam l'habitació; en cas contrari pot dirigir-se a nosaltres pensant que encara hi som. Igualment, si hi tornam, és convenient indicar-li-ho.
- Indicar-li si hi ha altres persones presents a prop.
- Comunicar, si és necessari, què es fa o què es farà; per exemple "Un moment, telefon a l'encarregat".
- Quan una persona cega o amb discapacitat visual entra a un lloc, necessita una informació verbal per a saber si l'han vista, si la poden atendre o si hi ha algú a qui es pot dirigir.
- Parlar amb la persona en to normal, a poc a poc i clar. No cridar o elevar la veu; les persones amb deficiència visual, en general, hi senten perfectament.
- No substituir el llenguatge verbal per gests, ja que aquests, en molts casos, no poden ser percebuts per l'altra persona.
- Ser específics i precisos en el missatge, per a no confondre o saturar la persona.
- No utilitzar paraules com *aquí, allà, això, allò*, etc. ja que van acompanyades de gests que la persona no pot veure. En aquestes situacions és preferible utilitzar termes més orientatius com *a l'esquerra de la taula, a la vostra dreta, davant la porta, darrere vós*. En ocasions, pot ser també útil conduir la mà de la persona a l'objecte i indicar-li de quin es tracta.
- Utilitzar normalment les paraules *veure, mirar*, etc.; no considerar-les com a termes tabú, ja que les mateixes persones amb ceguesa o deficiència visual les utilitzen normalment a les seves converses.



## ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

- Dificultats per a reconèixer persones, objectes i orientar-se a l'espai i el temps.
- Dificultats per a recordar informacions i episodis recents i/o passats.
- Dificultats per a entendre i executar ordres i/o realitzar tasques.
- Dificultats de comprensió i processament de la informació dels sistemes de senyalització.

#### Recomanacions d'actuació:

- Ser naturals i senzills en la manera de parlar a la persona amb limitacions de comprensió.
- Donar instruccions concretes utilitzant un llenguatge senzill.
- Respondre les seves preguntes, assegurant-nos que ens ha entès.
- Llevat de per a qüestions intel·lectuals, tractar la persona d'acord amb la seva edat.
- Limitar l'ajuda al que sigui necessari, procurant que se'n desfaci sol/sola a la resta de les activitats.
- Facilitar la seva relació amb altres persones.
- Mantenir l'ordre en la conversa.
- Situar la persona en àrees on es limitin les possibilitats de distracció, sense que això suposi aïllar-la.



## ATENCIÓ A USUARIS AMB DISCAPACITAT AUDITIVA

**Persones amb discapacitat auditiva, tant les que comuniquen en llengua oral (el 95% de les persones sordes) com les que comuniquen en llengua de signes**

- Dificultats per a identificar els senyals sonors, d'avís, d'emergència, etc. (per exemple, alarmes en passadissos o dins un ascensor).
- Dificultats per a comunicar-se amb persones que no coneixen la llengua de signes o tècniques d'atenció a persones amb sordesa.
- Majors dificultats per a gaudir d'audiovisuals, conferències, exposicions sonores, etc., ja que aquests no compten amb les adaptacions necessàries, per exemple el subtítulat.
- Dificultat per a llegir textos que utilitzin llenguatge tècnic o complicat de difícil comprensió.
- Dificultats d'accés a la informació.

*S'ha de tenir en compte que:*

- Una persona amb discapacitat auditiva que dugui pròtesi auditiva (implant coclear o audiòfons) també necessitarà adaptacions d'accés a la informació.
- La pròtesi auditiva no ho és tot, però sempre és una ajuda.
- La lectura labial és un complement imprescindible per a la persona amb discapacitat auditiva profunda i és necessària en qualsevol cas.
- Seguir una conversa extensa representa un esforç important per a la persona amb discapacitat auditiva, per la qual cosa els seus nivells d'atenció oscil·laran al llarg d'aquesta conversa.



*Recomanacions d'actuació:*

- Parlar sempre de front i cridar la seva atenció abans de començar a parlar.
- Detectar i utilitzar la llengua de major domini de la persona amb discapacitat auditiva, català o castellà si és el cas.
- En un curs o conferència ha d'estar situat a les primeres files.
- No tenir res a la boca mentre s'està parlant i intentar no tancar la boca amb les mans.
- La cara de la persona que parla sempre ha d'estar ben il·luminada, mai a contrallum.
- Parlar a poc a poc, vocalitzant bé, sense exagerar ni cridar.
- Intentar situar-nos a la mateixa alçada de la persona amb discapacitat auditiva a la qual ens dirigim. Per exemple, si és un nin convé acotar-nos i parlar a la seva alçada.
- Construir frases curtes, però correctes. No parlar mai en argot ni de forma rudimentària.
- No augmentar el to de veu mentre es parla (no cridar).
- Assegurar que s'ha entès el missatge, i si no és així, repetir o millor cercar altres paraules amb el mateix significat.
- Parlar amb claredat, utilitzant una velocitat adequada.
- Donar-se temps per familiaritzar-se amb la situació i les demandes de cada persona amb discapacitat auditiva que s'està atenent.
- Anticipar el tema a tractar, iniciar les frases amb el contingut que es tractarà, per exemple, "la sol·licitud, el paper que has d'emplenar...".
- I si és necessari, ajudar-se amb la paraula escrita, una imatge, o amb un signe natural.
- Utilitzar la llengua de major domini de la persona amb discapacitat auditiva, català o castellà.

## ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES AMB DISCAPACITAT FÍSICA

### Persones que utilitzen bastons, croses, etc.

- Dificultats per a superar desnivells i escales.
- Dificultats per a completar llargs trajectes sense descans.
- Dificultats en el trànsit per espais estrets i camins irregulars.
- Dificultats per a obrir i tancar portes, especialment si aquestes compten amb mecanismes de tornada i no s'accionen mitjançant sistema de palanca.
- Dificultats per a accionar mecanismes que demanen fer servir ambdues mans alhora.

#### Recomanacions d'actuació:

- Agraïxen que s'adapti el pas al seu en longitud i rapidesa, que se'ls ofereixi ajuda per a pujar i baixar escales, i que se'ls ofereixi un seient per a no estar una llarga estona drets/tes.
- No s'han d'allunyar mai bastons, croses, etc.; són molt importants per a les persones que els utilitzen, ja que constitueixen un mitjà sense el qual no poden desplaçar-se amb autonomia.
- És important evitar que caminin de més. El millor és situar aquestes persones a zones properes a les escales o als ascensors, si n'hi ha, perquè no hagin de recórrer grans passadissos; això facilitarà el seu accés i la sortida de l'establiment, fins i tot si per qualsevol motiu o per seguretat cal desallotjar l'edifici.

### Persones usuàries de cadira de rodes

- Impossibilitat per a superar escales i desnivells bruscs.
- Perill de bolcada en paviments irregulars.
- Impossibilitat o dificultat per a superar trams amb pendents importants, longitudinals o transversals.
- Dificultats causades per espai insuficient, que no permet maniobres de gir, obrir i tancar portes, transitar-hi, etc.

#### Recomanacions d'actuació:

- Hom no s'ha de deixar dur per la imatge de la cadira de rodes; en definitiva, es tracta d'una persona que, simplement, es troba asseguda.
- Per a parlar cal col·locar-se sempre davant la persona, mai darrere, o en una posició que l'obligui a girar-se, quan pot tenir alguna dificultat per a fer-lo. Cal situar-se a una certa distància per a no forçar-la a alçar el cap i, millor encara, si es pot, asseure's davant per a quedar al seu nivell.
- Si s'empeny la cadira cal tenir cura de no xocar amb algú, o amb mobles o altres objectes, i controlar i empènyer lentament la cadira, en pendent.



## ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES AMB PROBLEMES EN EL LLENGUATGE, LA VEU I LA PARLA

- Dificultats per a comunicar-se i expressar-se.
- Dificultats per a fer-se entendre.

#### Recomanacions d'actuació:

- Procurar no posar-nos nerviosos/ses pensant per endavant que no l'entendrem.
- Si no l'entendem, li ho hem de fer saber.
- Li podem demanar que utilitzi una altra forma de comunicar-se, o que faci servir sinònims; això no és una falta de respecte i no hem d'oblidar que el seu major interès és comunicar-se.
- No li hem de dir que l'hem entès/tesa si no és cert.
- Si, després de diversos intents, no aconseguim entendre'ns, hem de demanar disculpes i només llavors cercar un intermediari o intermediària que ens pugui ajudar a comunicar-nos.

