



# 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.
- Parla-hi directament, i no fer-ho amb el seu acompanyant.
- Tractar les persones adultes com a adultes.

Pautes a seguir:

- Tenir ordenants 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, eliminat 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 a 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 orientar-se en llocs desconeguts
- 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 i s'hi cal explicar-li quin és el nostre càrrec o feina.
- Parlar amb la persona en to normal, a poc a poc i clar. No cridar o elevar la veu; les persones en deficiència visual, en general, hi senten perfectament.
- Demanar abans d'oferir ajuda, no forçar a rebre una ajuda no necessària.
- Per desplaçar-nos amb una persona amb discapacitat visual, oferir-li el braç i caminar amb naturalitat. Mai ens hi hem de situar darrere i agafar el seu braç, i menys el seu bastó. Indicar-li els moviments només si són difícils o podem comportar algun perill.
- Parla-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 a ella. Si ens hem de donar la mà i la persona amb discapacitat visual no la estén cap a nosaltres, demanar-li sense manies que ens la doni.
- Per oferir un seient, indicar-li que es pot asseure, i si vol, n'hi ha prou que li posis la mà al respall o al braç del seient.
- Avisar la persona quan ens n'anam o abandonem l'habitació, en cas contrari pot dirigir-se a nosaltres pensant que encara hi som. Igualment, si hi tornem, 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, telefono 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.
- No substituir el llenguatge verbal per gests, ja que aquests, en molts casos, no poden ser percebuts per l'altra persona.

- Ser precisos en el missatges, emprant paraules concretes i clares per no confondre o saturar a la persona
- Si llegim un text per a una persona amb discapacitat visual, fer-ho de manera fidel i deixar que sigui ella qui el valori o l'interpreti.
- No utilitzar paraules com aquí, allà, això, allò, etc, ja que van acompanyades de gests que la persona no pot veure. En aquestes situació és preferible utilitzar termes més orientatius com a l'esquerra de la taula, a la vostra dreta, davant la porta, darrera vós. En ocasions pot ser, també, útil posar a la persona amb contacte amb l'objecte, deixant que l'explori
- 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 sens 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 possibilitat de distracció, sense que això suposi aïllar-la.

## **ATENCIÓ A USUARIS AMB DISCAPACITAT AUDITIVA O SORDCEGUES**

**Persones amb discapacitat auditiva i sordcegues, tant les persones que opten per la llengua de signes i/o la llengua oral.**

### **Dificultats generals de les persones amb discapacitat auditiva i sordcegues**

- Dificultats per a identificar els senyals sonors, d'avís, d'emergència, etc. (per exemple, la informació que es transmet per megafonia d'un hospital, una alarma acústica d'un passadís etc.).
- 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 (interpretació en llengua de signes i subtitulat).
- Dificultat per a llegir textos que utilitzin llenguatge tècnic o complicat de difícil comprensió. Redacció dels textos en un llenguatge clar i senzill, evitant excessivament l'ús de tecnicismes
- Dificultat d'accés a la informació.
- La persona sordcega pot ésser:
  - Sord de naixement. Llavors empra el llenguatge de signes o mímic per comunicar-se. Quan perden definitivament la vista, per comunicar-se ha d'emprar el mètode de "llegir" amb les dues mans sobre les de l'interlocutor.
  - Amb resta auditiu suficient per entendre amb audífons.
  - Cec de naixement. Així, el braille és el seu sistema de comunicació fins que també perden l'oïda
  - Pèrdua de la vista i l'oïda en edat adulta. Per comunicar-se aprenen a lletrejar l'alfabet manual amb lletres majúscules i també empren símbols.
  - Limitat resta visual que els permet llegir lletres grans i amb bon contrast.

*S'ha de tenir en compte que:*

- Una persona amb discapacitat auditiva que dugui pròtesi auditiva (implant coclear o audiòfons) també necessitarà adaptació d'accés a la informació.
- La comprensió de la llengua oral a través de les pròtesis auditives exigeix una rehabilitació auditiva i una bona adaptació a les pròtesis. No obstant això, portar audiòfons no suposa una garantia de recepció del missatge al cent per cent.
- La majoria de persones sordes proveïdes d'audiòfons no tenen audició completa pel simple fet de portar-los, sinó que són un complement per discriminar els sons que es produeixen al voltant.
- 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 a la qual cosa els seus nivells d'atenció oscil·laran al llarg d'aquesta conversa.
- Encara que algunes persones usuàries d'audiòfons, precisen el suport de la lectura labial per captar els missatges, aquestes opten per utilitzar en la seva vida quotidiana al Intèrpret en Llengua de Signes Espanyola. *La Llengua de Signes no és universal. Cada comunitat i país té la seva pròpia llengua de signes i, a més, està en constant creixement.*



*Recomanacions d'actuació:*

- No li cridi, aquest no li sentirà.
- Cridi la seva atenció amb un gest, un lleu toc en la espatlla, encenent o apagant els llums, o bé copejant suaument en terra o en la taula, ja que les vibracions que es produeixen les percep amb molta facilitat i immediatament li prestarà atenció.

- S'han de situar en un espai amb suficient llum, de front i a la mateixa altura (sobretot si són infants), perquè li puguin veure el rostre amb claredat i captin la informació de forma visual. La persona que parla sempre ha d'estar il·luminada, mai a contrallum.
- Algunes persones li entendran llegint els seus llavis, però unes altres no.
- Quan estigui parlant amb una persona sorda, vocalitzi a un ritme normal (ni molt lent, ni molt ràpid), vocalitzant bé, sense exagerar ni cridar. Procuri tenir a la vista els seus llavis, per això eviti tenir res a la boca mentre s'està parlant, posar-hi la mà davant o a prop de la boca i fumar.
- Si és necessari, complementar el que es diu mitjançant l'escriptura, amb missatges escrits senzills i clars. Recordi que l'estructura gramatical de llengua oral i llengua de signes és distinta i pot ser que la persona sorda no domini totalment la llengua oral.
- Utilitzar la llengua de major domini de la persona amb discapacitat auditiva, català o castellà.
- Evitar la utilització de tecnicismes. Majoritàriament les persones sordes tenen un nivell baix de lectoescriptura.
- Construir frases curtes, però correctes. No parlar mai en argot ni de forma rudimentària.
- La persona sorda no pot mirar simultàniament dos objectius. No pot mirar al oient o al intèrpret i també mirar documents, per tant, s'ha de pautar la informació a transmetre, 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..."
- Assegurar que s'ha entès el missatge, i si no és així, repetir o millor cercar altres paraules amb el mateix significat.
- Donar-se temps per familiaritzar-se amb la situació i les demandes de cada persona amb discapacitat auditiva que s'està atenent.
- En un curs o conferència ha d'estar situat a les primeres files.
- Quan una persona sorda es comunica amb llengua de signes, a més de les pautes generals anteriors, pot comptar amb la figura del Intèrpret en LSE, com professional que intermèdia en la comunicació entre persones sordes i oients per facilitar la comunicació a ambdues parts.
- La ubicació del Intèrpret en LSE ha de ser pròxima a la persona oient per procurar el contacte visual entre sord-oient.
- En actes i conferències... Facilitar prèviament el contingut de l'acte a l'intèrpret en LSE i al servei de subtitulació perquè es pugi preparar adequadament la traducció i interpretació.
- Evitar que el pas de la gent produeixi interrupcions en la visibilitat del Intèrpret en LSE o bé en la pantalla de subtitulació de l'acte o la jornada.
- La persona sorda ha d'estar situada a les primeres files en el costat on s'ubiqui el Intèrpret en LSE i/o la pantalla de subtitulació.



## **ATENCIÓ A PERSONES USUÀRIES AMB DISCAPACITAT FÍSICA.**

### **Persones que utilitzen bastons, crosses, etc.**

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

### *Recomanacions d'actuació:*

- Agreixen que s'adapti el pas al seu en longitud i rapides, 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, crosses, etc; són molt important 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.
- Dificultat 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 a la imatge de la cadira de rodes en definitiva, es tracta d'una persona que, simplement, es troba assegurada.
- Per a parlar cal col·locar-se sempre davant la persona, mai darrera, 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 empenyer 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.

