

GUIA D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT ALS SERVEIS PÚBLICS



Generalitat de Catalunya
**Departament de Benestar Social
i Família**

Aquesta guia ha estat elaborada per les terapeutes ocupacionals del **Centre per a l'Autonomia Personal Sírius** del Departament de Benestar Social i Família, que des de fa més de 25 anys ofereix informació, orientació i suport a les persones amb discapacitat o dependència i a les seves famílies:

Teresa Elorduy Hernández-Vaquero	Terapeuta ocupacional
M. Josep Caldés Canela	Terapeuta ocupacional

També hi han col·laborat les següents persones de **l'Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres (APASB)**:

Victòria Pérez-Camisón	Arquitecta
Núria Pons del Mazo	Coordinadora
Sònia Pereda López	Tècnica
M. Gemma Pifarré Matas	Cap de l'Àrea

Il·lustració de la portada: Neus Pons del Mazo

Departament de Benestar Social i Família, 2015

Secretaria General

Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres

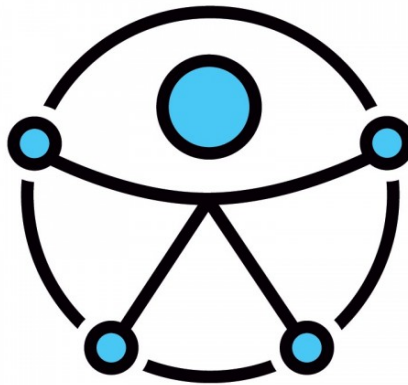
GUIA D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT ALS SERVEIS PÚBLICS

Presentació

A fi de garantir que les persones amb discapacitat puguin participar en igualtat de condicions que la resta de ciutadans en l'ús dels serveis d'atenció al públic, presentem unes recomanacions concretes dirigides als treballadors i treballadores d'aquests serveis per tal que puguin atendre amb una actitud positiva d'ajut i entesa, de forma personalitzada, a les persones que tenen necessitats específiques a causa de la seva discapacitat.

Aquesta Guia forma part de les accions que han de fer les administracions públiques, segons l'article 27 de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, que estableix que s'ha de preveure la formació necessària perquè el personal d'atenció al públic tingui els coneixements adequats per adreçar-se i donar suport a les persones amb discapacitat o diversitat funcional.

Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres



Símbol de l'Accessibilitat de Nacions Unides

Índex

Metodologia de la guia.....	4
Recomanacions generals.....	4
Recomanacions específiques.....	5
1. Persones amb discapacitat visual.....	5
2. Persones amb discapacitat auditiva.....	7
3. Persones amb discapacitat física.....	8
4. Persones amb discapacitat intel·lectual.....	10
5. Persones amb altres necessitats o situacions especials.....	11
5.1. Persones grans.....	11
5.2. Persones amb alteracions del comportament.....	12
5.3. Persones amb altres necessitats específiques.....	12
5.4. Persones amb una situació nova de discapacitat.....	13
5.5. Persones amb discapacitat de llarg termini.....	13

Metodologia de la guia

Les recomanacions que s'indiquen per donar una millor atenció són generals i específiques pels diferents tipus de discapacitat, i s'han enfocat segons tres aspectes:

- **L'ACCÉS i MOBILITAT**

Té en compte les necessitats de la persona des que accedeix al local, demana el torn, està a la zona d'espera, fins que se situa davant de la taula o mostrador on se l'atén.

- **La COMUNICACIÓ**

Té en compte, d'una banda, les necessitats de la persona quan s'expressa en fer la consulta i quan rep la informació o resposta i, d'altra banda, considera la capacitat de comprensió.

- **La MANIPULACIÓ**

Té en compte les necessitats de la persona quan ha d'emplenar dades, en signar, entregar i recollir documents, manipular informació escrita, cobrar, etc.

Recomanacions generals

- S'ha d'oferir ajuda si la persona sembla necessitar-la, però no donar per fet que la necessita.
- S'ha de parlar directament a la persona interessada, no al seu acompanyant.
- Cal tractar els adults com a tal, no de forma infantil.
- S'ha de permetre l'accés a totes les persones amb discapacitat vagin o no acompanyades de gos d'assistència, assistent personal o productes de suport diversos.

Recomanacions específiques

1. PERSONES AMB DISCAPACITAT VISUAL



Les persones amb discapacitat visual poden tenir restes visuals. Per optimitzar la seva capacitat hem de tenir en compte la il·luminació de l'entorn; el contrast dels colors dels objectes, del mobiliari, dels panells informatius, del terra, dels canvis de nivell, etc.

En el cas de les persones cegues és important mantenir un entorn ordenat, on no hi hagi excés d'objectes funcionals (cadires fora de lloc, portes, finestres o calaixos mig oberts, etc.) o decoratius (plantes amb branques que sobresurten, paraigüers, etc.) a les zones de pas.

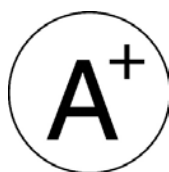
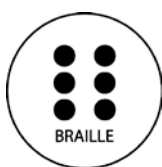
Accés

- S'ha de fer visible el lloc on s'ha de dirigir la persona el primer moment així com també l'aparell de torn amb contrast cromàtic dels caràcters.
- L'avís del torn ha de ser per megafonia, a més d'indicar-lo per pantalla.
- Si creiem que la persona necessita ajuda per moure's o desplaçar-se, li hem de preguntar si la necessita abans de tocar-la.
- Si l'hem d'acompanyar, ens hem de posar al costat contrari del bastó perquè ens agafi pel braç.
- Per informar-la que hi ha un seient lliure, primer li hem de preguntar si vol seure, i, en cas afirmatiu, li hem d'indicar la posició posant la mà de la persona en contacte amb el respall o reposabraços del seient.
- Si hem de passar per una porta o un lloc estret, o si hi ha una vorera, una rampa o bé hem de pujar o baixar escales, l'hem d'avisar abans de què es trobarà.
- Si l'acompanyem a pujar o baixar les escales, ens hem d'aturar per indicar l'inici i el final i ens hem de col·locar un graó més amunt. L'hem d'informar d'on es troba el passamà (dreta o esquerra) i li hem de posar la seva mà a sobre.
- Si demana ajuda per anar al lavabo, se la pot acompanyar i donar-li informació descriptiva; indicar-li el vàter més net; on es troba el paper; on és la cisterna i on es pot rentar i assecar les mans.

- Davant d'un risc com un obstacle imprevist, s'han d'utilitzar exclamacions informatives com "aturi's", "pari" i li hem de descriure el perill.
- Quan la persona porta un gos pigall, ha d'estar sempre al costat de la persona cega i se li ha de permetre el pas.
- S'ha d'evitar interactuar amb el gos pigall.
- Per acompanyar una persona amb gos pigall li hem d'oferir el nostre braç al costat contrari del gos. La persona invident i el seu gos ens seguiran.

Comunicació

- Ens hem de presentar o identificar-nos a la persona des de l'inici perquè sàpiga amb qui està parlant.
- Li hem de parlar mirant-li a la cara.
- Si marxem, hem d'avisar la persona i hem de fer el mateix quan tornem al seu davant.
- Hem de descriure verbalment tot allò visible (al primer full..., a la dreta...).
- S'han d'utilitzar amb normalitat paraules com: veure, mirar, etc.
- Hem de demanar a l'usuari quin és el sistema que utilitza per llegir i escriure.
- Les persones amb discapacitat visual accedeixen de diverses formes a la informació. Segons les restes visuals que tinguin i les seves habilitats, poden utilitzar: Braille, textos impresos engrandits, text ampliat escrit a la pantalla, etc.



Manipulació

- Si se li dóna un paper o un objecte, se li ha de posar a la mà, descriure'l, o deixar-lo en un lloc on la persona el pugui agafar, i indicar-li on es troba.
- S'han d'utilitzar termes que s'entenguin: "a la seva esquerra", "darrera seu", i si fes falta, podem conduir la seva mà cap a l'objecte, avisant-la primer i explicar-li què és.
- Hem d'evitar utilitzar termes com "aquí", "allà", "això", "allò".
- Quan se li torna el canvi en diners, cal comptar els bitllets i les monedes damunt de la seva mà.

- Se li ha d'indicar el penja-robes o acompanyar-l'hi perquè pugui penjar-hi l'abric.
- Si cal ajuda, ha de ser puntual, i hem d'evitar prolongar-la.

2. PERSONES AMB DISCAPACITAT AUDITIVA



Quan atenem persones amb sordesa o amb disminució auditiva greu, hem de facilitar la comunicació parlant clar i no de pressa, i amb productes de suport que complementin, augmentin o amplifiquin el so, com els bucles magnètics o els equips d'FM. En cas de disposar d'aquest sistemes, cal que estigui indicat amb el seu símbol corresponent.

També podem utilitzar l'escriptura com a alternativa a la comunicació verbal.

Accés

- L'avís de torn ha de ser per pantalla escrita.
- És aconsellable no parlar quan caminem.
- Si cal fer alguna indicació, hem d'afegir-hi un gest per fer més entenedor el missatge.
- Quan sigui possible, hem d'atendre l'usuari en un ambient poc sorollós.

Comunicació

- Tant si llegeix els llavis com no, hem de parlar de cara i tenir en compte que hi hagi bona il·luminació perquè ens pugui veure bé.
- Hem de parlar només quan ens estigui mirant.
- Si no ens mira, l'hem d'avisar quan vulguem dir-li alguna cosa tocant-li el braç o l'espatlla si està d'esquena.
- Cal respectar amb atenció el torn de paraula.
- Hem de vocalitzar sense exagerar, no apujar el volum i no parlar ni massa ràpid ni massa a poc a poc. No s'ha de cridar mai. Hem d'evitar tapar-nos la boca amb les mans o altres objectes.

- Ens podem ajudar amb gestos naturals però sense sobreactuar.
- Si no ens entén, hem de repetir el missatge fent la frase de manera més senzilla però correcta (no paraula-frase) amb expressions que tinguin un significat semblant.
- Si no l'entendem, li hem de preguntar si ens pot escriure la paraula o la frase i podem utilitzar aquest sistema per ajudar-nos en la conversa.
- Hem de preguntar a l'usuari si vol utilitzar l'escriptura o algun altre sistema alternatiu.
- És recomanable acompanyar la informació verbal amb la informació escrita, clara i fàcil de seguir.

Manipulació

No tenen cap dificultat específica.

3. PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA



Les persones amb discapacitat física o motriu poden utilitzar en molts casos una ajuda per desplaçar-se (bastó, caminador, crossa, cadira de rodes, etc.). Algunes persones poden tenir afectada la capacitat de manipulació i de comunicació verbal. Hem de deixar que facin per si mateixes el que puguin fer, però, estar amatents a les seves possibles necessitats.

Accés

- Els hem de preguntar si necessiten ajuda abans de donar-la.
- A les zones de pas no hi ha d'haver obstacles (objectes, mobiliari, catifes, etc.).
- El terra no ha de ser lliscant.
- Quan la persona porta un gos d'assistència, ha d'estar sempre al costat de la persona i se li ha de permetre el pas.
- Se'ls ha d'oferir informació detallada sobre els itineraris i els serveis adaptats.

- L'espai reservat per rebre l'atenció ha de ser adequat. Si s'ha de modificar, cal tenir en compte els següents aspectes:
 - o L'alçada del taulell o mostrador ha de ser accessible (0,85 m com a màxim).
 - o Un usuari en cadira de rodes necessita que l'espai de sota la taula d'atenció estigui lliure per poder apropar-se a donar documentació o rebre-la (0,70 m d'alçada com a mínim).
 - o Les persones amb dificultats per caminar que utilitzen algun producte de suport (bastó, crossa, caminador) o van acompanyades d'un assistent, necessiten un recorregut prou ample fins al punt d'atenció i un lloc per deixar els productes de suport al seu costat.
 - o La cadira ha de tenir reposabraços per facilitar asseure's i posar-se dret.
 - o S'ha de disposar d'una cadira ampla o sense reposabraços per a les persones obeses.

Comunicació

- Ens hem de dirigir sempre per davant de la persona, cara a cara, i si és possible, posar-nos a la mateixa alçada que ella.
- Si té dificultats per parlar, l'hem d'escoltar sense presses, sense acabar nosaltres les frases ni el missatge.
- Si un acompanyant ens fa d'intèrpret, hem de mirar l'usuari en donar la nostra resposta.
- Si no l'entendem, li hem de dir que sentim molt no entendre'l i li hem de preguntar si té alguna altra manera de comunicar-se: amb un abecedari, un plafó o quadern de comunicació, etc.
- Quan la persona no pot parlar i utilitza un sistema alternatiu de comunicació (plafó, quadern de comunicació, comunicador, etc.), pot dur un escrit explicatiu del funcionament del seu sistema comunicatiu. Mireu el document uns moments i verbalitzeu que heu entès com funciona.
- Donar-li el temps necessari per expressar-se amb un sistema alternatiu és important, ja que sovint requereix més temps de l'habitual.

Manipulació

- La taula o taulell ha de tenir l'alçada i l'espai adequats perquè la persona pugui escriure i manipular bé els papers. En cas contrari, li podem preguntar quins canvis la poden ajudar.

- Davant algunes dificultats de manipulació, les persones poden utilitzar adaptacions per escriure.
- Hem de respectar la seva iniciativa i el ritme de l'acció. Si té molta dificultat podem preguntar-li en què i com la podem ajudar.
- Les persones de talla baixa no necessiten un espai especial, normalment poden seure sense ajuda, però hem de procurar que tinguin els papers o els objectes que els donem a l'abast.

4. PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL



Quan atenem persones amb discapacitat intel·lectual, hem de tenir en compte que presenten perfils molt heterogenis en el seu funcionament intel·lectual i en les seves habilitats adaptatives. Poden tenir algunes dificultats en la comunicació oral i en la comprensió de l'entorn, i per tant, diferències en la seva interacció social. Per això un entorn facilitador amb les ajudes adequades els pot permetre desenvolupar-se amb més autonomia i seguretat.

Accés

- Si l'hem de dirigir a un lloc determinat seria millor acompanyar-la o avisar algú en el cas que nosaltres no ho puguem fer. En qualsevol dels casos hem de donar les indicacions de la manera més clara possible.
- Si veiem la persona desorientada, se li pregunta si necessita ajuda, ja que pot ser que no sàpiga què ha de fer i necessita que li ho expliquem.

Comunicació

- S'han de tractar els usuaris d'acord amb la seva edat, però adaptant-nos a les seves capacitats. Hem d'evitar comentaris infantils i actituds sobreprotectores.
- S'han d'utilitzar frases curtes, clares i senzilles, amb una sola idea per frase, per facilitar la seva comprensió, sense metàfores ni llenguatge abstracte.
- Hem d'utilitzar frases actives i evitar les passives.
- Cal evitar les sigles, les abreviatures i les paraules en altres idiomes.
- Hem d'utilitzar, si és possible, imatges per complementar la informació.

- Cal endreçar la informació per tal que sigui fàcil de seguir. Hem de numerar les pàgines.
- S'han d'utilitzar, quan sigui possible, textos de lectura fàcil.
- Hem de donar la informació per escrit amb lletres clares i grans, sense abusar dels subratllats ni dels canvis de colors.
- Quan la persona utilitza un sistema alternatiu de comunicació, s'han de tenir en compte les indicacions de l'apartat de comunicació en discapacitat física.
- Hem d'assegurar-nos que ens ha entès. Podem explicar-li les paraules difícils i repetir la informació important.
- Hem de donar-li temps per reaccionar i comprendre el que li diem per tal que ens doni una resposta.
- Cal posar atenció a les seves respostes, ja que poden ser més lentes, i hem de respectar els seus silencis.

Manipulació

- Li hem de donar temps perquè ens pugui presentar els documents o recollir-los.

5. PERSONES AMB ALTRES NECESSITATS O SITUACIONS ESPECIALS

5.1. Persones grans



Les persones grans poden combinar diverses dificultats, com: disminució de l'audició i de la visió, reducció o alteració de la mobilitat, pèrdua de memòria, alteració de la funció manual, etc.

En aquest cas hem de:

- Aplicar, en termes generals, les indicacions que hem donat per atendre persones amb discapacitat sensorial i física.
- Adaptar la informació a la persona evitant les actituds i el llenguatge infantils, i donar-li temps perquè actuï al seu ritme.

5.2. Persones amb alteracions del comportament



Les persones amb trastorns mentals poden presentar pensaments incoherents, dificultat per controlar impulsos i mostrar alteracions en les emocions que donin lloc a possibles comportaments imprevistos.

Si entenem la situació, podrem atendre millor la persona.

En aquest cas hem de:

- Mostrar calma i tranquil·litat, no atabalar-nos.
- Trobar el to adequat en la nostra expressió, per tal de mantenir el control i reconduir la situació.
- Respectar el seu espai vital i evitar el contacte físic.
- Emplaçar la persona perquè vingui en un altre moment amb un acompanyant quan la situació sigui molt complicada i no la puguem reconduir.
- Tenir paciència i, si cal, repetir les informacions diverses vegades. Intentar fer-ho sempre igual.
- Donar la informació de forma clara, breu, ordenada i amb suport escrit.
- Comprovar que s'ha entès tot.

5.3. Persones amb altres necessitats específiques



Algunes persones poden tenir un problema determinat en una funció cerebral que els ocasiona una disfunció per parlar, escriure, comptar, etc.

En aquests casos hem de:

- Recordar que l'afectació d'una funció concreta no té per què afectar la memòria ni el raonament.
- Preguntar-li quina és la seva dificultat i quina és la millor manera de comunicar-nos amb ella si percebem que la persona no troba la paraula que vol dir o no pot escriure.

5.4. Persones amb una situació nova de discapacitat



Una situació nova o sobtevinguda recentment, com un diagnòstic recent o un accident, pot portar una persona a augmentar l'estrès i dificultar l'entesa i la comprensió de la informació, així com afavorir reaccions d'irritació, enuig, queixa insistent, descontentament, etc.

En aquests casos hem de:

- Mostrar una actitud de respecte, tranquil·la i empàtica.
- Donar la informació de forma especialment clara i entenedora.
- Reforçar la informació verbal amb informació escrita.
- Fer un repàs o resum dels aspectes més rellevants.

5.5. Persones amb discapacitat de llarg termini



Si percebeu que la persona amb discapacitat ja coneix els recursos i els serveis o és professional del sector.

En aquest cas hem de:

- Adoptar una actitud d'escolta.
- Respondre acuradament el motiu de la seva consulta per tal de no repetir informacions o conceptes ja coneguts.
- Donar de forma completa i detallada la informació que demana.
