

sde

Servei de
Desenvolupament
Empresarial



Atenció a les persones amb discapacitat

Maria Josep Caldés
Terapeuta Ocupacional
Centre per a l'Autonomia Personal Sírius

Discapacitat

Maig de 2001, l'OMS aprova una nova **Classificació Internacional del Funcionament, de la Discapacitat i de la Salut (CIF)**.

Utilitza un llenguatge estandaritzat, fiable i aplicable transculturalment

Que permet descriure el funcionament humà i la discapacitat usant un

llenguatge positiu i una visió universal i emfatitzant que les

problemàtiques són el resultat de la interacció de les característiques

de l'individu amb l'entorn.

EIXOS	CIMMD 1980	CIF 2001
Deficiència	Pèrdua o anormalitat d'una estructura o funció psicològica, fisiològica o anatòmica	Problema en les funcions o estructures corporals ja sigui una desviació significativa o una pèrdua.
Discapacitat/Limitacions activitat	Restricció o absència de la capacitat de realitzar una activitat de la manera o dins els marges del que es considera normal.	Dificultats que una persona pot tenir en el desenvolupament o realització d'activitats.
Minusvalidesa/Restriccions participació	Situació de desavantatge que la discapacitat produeix a un individu determinat, limitant-li o impedit-li el desenvolupament d'un rol que seria normal en el seu cas, (en funció de l'edat, sexe i factors socials o culturals).	Problemes que un individu pot experimentar al involucrar-se en situacions vitals.

Dades de població a Catalunya

Persones amb discapacitat

- Discapacitat física: Motriu o Orgànica.....313.975 persones
 - Discapacitats sensorials: Auditiva..... 29.424 persones
Visual:..... 36.090 persones
 - Discapacitat intel·lectual51.902 persones
 - Discapacitat per Trastorn / malaltia mental105.964 persones
- Total de persones amb discapacitat:..... 537.998 persones**

Gent gran

- **Total de persones grans (+ de 65) anys 1.361.468 persones**
- Persones grans amb discapacitat reconeguda 252.140 persones
 - Entre 65 i 74 anys..... 106.644 persones
 - + de 75 anys 145.496 persones

Font: IDESCAT 2014

Llei 13/2014, d'accessibilitat

Llei 13/2014 de 30 d'octubre d'Accessibilitat aprovada pel Parlament de Catalunya el 30-octubre-2014, (DOGC 6742 de 4-11-2014).

Entrada en vigor el 5 de novembre de 2014.

Defineix una normativa completa i aborda l'accessibilitat des d'un punt de vista global i inclou tots els àmbits i aspectes

Objectiu principal

- Establir les condicions d'accessibilitat en tots els àmbits per garantir la igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones amb qualsevol tipus de discapacitat i diversitat funcional.

Accessible:

La condició d'un entorn, un procés, un producte o un servei que s'ajusta als requeriments funcionals i d'interacció -dimensionals, d'ubicació, d'il·luminació, d'acústica i de comunicació- que en garanteixen la utilització **autònoma, segura i amb comoditat** a totes les persones.

Llei 13/2014, d'accessibilitat

Novetats destacades

- Defineix una normativa integradora d'acord amb les directrius internacionals i estatals i aborda l'accessibilitat des d'un punt de vista global.
- Reconeix i inclou col·lectius que no eren objecte d'atenció suficient: sords oralitzats, sords signants, sordcecs, persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn mental.
- Destaca la importància de l'accessibilitat en la comunicació als sectors culturals i d'oci.
- Incorpora nous àmbits: Productes i serveis.
- Actualitza i aclareix les condicions d'accessibilitat requerides entre nou i existent.
- Dedicar un capítol al manteniment de l'accessibilitat.
- Preveu l'elaboració d'un distintiu de qualitat pel que fa l'accessibilitat dels establiments i serveis.
- Inclou conceptes com les barreres actitudinals.
- Fa referència a la importància de la **formació del personal dels serveis d'atenció al públic**.

Llei 13/2014, d'accessibilitat

Formació

- S'ha de fer la formació al personal d'atenció al públic per tal de proporcionar un tracte adequat a les persones amb diferents discapacitats i saber utilitzar els productes de suport necessaris per una atenció adequada.

Tipus de discapacitats

Persones amb:

- **Discapacitat física:** motriu o orgànica
- **Discapacitats sensorials:** auditiva i visual
- **Discapacitat intel·lectual**
- **Discapacitat per Trastorn / malaltia mental**

Discapacitat visual

- Manca total o parcial de visió que impedeix portar una vida plena
- Ceguesa total o parcial (baixa visió).

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- ✓ Poden tenir dificultats per seguir itineraris ja que estan mancats de la informació visual de l'entorn.
- ✓ Identificar l'inici i el final d'una escala pot ser difícil i perillós.
- ✓ Les persones amb ceguesa requereixen de més espai de pas. Tan si són autònomes amb el bastó-guia, si van acompanyades d'un assistent o si porten un gos pigall.
- ✓ Dificultats per detectar riscos a les zones de pas com, obstacles o elements arquitectònics.
- ✓ No poden detectar obstacles sobresortints a les parets.

Discapacitat visual

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- ✓ Tenen dificultats per identificar els lavabos, on són i quin correspon al seu sexe.
- ✓ Els lavabos acostumen a ser espais reduïts i això dificulta l'obertura de portes de la zona d'accés i la del vàter en concret.
- ✓ Dificultat o impossibilitat per llegir les pantalles informatives.
- ✓ Dificultat per identificar cartells o plafons informatius.
- ✓ Tenen dificultats per identificar amb quina persona estan parlant.

Discapacitat visual

Adaptació i adequació de l'espai físic

- ✓ L'avís del torn ha de ser per megafonia.
- ✓ Cal ajudar a fer visible amb contrast l'aparell del torn, els plafons i la senyalització dels entorns.
- ✓ Cal retirar paraigüers, penjadors no fixats, plantes, cartells i evitar riscos amb finestres obertes, estanteries,... (2,10m)

- ✓ Senyalització entenedora, en alt relleu i en Braille i acompanyada de pictogrames
- ✓ Símbols i caràcters contrastats amb el fons i el fons amb el parament.

- ✓ Dimensions dels caràcters segons la distància que s'han de llegir.
- ✓ Situació i alçada adequades, segons el públic a qui va dirigit

Discapacitat visual

Adaptació i adequació de l'espai físic

- ✓ Per a facilitar l'orientació a l'interior dels edificis és d'ajuda una maqueta en alt relleu, color contrastat i Braille
- ✓ És molt recomanable tenir informació descriptiva de la distribució del lavabo.
- ✓ Cal tenir itineraris específic per dèficit visual, amb relleu i/o so.
- ✓ S'han d'evitar els reflexes de llum a terra. Bona il·luminació.
- ✓ Cal utilitzar un sistema d'avís, amb relleu a terra per indicar el inici i el final de cada tram d'escala.
- ✓ És molt recomanable que hi hagi passamans a ambdues parets. Haurien de començar abans del primer graó i acabar després de l'últim.

Discapacitat visual

Tècniques d'acompanyament en la mobilitat

- ✓ Si creiem que necessita ajuda per a moure's, li preguntarem si la necessita abans de tocar-lo.
- ✓ Si la persona porta un gos pigall, hem d'evitar interactuar amb el gos.
- ✓ Davant d'un risc com un obstacle, utilitzar exclamacions informatives com "aturis", "stop" i l'explicarem de paraula el perill.
- ✓ Si li volem informar de que hi ha un seient lliure, hem de preguntar si el vol utilitzar, en cas afirmatiu hem de indicar la posició posant en contacte la mà de la persona amb el respatller o reposa-braços del seient.
- ✓ No variar el mobiliari de lloc.

Discapacitat visual

Tècniques d'acompanyament en la mobilitat

- ✓ Si l'hem d'acompanyar, ens posarem davant en el costat contrari al del bastó o gos, perquè ens agafi el braç.
- ✓ Descriurem verbalment si hem de passar per una porta o un lloc estret, o si hi ha una vorera, rampa o hem de pujar o baixar escales.
- ✓ Si l'acompanyem a pujar o baixar les escales, ens pararem per indicar el inici i el final. Indicar si les escales pugen o baixen.
- ✓ Si ha de pujar o baixar escales, l'hem de informar on es troba el passamans (dreta o esquerra). L'avisem i li posem la seva mà a sobre del passamà.
- ✓ Si demana ajuda per anar al lavabo, se'l pot acompanyar i donar-li informació descriptiva (el wàter més net, on està el paper, on la cisterna, on es pot rentar i assecar les mans)

Discapacitat visual

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació interacció

- ✓ Es recomana que la identificació i/o funció de la persona a la que s'adrecen estigui en Braille i amb contrast .
- ✓ Presentar-se o identificar-se, per a que la persona sàpiga amb qui està parlant
- ✓ Parlar mirant a la cara. Dirigir-se a ella, no a l'acompanyant.
- ✓ Avisar a la persona quan marxem i quan tornem al seu davant o a la sala.
- ✓ No recullis el seu abric o borsa, millor indica-li i acompanya'l al penja-robes.
- ✓ Es pot utilitzar normalment paraules com veure, mirar, etc.
- ✓ Cal demanar a l'usuari quin és el sistema que utilitza per llegir i escriure

Discapacitat visual

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació interacció

- ✓ Evita utilitzar termes com “aquí”, “allà”, “això”, “allò”.
- ✓ Utilitza: a la teva esquerra, darrera teu, i si fes falta podem conduir la seva mà a l'objecte, avisant primer, i explicant-li què és.
- ✓ Cal descriure verbalment tot allò visible (al primer full..., a la dreta...)
- ✓ L'amplada de la taula o mostrador ha de permetre arribar a les mans de usuari.
- ✓ L'espai al taulell o taula d'atenció al públic ha de ser suficient per poder manipular els papers o objectes que dur o que li donem.
- ✓ És aconsellable posa sobre la mà l'objecte i dir-li que és, o deixa-ho en un lloc a on el pugui agafar, indicant-li on és.
- ✓ En cas de haver de donar-li canvi de diners, és aconsellable, comptar els bitllets i les monedes a sobre de la seva mà

Discapacitat visual

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació interacció

Les persones amb baixa visió poden optimitzar més les seves restes visuals si tenen:

- ✓ Una bona il·luminació.
- ✓ L'interlocutor aprop i de cara.
- ✓ Pantalla d'ordinador amb contrast o magnificació de caràcters.
- ✓ Accés al tacte alhora que es comuniquen per facilitar la comprensió.
- ✓ La llum freda i el contrast figura-fons, els ajuda a veure millor.
- ✓ Cal que el taulell o taula d'atenció permeti l'accés frontal i evitar vidres o altres obstacles entremig
- ✓ És recomanable que puguin accedir a visionar la pantalla d'ordinador de la persona que els atén, pot ser molt útil que es pugui girar.

Discapacitat visual

Productes de suport i altres solucions

- Anotadors parlants
- Telefonia i aplicacions accessibles
- Línees Braille
- Ulleres telescòpiques i microscòpiques
- Accessibilitat a l'ordinador: adaptar la pantalla (contrast, augment de punter, augment de caràcters i icones, lupa...)
- Filtres i llums
- Lupes (electròniques)
- Lectors de pantalles
- Magnificadors de pantalla
- Reconeixement tàctil.
- Audiodescripció.

Discapacitat auditiva

- Manca total o parcial de l'audició i que impedeix portar una vida plena. Com a conseqüència d'aquesta mancança, els pot faltar també la parla.

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- ✓ Barreres de comunicació.
- ✓ Dificultats per a l'accés a la informació.
- ✓ Afectació de la comprensió.
- ✓ Dificultats en l'adquisició del llenguatge.
- ✓ Dificultats de socialització.

Discapacitat auditiva

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- ✓ Poden tenir restes auditius.
- ✓ Poden escoltar millor o pitjor els diferents timbres de veu i so.
- ✓ Poden tenir dificultats per entendre una indicació verbal de la megafonia.
- ✓ Poden tenir dificultats per escoltar l'avís del torn.
- ✓ Poden tenir dificultats per la comprensió del missatge oral.
- ✓ Els sorolls ambientals dificulten l'escolta del so.

Discapacitat auditiva

Adaptació i adequació de l'espai físic

- ✓ Pot ser necessari utilitzar algun tipus de micròfon per augmentar el so. Cal que aquest micròfon no tapi la gesticulació de la boca.
- ✓ La informació de la megafonia s'ha de proporcionar també per escrit en panells informatius lluminosos .
- ✓ Cal un ambient tranquil i poc sorollós.
- ✓ El mobiliari ha de permetre fer indicacions gestuals per acompanyar el missatge.
- ✓ El taulell ha de ser prou espaiós per poder escriure.
- ✓ Cal que la pantalla d'ordinador sigui visible i fàcil de llegir per l'usuari.

Discapacitat auditiva

Adaptació i adequació de l'espai físic

- ✓ Han de disposar d'anella magnètica especialment en entorns sorollosos o amb vidres de separació, per millorar l'audició de persones sordes amb audiòfon o implants coclears.
- ✓ Disposar de la senyalització corresponent.
- ✓ La il·luminació ha de ser difusa per no produir ombres a la cara i permetre la lectura labial de l'interlocutor sense reflexes i enlluernaments.
- ✓ Cal indicar amb el seu logotip corresponent els sistemes alternatius de comunicació de que es disposa.

Discapacitat auditiva

Tècniques d'acompanyament en la mobilitat

- ✓ Hem de parlar quan ens estigui mirant.
 - ✓ No parlarem si anem caminant.
 - ✓ Si cal fer alguna indicació, afegir-hi un gest per acompanyar el missatge.
-
- No tenen dificultats de mobilitat ni orientació a causa de la discapacitat auditiva, per sí sola.

Discapacitat auditiva

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació interacció

- ✓ Si no ens mira, l'avisarem quan vulguem dir-li alguna cosa, fent-li un toc en el braç o l'espatlla.
- ✓ Hem de parlar cara a cara i a la persona, no al seu acompanyant.
- ✓ Respectar amb atenció el torn de paraula.
- ✓ Hem de vocalitzar sense exagerar, no pujar el volum i no parlar ràpid ni massa a poc a poc.

Discapacitat auditiva

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació interacció

- ✓ Si no ens entén, hem de repetir el missatge, fent la frase de manera més senzilla però correcta (no paraula/frase) amb paraules que tinguin un significat semblant.
- ✓ Ens podem ajudar amb gestos naturals però sense sobre actuar.
- ✓ El contacte visual facilita la comunicació a tothom.
- ✓ La lectura labial, la expressió facial i gestual sumen en la comunicació.
- ✓ Poden necessitar veure la gesticulació manual de l'interlocutor.

Comprensió: - lectura labial 50%
 - comprensió per context 30%
 - pèrdua de informació d'un 20%

Discapacitat auditiva

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació interacció

- ✓ Cal demanar a l'usuari si utilitza algun sistema alternatiu.
- ✓ Si no l'entendem, li preguntarem si ens pot escriure la paraula o la frase i podem utilitzar aquest sistema per ajudar-nos en la conversa.
- ✓ Es molt recomanable acompanyar la informació verbal amb informació escrita, clara i fàcil de seguir.
- ✓ És molt recomanable donar informació per escrit. (correu electrònic, etc)
- ✓ Poden necessitar llegir o veure alguna informació en la pantalla de l'ordinador de l'informador.
- ✓ la informació ha de ser clara i entenedora.
- ✓ Recordar que poden tenir dificultats per llegir i/o escriure.

Discapacitat auditiva

Productes de suport i altres solucions

- **Definició:**

Qualsevol producte (incloent dispositius, equips, instruments, tecnologies i programari) fabricat especialment o disponible en el mercat, per a prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralitzar deficiències, limitacions en l'activitat i restriccions en la participació.

- Llenguatge de signe
- Subtitulació
- Pantalla partida
- Bucle o anell magnètic: de sala o de mostrador

- Audiòfons
- Amplificadors de so
- Micròfons, receptors i emissors de so
- Bucles magnètics, d'entorn i individuals
- Gravadores
- Intèrpret de llenguatge de signes
- Subtitulació

Discapacitat auditiva i visual (sord-ceguesa)

- Combinació de discapacitat visual i discapacitat auditiva, en diferents graus, que comporta dificultats de comunicació, de desplaçament i d'accés a la informació.

- Necessiten de guia-intèrpret per poder participar en societat.

Discapacitat auditiva i visual (sord-ceguesa)

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- La sord-ceguesa genera una gran incomunicació i desconexió, provocant grans limitacions per a l'accés a la informació, la comunicació i la mobilitat.
- Tenen dificultats d'aprenentatge.
- Dificultats de relació amb els altres.
- Disminució de l'autonomia personal.
- Molta variació en funció de la etiologia, el grau de pèrdua, el tipus de pèrdua, l'ordre d'aparició i concurrència amb altres símptomes.
- El canal prioritari per rebre informació és el tacte i la vibració.

Discapacitat auditiva i visual (sord-ceguesa)

Adaptació i adequació de l'espai físic

- Poden necessitar tocar amb les mans els objectes (papers, bolígraf, diners,...).
- Cal que hi hagi lloc al taulell per facilitar la manipulació.
- Poden utilitzar algun sistema alternatiu de comunicació.
- L'usuari i el interlocutor amb el que utilitza el sistema alternatiu han d'estar cara a cara.
- Evitar els contrallums i el soroll de fons.
- Cal proporcionar un entorn privat.
- Cal donar el temps necessari per l'intèrpret i per processar la informació.
- Previsió de l'espai suficient per el seu intèrpret que s'ha de seure de manera que pugui traduir i veure l'escena.
- Poden utilitzar algun sistema alternatiu de comunicació

Discapacitat auditiva i visual (sord-ceguesa)

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- El guia- intèrpret transmet a la persona amb sordceguesa les coses que no pot veure ni escoltar a través de diferents sistemes:
 - Dactilologia tàctil (dit com a llapis i lectura labial).
 - Llengua de signes tàctil.
 - Llengua oral i llengua de signes adaptada.

Discapacitat auditiva i visual (sord-ceguesa)

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- Qualsevol objecte o paper se li donarà a la mà.
- Descriure les situacions que han de succeir o succeeixen.
- Tocar-lo suaument el braç per indicar presència.
- Indicar i acomiadar-se quan ens absentem del seu costar.
- Presentar-se a l'inici de la conversa i de nou després de cada separació.

Discapacitat auditiva i visual (sord-ceguesa)

Tècniques d'acompanyament a la mobilitat

- Tenen dificultats per que l'entorn els identifiqui.
- No deixar mai a la persona sord-cega en un espai obert sense punts de referència.
- Cal deixar-la en un lloc còmode i segur amb algun punt de referència inamovible.
- Poden portar bastó, guia o gos guia.
- Li oferim el nostre braç per que s'hi agafi i caminem lleugerament endavant.
- Seguim les mateixes pautes que per a les persones amb discapacitat visual.
- Per seure, portarem la mà de la persona fins al respall i li acompanyarem el moviment fins a seure.

Discapacitat Física

La Discapacitat **Física** es divideix en dos tipus:

- **Motòrica:** discapacitat que dificulta o impedeix la mobilitat o el moviment del cos, o part del cos, en les activitats bàsiques de la vida diària, per diverses causes (*malformacions, accidents, lesions cerebrals...*).
- **No motòrica:** discapacitat física que tenen aquelles persones que per causes orgàniques no poden desenvolupar una vida plena (*cansament, malalties coronàries, renals, pulmonars*)

Discapacitat Física

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- ✓ Poden tenir dificultats per desplaçar-se en les zones d'accés i passadissos.
- ✓ Poden tenir dificultats per caminar i utilitzar algun producte de suport o assistent.
- ✓ Dificultats o impossibilitat de moviment en alguna o algunes parts del cos.
- ✓ Alteració de la coordinació, l'equilibri i la motricitat fina.
- ✓ Dificultats o alteració de la capacitat de caminar i/o pujar escales.
- ✓ Dificultats per canviar de posició (asseure's, estirar-se, etc)
- ✓ Dificultats en la manipulació d'objectes.
- ✓ Dificultats per portar objectes.
- ✓ Dificultats per les activitats bàsiques de la vida diària.
- ✓ Alteració de la lectura i/o escriptura.
- ✓ Alteracions de la parla, de la expressió i/o de la comprensió i com a conseqüència, dificultats per a la comunicació.
- ✓ Afectacions cognitives.

Discapacitat Física

Adaptació i adequació de l'espai físic

Itineraris d'ús públic: Desnivells a l'accés i a l'interior dels edificis

- Rampes com a solució preferent per salvar esglaons aïllats o petits trams d'escala, sempre que sigui possible, amb passamans a ambdós costats
- Plataforma elevadora vertical de recorregut curt, com a solució alternativa quan la rampa no és possible tècnicament
- Plataforma elevadora inclinada, quan cap de les solucions anteriors són viables tècnicament.

Discapacitat Física

Adaptació i adequació de l'espai físic

Serveis higiènics d'ús públic - Accessible

- Espai de transferència a l'inodor a ambdós costats
- Indicador d'ocupat en color vermell o lliure en color verd o blanc, al costat de la maneta de la porta, per facilitar la informació a les persones sordes o amb discapacitats cognitives.
- Identificadors de sexe en alt relleu i contrast cromàtic.

Serveis higiènics d'ús públic - practicable

- Espai de transferència a l'inodor a un costat

Serveis higiènics d'ús públic - usable

- Admissible només en reformes d'establiments existents de superfície molt reduïda

Discapacitat Física

Adaptació i adequació de l'espai físic

Serveis higiènics d'ús públic – familiar

(Establiments de grans dimensions i elevada afluència de públic)

- Espai lliure d'obstacles de majors dimensions que l'accessible.
- Disposa d'un canviador de bolquers.
- Permet accedir amb cotxets de nens.
- Permet a una persona en cadira de rodes poder maniobrar amb confort acompanyada pel seu assistent per apropar-se als aparells sanitaris.

Discapacitat Física

Adaptació i adequació de l'espai físic

Les sales d'actes:

- Han de ser accessibles per a les persones usuàries de cadira de rodes o amb dificultats de mobilitat.
- En llocs de la sala ha d'haver espai suficient per maniobrar i previsió de lloc per l'acompanyant.
- Sempre que sigui possible, disposar de rampa amb el pendent adequat, perquè una persona en cadira de rodes pugui accedir-hi amb autonomia. Valorar en cada cas la necessitat de passamà i/o sòcol.

Discapacitat Física

Adaptació i adequació de l'espai físic

- ✓ Cal evitar els obstacles que limitin l'amplada de pas.
- ✓ S'ha de tenir en compte les dimensions per poder fer:
 - Desplaçament en línia recta.
 - Canvis de direcció en angle de 90º
 - Canvis de sentit fent un gir de 180º
- ✓ Si es desplacen en cadira de rodes, cal tenir en compte les dimensions de l'usuari i el seu acompanyant.

Discapacitat Física

Adaptació i adequació de l'espai físic

- Valorar l'alçada del taulell o mostrador, per tal que sigui accessible. Poden tenir dificultat o impossibilitat per accedir a taules, mostradors o taulells degut a l'alçada, profunditat i forma del mobiliari.
- Valorar les zones d'accés i els obstacles i evitar terres lliscants o amb catifes.
- Valorar si l'espai reservat per posar-se davant serà suficient i correcte, i modificar-lo si fa falta:
 - Si és usuari de cadira de rodes cal que l'espai de sota la taula d'atenció, sigui suficient per posar els reposapeus de la cadira i pugui apropar-se per donar documentació o rebre'ls.
 - Si té problemes per caminar, mirar que hi hagi suficient espai per arribar a la cadira. És recomanable que la cadira tingués reposa-braços.
 - Considerar la possibilitat de usar una cadira més ample per les persones amb obesitat.
 - Si va amb crosses, bastó o caminador, mirar que hi hagi un espai per deixar-los al seu costat.

Discapacitat Física

Adaptació i adequació de l'espai físic

- Cal tenir en compte que l'espai sobre el taulell o taula sigui suficient per que la persona pugui recolzar bé el paper, escriure i manipular-lo.
- Si hagués de firmar o escriure, valorar l'alçada de la taula. Si no fos l'adequada per a la persona concreta, se li pot preguntar què li aniria bé.
- Cal saber que a vegades utilitzen adaptacions per escriure.
- Considerar que poden necessitar seure per fer una gestió.
- Si és una persona de talla baixa, no necessiten un espai especial, normalment poden seure sense ajuda, però hem de procurar que tinguin els papers o objectes que els hi donem, a l'abast.

Discapacitat Física

Tècniques d'acompanyament en la mobilitat

- Oferir ajuda abans de donar-la i preguntar com la vol.
- Oferir el nostre braç, mai agafar el seu.
- No tocar els productes de suport que ajuden a la persona sense el seu permís i avís.
- No utilitzar la seva cadira de rodes com a penjador d'objectes.
- Mantenir la velocitat i ritme del igual que la persona que assistim o acompanyem.
- Utilitzar les zones adaptades o accessibles.
- Facilitar la obertura i tancament de portes.
- Facilitar l'abastament d'objectes massa alts o massa baixos.

Discapacitat Física

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- Preguntar si necessiten ajuda abans de donar-la.
- Oferir informació detallada sobre itineraris i serveis adaptats.
- Si tingués problemes de manipulació, hem de respectar la seva iniciativa i el ritme de l'acció. Si té molta dificultat, podem oferir la nostra ajuda, preguntant en què i com el podem ajudar.
- Necessiten recolzar bé el paper i el braç per poder escriure o signar.
- Poden necessitar omplir un full o sol·licitud al seu domicili o amb ajuda d'una persona o ordinador.

Discapacitat Física

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- Poden tenir dificultats en l'expressió i comprensió del llenguatge.
- Si tingúes problemes en la parla, hem d'escoltar sense presses, sense acabar-li les frases ni acabar nosaltres el missatge.
- Cal que puguin veure bé al informador, la seva cara i expressions.
- Si un acompanyant ens fa d'interpret, no deixem de mirar a l'usuari al emetre la nostra resposta
- Si no l'entendem li direm que sentim molt no poder entendre'l i li preguntarem si té altre manera de comunicar-se. Amb un abecedari, un plafó o quadern de comunicació....
- Si la persona no pugues parlar i tingúes un sistema alternatiu de comunicació (plafó, quadern de comunicació, comunicador), veure si porta un missatge escrit explicant el funcionament del seu sistema comunicatiu. Mirar-lo uns moments i verbalitzar que heu entès com funciona.
- És important donar el temps necessari per l'expressió amb un sistema alternatiu, perquè acostuma a requerir més temps de l'habitual.

Discapacitat física

Productes de suport i altres solucions

- **Definició:**

Qualsevol producte (incloent dispositius, equips, instruments, tecnologies i programari) fabricat especialment o disponible en el mercat, per a prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralitzar deficiències, limitacions en l'activitat i restriccions en la participació.

- Caminadors, crosses, bastons
- Cadires de rodes, manuals i elèctriques
- Scooters
- Adaptacions per bolígrafs, cintes MTF
- Punters
- Plafons de comunicació
- Tauletes i ordinadors

Discapacitat Intel·lectual i del desenvolupament

El concepte de discapacitat intel·lectual més utilitzat, és el que es refereix a aquell funcionament intel·lectual inferior a la mitjana i que coexisteix amb dos àrees més afectades del següent llistat:

1. Comunicació
2. Cura pròpia
3. Vida a llar
4. Habilitats socials
5. Continguts escolars funcionals
6. Ús de la comunitat
7. Auto direcció
8. Salut
9. Seguretat
10. Oci i treball

Poden tenir nivells funcionals molt variats i també necessitats molt diferents.

Discapacitat Intel·lectual i del desenvolupament

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- ✓ Dificultats en el llenguatge, tan en l'expressió com la comprensió. Alteració de la lecto-escriptura.
- ✓ Poden tenir dificultats en la comprensió del text dels cartells o anuncis.
- ✓ Dificultats d'aprenentatge, processament de la informació i la memòria.
- ✓ Dificultats en la resolució de problemes i en la conducta adaptativa.
- ✓ Dificultats de socialització i de relació amb els altres i amb l'entorn.
- ✓ Poden tenir dificultats per identificar el punt o lloc d'atenció. Alteració espacial. Dificultats d'orientació temporal.
- ✓ Dificultats o alteració de la mobilitat, coordinació, equilibri.

Discapacitat Intel·lectual i del desenvolupament

Adaptació i adequació de l'espai físic

- Necessiten un entorn facilitador i amigable.
- Cal oferir un espai tranquil i silencios.
- Cal donar més temps per atendre'ls.
- Cal senyalitzar bé les zones amb pictogrames entenedors.
- Cal que la informació escrita segueixi les pautes de la lectura fàcil, amb llenguatge planer i entenedor.

Discapacitat Intel·lectual i del desenvolupament

Tècniques d'acompanyament en la mobilitat

- Si l'hem de dirigir a un lloc determinat seria millor acompanyar-lo, avisar a algú, si nosaltres no ho podem fer, o en tot cas l'hem de donar les indicació de la manera més clara possible.
- Poden tenir dificultats de mobilitat i sensorials que necessiten de les mateixes pautes d'acompanyament ja descrites en la discapacitat física i les discapacitats sensorials.

Discapacitat Intel·lectual

i del desenvolupament

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- Si és un adult, tractar-li com a adult sense fer-li comentaris infantils ni una actitud sobre protectora.
- Utilitzar frases curtes, clares i senzilles per facilitar la seva comprensió.
- No utilitzis metàfores o llenguatge abstracte.
- No utilitzis paraules en altres idiomes.
- Evitar les sigles i les abreviatures. No separar paraules al escriure.
- Utilitzar frases actives i evitar les passives.
- Donar temps de reacció, de comprensió i temps per que ens doni la resposta.
- Se li pot preguntar si ens ha entès el que li hem dit.

Discapacitat Intel·lectual

i del desenvolupament

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- Escriure una sola idea per frase.
 - Podem explicar les paraules difícils.
 - Podem repetir la informació important.
 - Utilitzar, si és possible, imatges per complementar la informació.
 - Donar la informació per escrit amb lletres clares i grans, no abusar dels subratllats ni dels canvis de colors.
 - Endreçar la informació: posar la informació en l'ordre que sigui més fàcil de seguir i del mateix tema.
 - Numerar les pàgines.
- Utilitzar, quan sigui possible, textos de lectura fàcil.

Trastorn Mental

"Un trastorn mental és una síndrome caracteritzada per una **alteració** clínicament significativa de **l'estat cognitiu**, de la **regulació emocional** o del **comportament d'un individu**, que **reflecteix** una **disfunció dels processos psicològics, biològics o del desenvolupament** subjacents en la seva funció mental. Habitualment els trastorns mentals van **associats** a un **estrès** significatiu o una **discapacitat**, ja sigui **social, laboral o d'altres** activitats importants."

Es caracteritzen per una **combinació d'alteracions del pensament, la percepció, les emocions, la conducta i les relacions amb els altres.**

Trastorn Mental

Característiques i necessitats específiques del col·lectiu

- Les persones amb trastorns mentals greus poden presentar dificultats en el seu funcionament psicològic, de socialització i esdevenen especialment vulnerables a les situacions d'estrès, tenint risc de patir situacions de desigualtat social. Les persones amb trastorns mentals poden presentar:
 - Afectació de les habilitats socials.
 - Dificultats de comprensió i d'expressió.
 - Repeticions verbals i estereotípies motores.
 - Dificultats per establir contacte visual.
 - Comportament compulsiu. Ansietat, fòbies, accions repetitives.
 - Alteració de la memòria.
 - Alteracions del raonament lògic.
 - Alteracions del ritme (lentitud o verborrea)

Trastorn Mental

Adaptació i adequació de l'espai físic

- Per tal d'adaptar l'espai físic en les persones amb trastorn mental ha de **prevaler l'organització, la senzilles, l'ordre i la seguretat**, ja que aquests factors **redueixen els riscos confusió i malestar** de la persona, així com disminueix la **possibilitat d'accidents i cops**.
- Això afavoreix la confiança de la persona en si mateixa, l'autonomia i independència personal.
- Posar rellotges i calendaris a la paret amb nombres grans i fàcils de llegir.
- Fer ús d'informacions gràfiques senzilles i útils (cartells, dibuixos, fletxes que assenyalin adreces o recorreguts...).
- Un entorn tranquil, poc sorollós, amb un espai prou ampli per moure's, amb zones de descans i zones d'espera afavoreix la interacció amb l'entorn de les persones amb diversitat.
- En ocasions, pot fer falta un espai privat de descans, d'espera o d'atenció per tal de donar la privacitat i l'entorn tranquil que faciliti la comunicació.

Trastorn Mental

Tècniques d'acompanyament a la mobilitat

- Les persones amb trastorn mental no tenen, en principi, cap necessitat específica d'accessibilitat, però cal que l'entorn d'atenció estigui concebut com un **entorn amable** per facilitar la seva interacció de forma autònoma i eficient
- **L'actitud de les persones que donen atenció al públic** és una element que també forma part d'aquest entorn amable. Per tant una actitud empàtica i amb coneixement de la diversitat és indispensable per proporcionar la igualtat de les persones.
- Les persones amb trastorns mentals de llarga evolució poden tenir afectació del moviment, de l'expressió i la comprensió.

Trastorn Mental

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- ✓ Intentar transmetre el missatge de la manera més clara possible, evitant metàfores, sintaxi complicades, metàfores...
- ✓ Analitzar i seleccionar quines paraules expressen millor els conceptes que es volen transmetre i les que puguin ser compreses millor per les persones usuàries.
- ✓ El missatge ha d'estar correctament estructurat, clar i concís, evitant donar peu a diferents interpretacions. Utilitzar paraules adaptades al nivell de comprensió. És important no fer servir expressions col·loquials o estrangeres, termes tècnics...
- ✓ Posar atenció a aspectes com el volum, l'entonació, la pronunciació i la velocitat durant el discurs comunicatiu.
- ✓ Tractar a la persona d'acord a la seva edat cronològica, no infantilitzar.
- ✓ Comunicar només allò que se sap amb certesa, evitant donar missatges incomplets o incoherents.
- ✓ Adaptar el contingut i la forma del missatge a l'usuari al qual ens dirigim.
- ✓ Posar atenció per saber que l'interlocutor ha entès la informació.

Trastorn Mental

Pautes i estratègies bàsiques de comunicació i interacció

- ✓ Evitar gestos o moviments amb els braços de forma brusca o exagerada.
- ✓ No adoptar gestos corporals o actituds que puguin ser interpretats com a rebuig , sorpresa o curiositat.
- ✓ Evitar dirigir-se a la persona sense mirar-la i no envair l'espai personal de la persona.
- ✓ Evitar dur a terme indicacions d'un objecte o lloc amb la mirada, sinó amb la mà i acompanyat d' instruccions verbals.
- ✓ Evitar un to de veu despectiu o poc amable, un volum molt elevat i un ritme de vocal ràpid.

Persones amb altres necessitats

- **Persones amb dèficits específics** (dislèxies, discalcúlies, afàsies, etc)
Tenen un problema concret en una funció cerebral determinada

Recomanacions:

- cal preguntar i saber la dificultat concreta de la persona i quina és la millor manera de comunicar-se amb ella. Cal saber si utilitza sistemes alternatius de comunicació.
- Recordar que l'afectació d'una àrea concreta no té per que afectar la memòria ni el raonament.

Persones amb altres necessitats

Persones grans

- Poden combinar dèficits en diferent aspectes:
 - disminució de l'audició
 - de la visió
 - de la mobilitat
 - de la memòria
 - alteració de la funció manual
 - etc.

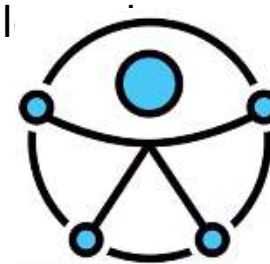
- Cal que l'entorn afavoreixi la seva participació i autonomia

- Cal utilitzar tots els recursos per facilitar la seva interacció social i evitar l'aïllament.

Altres consideracions

Condicions d'accessibilitat dels impresos i documents

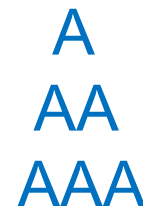
- S'ha de garantir la disponibilitat dels documents i impresos destinats al ciutadà en condicions d'accessibilitat per a persones amb discapacitat, mitjançant la seva ubicació mobiliari que permeti el seu abast amb la màxima autonomia.
- Els documents i impresos també estaran disponibles en format electrònic accessible.



disponibles

Pàgines Web

- El disseny de les pàgines Web han de ser accessibles per a tots els usuaris
- Que pugui adaptar-se a diferents programaris, i productes de suport sense perdre informació.
- Incloure subtítols i audiodescripció als continguts multimèdia
- Utilitzar un llenguatge clar i entenedor



ATENCIÓ A L'USUARI AMB DISCAPACITAT

***Hem
de donar
atenció
a la persona
i no
a la
discapacitat.***

***Hem
de tractar
als adults
com a
adults.***

***Hem
de parlar
directament
a la persona
amb discapacitat,
no al seu acompanyant.***

BIBLIOGRAFIA

Abad, D; Mendez, I; Mendoza, F; (2009), **Protocolo de atención a personas con discapacidad en la universidad**. Universidad Autonoma de Madrid. Ed: Oficina de Acción Solidaria i Cooperación, Área de atención a la Discapacidad.

OMS, OPS, IMSERSO (2001), Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la discapacidad y de la salud: CIF

Unión Europea (2000), **Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea** (2000/C 364/01)

Grupo Fundosa, (2005), **Guia abreviada de atención a personas con discapacidad**, 2ª Ed

Boo, C; Fernandez, J; Mayan, JM; (2011), **Protocolos para la integración en la Comunidad Universitaria**, Universidad de Santiago de Compostela, Ed: Gargola,SL

ECOM, (2012), **Com oferir una correcta atenció i acompanyament a les persones amb Discapacitat**, Programa esport sense barreres de l'Ajuntament de Barcelona.

CORMIN, (2013), **Buenas prácticas en la interacción con las personas con discapacidad**, Departamento de Políticas Sociales de Navarra.

Rustullet, M; Taraf, A; Corominas, E; (2012) **Més autonomia menys dependència: guia per a la promoció de l'autonomia personal al domicili de les persones en situació de dependència. Productes tècnics i tecnològics de suport. Accessibilitat i adaptacions funcionals de la llar**. Consorci d'Acció Social de Catalunya (Eines d'Innovació Social; 2)

Basil, C. i Boix, J. (2010). **Sistemas aumentativos y alternativos de comunicación**. A P. Durante i P. Pedro (Eds.). *Terapia ocupacional en geriatría: Principios y práctica* (pp. 363-370). Barcelona: Masson.

Coronas, M. i Rosell, C. (2014). Discapacitat motriu. A Ll. Andreu. **Atenció a l'alumnat amb discapacitat sensorial i motriu**. Barcelona: Editorial UOC.

Vergés Planagumà, L. (2014) **La salut de les persones amb discapacitat intel·lectual: què hem de tenir en compte? Guia pràctica per a professionals de la salut**. Barcelona: Dincat.

Monografia lectura fàcil (Dixit): http://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20160107_lectura_facil

BLANCO SANZ, R.M; BLANCO ZÁRATE, L; LUENGO JUSDADO, S; PASTOR MARTÍNEZ, G; RIVERO COÍN, M; RODRÍGUEZ DE LUENGO, M.R; VICENTE MOSQUETE, M.J (2003); **Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual**. Madrid : Organización Nacional de Ciegos Españoles, Dirección de Autonomía Personal y Bienestar Social.

ALIDES, CEAPAT, IBV; (2005). **Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas**. IMSERSO.

Pàgines de la 88 a la 92; **Pregúntame sobre accesibilidad en señales y paneles informativos interiores**.

Pàgines de la 379 a la 385; **¿Cómo comportarse con las personas con diferentes tipos de limitaciones en la actividad?**

<http://gestion.ibv.org/gestoribv/index.php/productos/descargables/97-preguntame-sobre-accesibilidad-y-ayudas-tecnicas/file>

Llei d'accessibilitat en lectura fàcil: http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/coleccions/lectura_facil/publicacions_lectura_facil/num_6/Llei-Accessibilitat_LF.pdf

-LLEI 17/2010, del 3 de juny, de la llengua de signes catalana : <http://www.parlament.cat/document/nom/TL118.pdf>

-LLEI 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat:

<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6742/1379017.pdf>

Disseny per a tothom: <http://designforall.org/design.php>

-Guia d'atenció a les persones amb discapacitat als serveis públics:

http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicos/17accessibilitatiautonomia/normativa_relacionada/destacats_dreta/guia_atencio_persones_amb_discapacitats_als_serveis_publics.pdf

Document amb pautes de comunicació per a diferent discapacitats del DINCAT: <http://www.dincat.cat/la-comunicaci%C3%B3-amb-les-persones-amb-disminuci%C3%B3-als-serveis-municipals-d-atenci%C3%B3-al-p%C3%BAblic-21268.pdf>

Biblioteca virtual (DIBA): <http://bibliotecavirtual.diba.cat/es/salut/discapacitats>

Productes de suport per a persones sordes (ACAPPS): <http://acapps.org/newsite/wp-content/uploads/2016/04/7-Ajudes-te%CC%80cniques.pdf>

Monogràfic sobre productes de suport (Dixit): http://dixit.gencat.cat/ca/detalls/Article/20151104_productes_suport_discapacitat

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Per ampliar informació sobre les persones amb sord-ceguesa, veure vídeo (apsocecat): <https://player.vimeo.com/video/187976689?autoplay=0>

Per ampliar informació sobre discapacitat intel·lectual: llegir el document Què és la discapacitat intel·lectual? (DINCAT):

Text ordinari: http://www.dincat.cat/es/-qu%C3%A9-es-la-discapacidad-intelectual-_33963

Text en lectura fàcil: http://www.dincat.cat/es/-qu%C3%A9-es-la-discapacidad-intelectual-_33963?easy_reading=on

Definició i conceptes bàsics del disseny per a tothom: <http://designforall.org/design.php>

Ampliar informació: Informació sobre adaptacions i productes de suport per a persones amb transtorn mental: (Fundación Manantial): <http://www.fundacionmanantial.org/guia/guia.html>

Vídeos:

Funció del guia-intèrpret i mediador de persona sord-cega (castellà): <http://www.rtve.es/alcarta/videos/cronicas/cronicas-3-101016/3752094/>

Web recomanada: <http://www.fasocide.org/> (*Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas de España*)

Ampliar informació:

Llegir: ¿Què es la lectura fàcil? <http://www.lecturafacil.net/es/info/que-es-la-lectura-facil-lf1/>

Veure vídeo: Vídeo que és la lectura fàcil (Associació lectura fàcil): <https://youtu.be/yb0Gus4uCWw>

Exemple de guia per a usuaris en lectura fàcil: Quan estic malalt escolta'm (Dincat):

http://www.dincat.cat/quan-estic-malalt-escolta-m_190682.pdf