

Guia per a la creació d'entorns que garanteixin
els drets de les persones amb discapacitat

GUIA

PER A UN ENTORN AMABLE



Gironès
en **Plural**



QUÈ ÉS AQUESTA GUIA?

Es tracta d'una guia breu que reflexiona sobre què és un entorn amable i que vol contribuir a promoure la construcció d'un espai amable per al conjunt de la ciutadania, per **garantir el bon tracte cap a totes les persones i l'exercici dels seus drets**.



Com que aquesta guia forma part de la campanya Gironès en Plural, dedicada a la **sensibilització envers les persones amb discapacitat o amb diversitat funcional***, està centrada especialment a garantir un entorn amable per a les persones amb discapacitat, les quals poden veure més vulnerats els seus drets si es troben amb un entorn poc respectuós o poc sensible.

En concret, aquesta guia dona algunes pautes per fer possible aquest entorn amable en el si dels diferents serveis públics, sobretot aquells que estan de cara al públic.

* A partir d'ara, parlarem de persones amb discapacitat, tot i que no hi ha consens en quina terminologia és més adequada.

QUÈ HI TROBARÀS?

1. Per què ens cal una guia?	4-5
2. Què és un entorn amable?	6-7
3. Aspectes a tenir en compte	8-11
4. Revisa't; consells per facilitar un entorn amable	12-15
5. Experiències i bones pràctiques	16-17

COM S'HA ELABORAT?

Aquesta guia **s'ha elaborat després d'un procés de participació de professionals d'entitats especialitzades en l'atenció a persones amb discapacitat, així com d'un grup de persones amb discapacitat**.

Fruit de les seves reflexions i aportacions, i prenent com a referència bibliogràfica la *GUIA D'ATENCIÓ A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT ALS SERVEIS PÚBLICS*, editada per la Generalitat de Catalunya, l'equip de l'Àrea d'inclusió i acció comunitària del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt ha fet una síntesi que queda recollida en aquest document.

A QUI VA DIRIGIDA?

Aquesta guia **va destinada al personal de les administracions públiques locals i comarcals**. En primer lloc, a qui fa atenció directa a les persones; però també a qui coordina, organitza o planifica els diferents serveis d'aquestes administracions.

2. QUÈ ÉS UN ENTORN AMABLE?

Un entorn amable és aquell entorn que permet que les persones se sentin segures, còmodes i ben tractades, sigui quina sigui la seva condició, que garanteix els drets de les persones i que s'adapta a la diversitat que aquestes presenten.

Així doncs, un entorn amable és aquell que permet que cada persona pugui fer amb la màxima autonomia possible el que requereixi, sense deixar de tenir cura de les seves possibles necessitats específiques.

És evident que **no hi ha dues persones iguals**. Les persones presenten diferents funcionaments intel·lectuals, condicions i habilitats físiques, formes de comunicació i comprensió, percepcions sensorials de l'entorn, maneres de sentir i viure les emocions, etc.



En relació amb les persones amb discapacitat, cal tenir en compte que poden utilitzar una ajuda per desplaçar-se, poden tenir afectada la capacitat de manipulació, capacitat auditiva, visual, de comunicació verbal, de comprensió, etc.

Per aquest motiu, un entorn amable és un entorn facilitador, que compta amb les ajudes i la flexibilitat necessàries perquè cada persona es pugui sentir còmoda i autònoma en cada espai.

Un entorn que, amb els suports necessaris, permet que totes les persones tinguin les mateixes oportunitats, rebin el mateix tracte i vegin reconeguts de la mateixa manera els seus drets.

I, evidentment, això és especialment rellevant quan parlem dels diferents serveis de l'Administració pública.

3. ASPECTES A TENIR EN COMPTE

A) SOBRE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT



Les **persones amb discapacitat física o motriu** poden utilitzar una ajuda per desplaçar-se (bastó, caminador, cossa, cadira de rodes...), poden tenir necessitats específiques per accedir a diferents espais o tenir afectada la capacitat de manipulació i de comunicació verbal. En un entorn amable, cal deixar que facin per si mateixes el que puguin, però s'ha d'estar atent a les possibles necessitats.

Les **persones amb discapacitat intel·lectual** 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 (comportaments imprevistos...). Per això un entorn amable, amb els suports adequats, els permet més autonomia i confiança.



Les **persones amb discapacitat visual** poden tenir graus de visió diferents i una percepció visual de l'entorn diversa. Per optimitzar la seva capacitat, un entorn amable és el que té 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 amb ceguesa**, un entorn amable és 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.

Per a les **persones amb sordesa o amb disminució auditiva greu** es pot promoure un entorn amable i facilitar-los la comunicació parlant a poc a poc i amb una bona vocalització, amb productes de suport que complementin, augmentin o amplifiquin el so (si es pot disposar d'aquests sistemes, cal que s'indiqui amb el símbol corresponent). Així mateix, es pot utilitzar l'escriptura com a alternativa a la comunicació verbal.

Cal tenir en compte també les **persones amb situacions sobrevingudes temporals**. Podem trobar persones que per salut o accident tinguin temporalment limitades algunes de les seves facultats. En aquests casos, per garantir un entorn amable, caldrà estar atents a les necessitats que presentin i, alhora, permetre que la persona es desenvolupi amb l'autonomia que tingui.

B) SOBRE ELS DRETS DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

A la **Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i protocol facultatiu** de les Nacions Unides es reconeixen els drets bàsics que tota persona amb discapacitat ha de tenir garantits.

Aquesta guia és una eina més **per promoure aquests drets**.

Els principis que recull són:

- ➔ El respecte de la dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones.
- ➔ La no-discriminació.
- ➔ La participació i la inclusió plenes i efectives a la societat.
- ➔ El respecte per la diferència i l'acceptació de les persones amb discapacitat com a part de la diversitat i la condició humanes.
- ➔ La igualtat d'oportunitats.
- ➔ L'accessibilitat.
- ➔ La igualtat entre l'home i la dona.
- ➔ El respecte a l'evolució de les facultats dels nens i les nenes amb discapacitat i al seu dret a preservar-ne la identitat.

El propòsit d'aquesta convenció és **promoure, protegir i assegurar** el gaudi ple i en condicions d'igualtat de **tots els drets** humans i llibertats fonamentals **per a totes les persones amb discapacitat**, i promocionar el respecte de la seva dignitat inherent.



Es pot consultar el text complet de la Convenció a través de l'enllaç següent:

https://dretssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematicos/11discapacitat/2012_04_11_convencio_drets_persones_discapacitat_catala.pdf



4. REVISA'T; CONSELLS PER FACILITAR UN ENTORN AMABLE

A continuació, a través d'uns consells generals, de recomanacions sobre **l'espai físic i l'ambient**, i d'orientacions sobre **l'atenció a les persones**, et convidem a reflexionar i a revisar-te en **l'àmbit personal i de servei** sobre els diferents aspectes que es presenten a continuació.



LLista de control de l'Entorn Amable

A) EN L'ÀMBIT GENERAL

- ✓ Oferir ajuda si la persona sembla necessitar-la, però no donar per fet que la necessita.
- ✓ Parlar directament a la persona interessada, no a la persona acompanyant (si n'hi ha).
- ✓ Tractar les persones adultes com a tal, no de forma infantil.

- ✓ Facilitar l'accés a totes les persones amb discapacitat a tots els espais del servei, vagin o no acompanyades de gos d'assistència, assistent personal o elements de suport diversos.
- ✓ Tenir en compte la situació de la persona atesa i de les seves particularitats, ja que el rol del personal d'atenció és de facilitador i de servei a la ciutadania.

B) EN L'ESPAI I DE L'AMBIENT

- ✓ **Zones de pas sense obstacles i amples:**
 - ➔ Evitar elements que puguin limitar el pas als diferents espais com plantes, catifes, mobles...
- ✓ **Especial atenció a qüestions de seguretat:**
 - ➔ Senyalitzar terres molls o si hi ha superfícies en mal estat.
 - ➔ Evitar tenir elements de risc a l'abast de la ciutadania.
- ✓ **Comptar amb tot el material propi, informatiu o de difusió, adaptat:**
 - ➔ Disposar de formularis, plànols, díptics... en lectura fàcil.
- ✓ **Informacions visuals adaptades.**
- ✓ **Informacions sonores acompanyades amb suports visuals.**
- ✓ **Indicacions entenedores i adaptades als diferents espais de l'edifici:**
 - ➔ Procurar que les indicacions per arribar als diferents departaments o serveis com el bany siguin accessibles, entenedores i adaptades.

✓ **Adequació de l'ambient:**

- ➔ Comptar amb un ambient tranquil i relaxat.
- ➔ Evitar sorolls estridents.
- ➔ Evitar elevats contrastos de llum.

✓ **Mobiliari adaptat per a diferents circumstàncies:**

- ➔ Un mostrador ha de tenir una alçada adequada de màxim 85 cm.
- ➔ Les taules on s'atenen les persones han de tenir espai suficient a sota perquè persones amb cadires de rodes s'hi puguin apropar.
- ➔ Cal comptar amb cadires de braços i d'altres d'amples i sense braços.



C) PER A L'ATENCIÓ PERSONAL I EL TRACTE

✓ **Respecte a l'autonomia i voluntat de cada persona:**

- ➔ Demanar en primer lloc si la persona vol i necessita ajuda abans de tocar-la o fer accions per ella.

✓ **Comunicació entenedora i adaptada:**

- ➔ Tenir en compte tots els recursos que hi ha a l'abast.
- ➔ Posar-se cara a cara i a l'alçada de la persona, afegir gestos i vocalitzar.
- ➔ Expressar la informació amb frases curtes, entenedores i idees concretes.
- ➔ Demanar si la informació s'ha explicat correctament i si s'ha entès.



✓ **Les comunicacions d'informació no directes també han de ser entenedores i adaptades:**

- ➔ Demanar a la persona quina forma de comunicació prefereix (lectura, quadern, Braille, plafons...).
- ➔ Ordenar i numerar la informació, fer una cal·ligrafia entenedora i gran.
- ➔ Comptar amb material de lectura fàcil i adaptat (sempre que sigui possible).

✓ **Respecte a la dignitat de la persona:**

- ➔ Tractar les persones d'acord amb la seva edat, si cal amb adaptacions, però mai infantilitzant, incapacitant o amb actituds sobreprotectores.
- ➔ Dirigir-se a la persona, no a la persona acompanyant. Fins i tot si la persona acompanyant fa el rol d'interpret, cal dirigir-se a la persona a qui s'atén.
- ➔ Recordar que l'afectació d'una funció concreta no té per què afectar la memòria ni el raonament.
- ➔ Mostrar una actitud de respecte, tranquil·la i empàtica.

✓ **Dedicació i amabilitat en l'atenció:**

- ➔ Presentar-se a l'inici i explicar a la persona el que es va fer en tot moment al llarg de l'atenció.
- ➔ Escoltar sense presses, deixar que la persona acabi les frases, tenir paciència, donant temps i espai perquè la persona es pugui comunicar tranquil·lament.

5. EXPERIÈNCIES, BONES PRÀCTIQUES

GUIES DE LENGUATGE INCLUSIU



Generalitat de Catalunya

Guia de llenguatge inclusiu en el tractament de persones amb discapacitat.



https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/mes-publicacions/guia-de-llenguatge-inclusiu-en-el-tractament-de-persones-amb-discapacitat



Ajuntament de Celrà

Guia de comunicació i promoció de polítiques inclusives, lliure d'estereotips i prejudicis.



<https://www.celra.cat/ajuntament/documents/2021/celra-guia-inclusiva.pdf>

FIRES SENSE SOROLL



Festa Major de Banyoles

Dia sense soroll. Franja horària per afavorir l'ús de les atraccions a les persones amb hipersensibilitat auditiva.



<https://festesbanyoles.cat>



Les Fires de Girona

Es tracta d'una mesura en favor d'unes fires inclusives per a infants amb dificultats auditives o lumíniques.



<https://www.diaridegirona.cat/girona/2019/10/11/les-fires-girona-tindran-mati-48779162.html>

BAIXADA LLUMS I MÚSICA A CADENES DE SUPERMERCATS



"Hores tranquil·les" al supermercat per a les persones amb autisme i hipersensibilitat.

<https://www.ccma.cat/324/hores-tranquilles-al-supermercat-per-a-les-persones-amb-autisme-i-hipersensibilitat/noticia/3147186/>



MATERIAL ACCESSIBLE EN EL TURISME



L'Ajuntament de Girona

Es tracta d'un mapa en relleu del centre històric i de diverses maquetes en 3D d'edificis emblemàtics gironins per donar a conèixer la ciutat a persones amb discapacitat visual.

<https://web.girona.cat/noticies?id=11180797>



CINEMA RELAXAT



Sessions programades amb una sensibilitat específica a les necessitats de les persones amb autisme.

<https://inclus.cat/activitat/cinema-relaxat-mensual/>



MATERIAL ACCESSIBLE EN EL TURISME



MUSA és una aplicació d'autoavaluació de l'accessibilitat dels equipaments cultural.

<https://cultura.gencat.cat/ca/temes/museus/dimensio-social/museus-i-accessibilitat/musa/>



NOTES

CANVIS A FER AL MEU ENTORN:



Autors/es: Benjamí Comas, M^ª Cinta Mitjana, Júlia Ventura i Eduard Baster, de l'Àrea d'inclusió i acció comunitària del Consorci de Benestar Social Gironès-Salt

Correcció ortogràfica: SCC del Gironès (CPNL)

Disseny: Thomas Horst (www.omsa.one)

Primera edició: novembre del 2022



Permesa la reproducció, sempre que se n'esmenti la procedència i no es faci amb finalitats comercials.



Amb la col·laboració de:



CBSGS
Consorci de Benestar Social
Gironès Salt



CBSGS
Inclusió i Acció Comunitària

✓ **multicapacitats**



FUNDACIÓ
ASTRES

support



GRUP
FUNDACIÓ
RAMON NÚGUELA

**fundació
fels joncs**

Tirgi

SOMRIU
Fundació per a la Salut Mental

**FUNDACIÓ
TRÈSC**

GRUP MIFAS

ASTRID21