



DESCARREGA LA GUIA DIGITAL



Crèdits fotografia pàgina 14 y portada:
Turisme Comunitat Valenciana



BONES PRÀCTIQUES DE TURISME ACCESSIBLE

11

Com incloure
l'accessibilitat en les
mesures de protecció
davant de riscos
sanitaris de contagi?

Juny 2021



RECOMANACIONS A TINDRE EN COMPTE

L'ACCESSIBILITAT EN LES MESURES DE PROTECCIÓ

DAVANT DE RISCOS SANITARIS DE CONTAGI

La situació d'emergència sanitària ocasionada per la pandèmia de la COVID-19, ha provocat que la indústria internacional del turisme s'haja vist obligada a establir uns protocols sanitaris que **garantisquen la seguretat i la protecció** de tots els viatgers, mesures que, en nombroses

ocasions, perjudiquen les condicions d'accessibilitat i, per tant, discriminen les persones que, per diferents necessitats físiques, sensorials, cognitives, poden tindre més dificultats en l'accés, ús i gaudi d'un producte o servei turístic.



“ A continuació, s'exposen unes consideracions a tindre en compte en relació amb les mesures d'accessibilitat a adoptar en un context de restriccions a la mobilitat, la interacció i el contacte, per a que les persones amb necessitats d'accessibilitat no patisquen una discriminació addicional, al restringir-se la seua possibilitat de realitzar una activitat o accedir a un servei turístic en igualtat de condicions, de la mateixa manera que la resta de la població. ”

* Les següents recomanacions estaran subjectes, en qualsevol moment, a les disposicions establides per les autoritats sanitàries. *





RECOMANACIONS

adreçades als diferents
actors que componen
la cadena de valor del
turisme

01 FORMACIÓ

- **Es recomana que tots els empleats**, que en la seua feina hi haja interacció directa amb clients i visitants, **reben una formació bàsica sobre les principals necessitats de les persones amb discapacitat** en el context condicionat per la situació de risc sanitari.

Es considera important aquesta formació pel desconeixement estés sobre la correcta interacció, mantenint el distanciament social i complint totes les normes i procediments de seguretat i prevenció de riscos.



EN LA FASE DE PLANIFICACIÓ d'accés a un servei turístic: informació prèvia, reserves i pagaments.

- En cas que una activitat o servei turístic **requerisca una reserva, compte amb un sistema de cita prèvia o contemple una limitació d'aforament**, s'ha d'informar els usuaris a través dels canals de promoció i informació al turista. Tota la informació

sobre les noves modalitats d'accés ha de **oferir-se en diferents formats** (visuals, auditius, de fàcil comprensió i mitjançant canals accessibles), per permetre que qualsevol persona obtinga la informació en igualtat de condicions.

- **Qualsevol eina digital** per reserves o pagaments de serveis turístics, **haurà de garantir la seua utilització per totes les persones**, complint els criteris d'accessibilitat per al desenvolupament de programari segons la Norma UNE-EN 301.549: 2020. És d'obligat compliment per a entitats públiques o que reben finançament públic, per a entitats privades amb més de 100 treballadors o que facturen més de 6 milions d'euros i altament recomanable per a la resta.

- **Es recomana que les mesures de prevenció sanitària dirigides a clients o visitants estiguen disponibles en la pàgina web del proveïdor del servei turístic**, en formats accessibles per a lectors de pantalla, en Llengua de Signes Espanyola/Catalana, en vídeo tutorial subtitulat, en Lectura Fàcil, en format àudio. El client o visitant ha de ser informat d'aquestes mesures abans de fer la reserva.

- Seria recomanable que, aquelles destinacions que **oferisquen informació sobre l'oferta de serveis in situ, útils per a persones amb discapacitat** (p. ex., reparació i lloguer de productes de suport per a la mobilitat), **revisen els seus horaris d'obertura** i comuniquen eventuais canvis que poden haver-se produït per la situació sanitària.

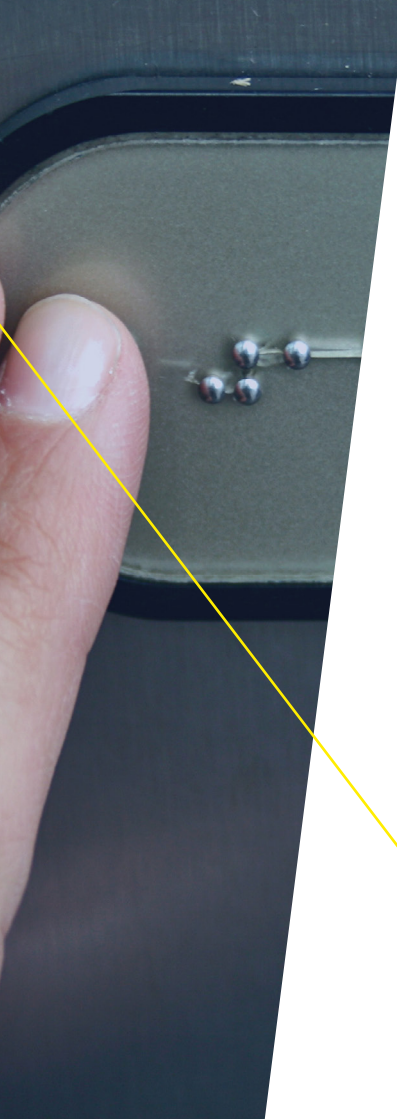
COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ IN SITU

- **En totes les comunicacions** entre el proveïdor del servei i el client o visitant, i especialment en l'explicació de normes de seguretat i prevenció de riscos, s'hauran de **contemplar**

formats alternatius a aquells exclusivament visuals (cartelleria, etc.) **o auditius** (explicació en forma oral, megafonia, etc.).

- La informació i les instruccions sobre les mesures de protecció i prevenció de riscos han de explicar-se mitjançant un llenguatge clar i comprensible pel major nombre de persones (amb dificultats de comprensió, amb baix domini de l'idioma, xiquets, etc.), si és possible en Lectura Fàcil i complementades amb l'ús de pictogrames universals.



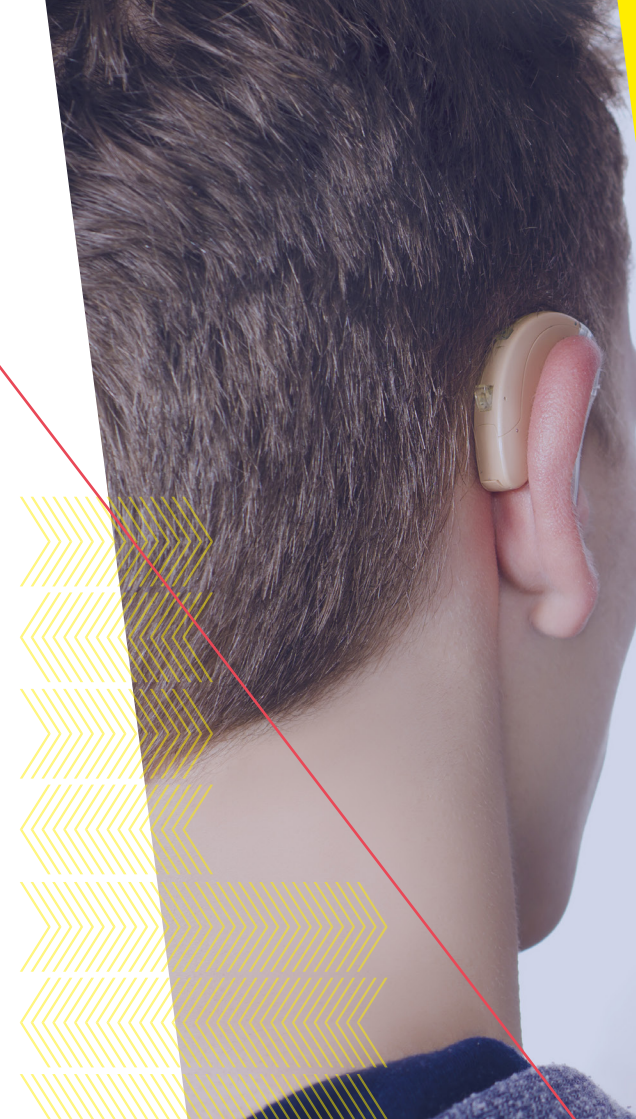
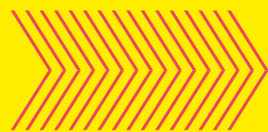
- 
- En cas que no hi haja informació in situ sobre les mesures de prevenció sanitària en formats alternatius accessibles, **el personal d'atenció al públic haurà d'explicar als clients o visitants el contingut de les mateixes**, especialment si es detecta amb evidència que aquests tenen dificultats de visió, d'audició o de comprensió.

- En cas que es considere necessari evitar l'ús compartit de material informatiu en format paper (cartes de restaurants, etc.), en lloc d'eliminar-lo, **es recomana col·locar-lo en un lloc que permeti evitar el tacte, però no impedisca la seua consulta**. Alternativament, es proporcionarà la mateixa informació a través de mitjans digitals o de forma oral.

- Sempre que s'habiliten documents (formularis de queixes, informació, fulls de sol·licituds...) a través de codis QR o altres formats electrònics alternatius als impresos, **s'haurà de garantir la seua accessibilitat i facilitat d'ús** per a totes les persones.
 - **Els elements físics de separació**, per assegurar la protecció, instal·lats en taulells i finestretes, **hauran de seguir garantint una correcta comunicació entre el client i el personal d'atenció al públic**.
 - **És recomanable que les mampares i altres separadors transparents incorporin elements que contrasten cromàticament**, per ser detectats amb més facilitat per part de persones amb dificultats de visió.
- 

- **Es recomana que els taulells d'atenció al públic, amb o sense mampares, compten amb bucles d'inducció magnètica per facilitar la comunicació de persones amb pròtesis auditives.** Aquest criteri té especial importància degut a que la mascareta impedeix la lectura labial a qualsevol persona, dificultant la comprensió especialment per a aquelles amb problemes auditius.

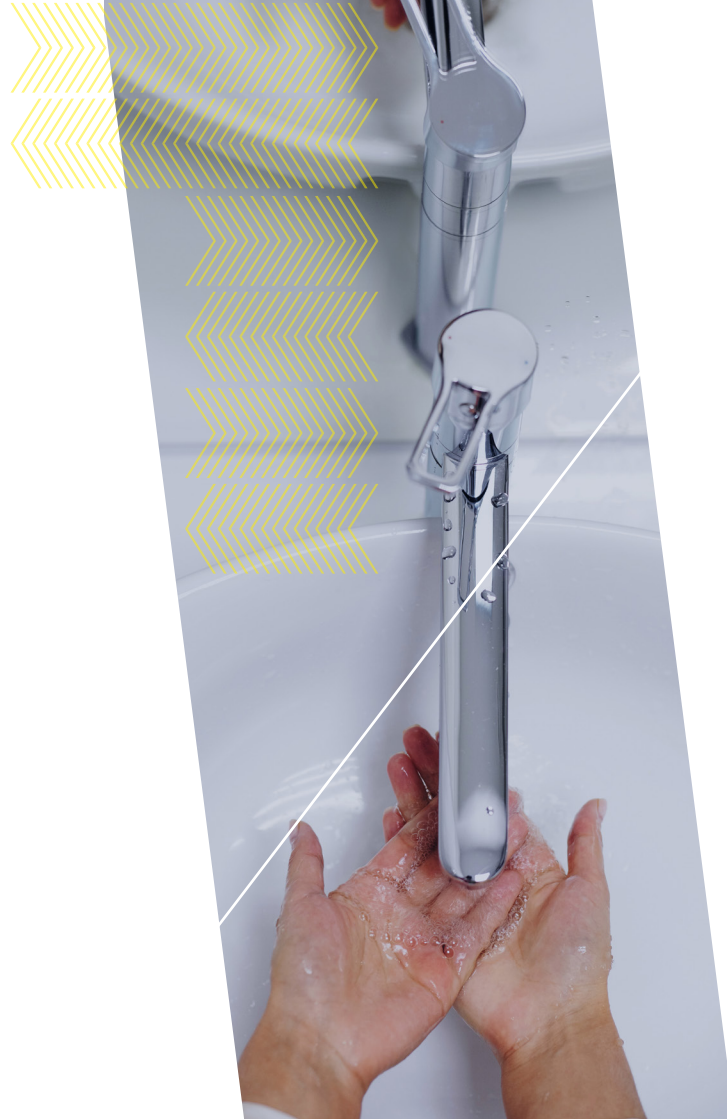
- De la mateixa manera, **es procurarà reduir el soroll** (p. ex., eliminar fils musicals, insonoritzar, etc.), **en aquells espais en els quals la comunicació es veja dificultada per l'ús de mascaretes, mampares i altres elements** de protecció i separació, com els taulells de recepció i punts d'informació.



- **En general, es recomana l'ús de màscares i viseres que permeten la lectura labial i la visualització gestual,** per facilitar l'enteniment per part de totes les persones i, especialment, aquelles amb discapacitat auditiva, intel·lectual, persones majors o estrangeres.
- Sempre que s'implementen mesures per minimitzar riscos de contagi, a través **d'aplicacions mòbils o altres eines digitals, aquestes hauran de garantir el seu ús i fàcil comprensió per totes les persones.**

HIGIENE, rentat de mans i ús de solucions desinfectants

- Per a evitar la manipulació de les aixetes, es recomana instal·lar en lavabos aixetes monocomandament o amb sensor.
- **Els assecadors de mans funcionaran preferiblement amb sensor** per evitar el tacte i estaran situats a una altura adequada per a xiquets, persones de baixa estatura i persones usuàries de cadira de rodes (no més alt de 120 cm).



- **Els dispensadors de gels hidroalcohòlics** o altres solucions desinfectants col·locats a l'entrada d'un establiment, llocs de pas, banys o altres estades, **han d'estar a la mateixa altura recomanada per a altres accessoris** (entre 70 i

120 cm). Si és possible, han d'evitar el contacte amb l'usuari (p. ex., dispensadors amb sensor), sent d'aquesta manera, el seu ús més senzill també per a persones amb dificultats en la manipulació.

- **Es recomana l'ús d'un adequat contrast cromàtic entre els dispensadors i el fons on estiguen ubicats**, per facilitar la seua localització, especialment a persones amb dificultats de visió.



- **Es recomana substituir les papereres i altres elements amb accionament manual** mitjançant pedal i tapa acte-retorn, per altres d'accionament no manual, almenys en les estades reservades per a persones amb mobilitat reduïda (banys i vestidors adaptats, habitacions adaptades, etc.).

- Així mateix, es recomana que **l'ús d'aquests dispositius siga senzill i fàcil de comprendre per part de totes les persones.**
- A més de garantir la seguretat i higiene de tots aquells elements, estris o objectes utilitzats per tots els clients, **es recomana reforçar les mesures d'higiene en els elements usats majorment per persones amb necessitats d'accessibilitat** que requereixen contacte (lavabos adaptats, baranes, reposabraços, etc.).
- **Restringir l'ús de lavabos accessibles a aquells usuaris que els necessiten** i procedir, en la mesura del possible, a la seua higienització després de cada ús, ja que implica un major contacte amb les diferents superfícies (p. ex., vàter, barres).

05

SERVEIS DE SUPORT i acompanyament de persones

- Si l'usuari del servei és una persona amb mobilitat reduïda o amb altres necessitats d'accessibilitat i precisa suport humà per a la realització de l'activitat (p. ex., bany assistit o un altre tipus de servei d'assistència), **el suport ha de ser prestat pel**

personal del proveïdor de servei turístic utilitzant els mitjans de protecció necessaris per a garantir la protecció del personal i de l'usuari, segons el que determine el resultat de l'avaluació de riscos del lloc de treball.



- Sempre que l'avaluació de riscos ho contemple, **es valorarà també la possibilitat de permetre que aquest suport**, en cas de que la persona amb discapacitat vaja acompanyada, siga **prestat pel seu acompanyant**, donant-li les indicacions adequades.
- **Quan s'utilitzen productes de suport** per a oferir assistència o per a la realització d'una activitat (p. ex., cadires de rodes en aeroports i estacions, cadires o croses amfibies en platges), **aquests s'han de desinfectar cada vegada que deixen de ser utilitzats per un client.**



06 VISITES GUIADES

- En la realització de visites guiades, **es recomana utilitzar mascaretes transparents o altres sistemes de protecció que permeten la lectura labial**, especialment si participa alguna persona amb dificultats d'audició o de comprensió.

- **Les empreses o professionals** que compten amb bucles personals d'inducció magnètica per facilitar l'escolta de persones amb pròtesis auditives en les visites guiades, **hauran de desinfectar-los després de la utilització de cada client.**

- **En espais culturals o educatius** que tinguen a disposició del públic maquetes tiflològiques, informació en braille o alt relleu, reproduccions tàctils de les obres o exposicions interactives (pantalles tàctils, altres dispositius interactius),

s'extremaran les mesures d'higienització, procedint a la seua desinfecció després de cada ús. Quan això no siga possible, es recomana dotar de guants als visitants abans d'iniciar el recorregut, evitant retirar els elements tàctils.



07 MOBILITAT, desplaçaments i zones comunes

- Quan es requerisca una modificació en la distribució del mobiliari (cadires, taules, etc.) per garantir la distància social de seguretat, es vigilarà que aquest **no obstaculitze la zona de pas** o afecte les condicions d'accessibilitat de l'itinerari.



- En activitats que impliquen cues i possibles aglomeracions (p. ex., parcs d'atraccions, entrades a espectacles, etc.), hi haurà un **accés prioritari** per a persones majors, dones embarassades, persones amb mobilitat reduïda i persones amb discapacitat, per considerar-se col·lectius vulnerables.
- Quan s'apliquen mesures de reducció d'aforament en espais, caldrà mantindre la **proporció adequada de places i seients prèviament reservats** per a persones amb discapacitat, persones majors, dones embarassades i altres persones que puguin necessitar-ho.
- En ascensors i altres elements de mobilitat vertical que exigisquen un ús individual o una limitació d'aforament, tindran **prioritat les persones majors, dones embarassades, persones amb mobilitat reduïda i persones amb discapacitat.**

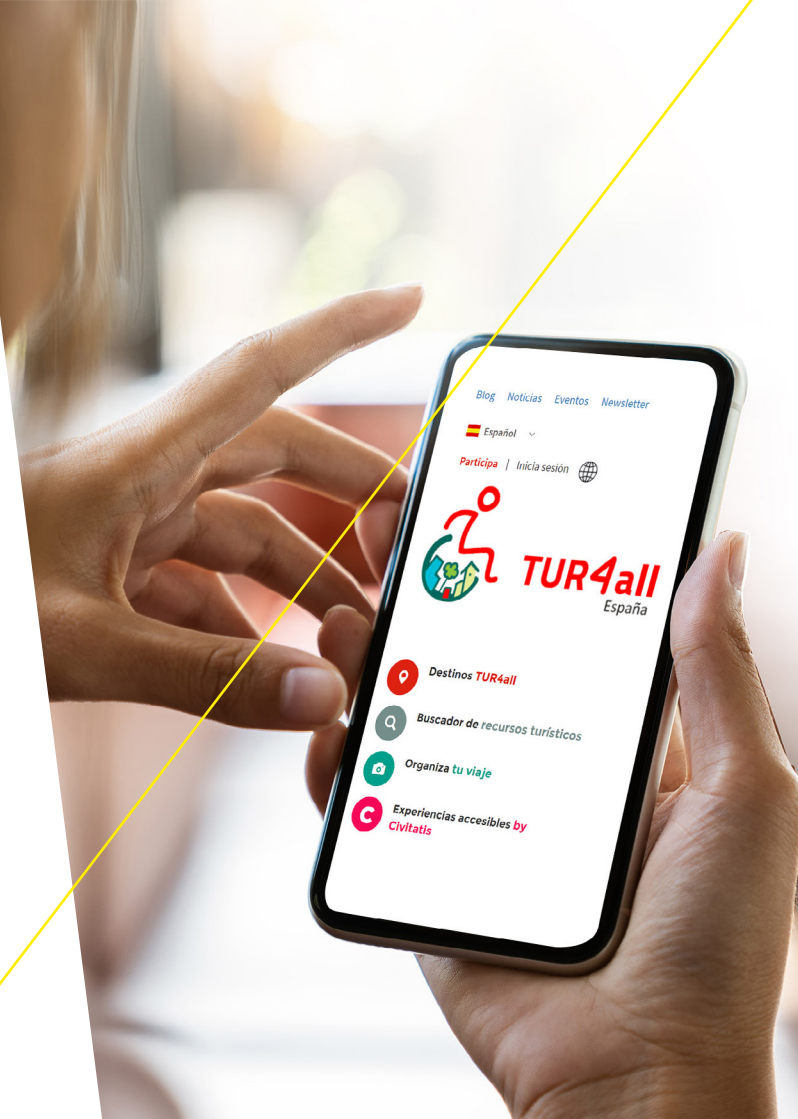
- Sempre que siga possible, es procurarà col·locar **sistemes tàctils de marcat** a terra o balises, per a que també persones amb dificultats de visió puguin detectar la distància de seguretat mínima a respectar. En absència de marcat tàtil, serà responsabilitat del personal informar i orientar verbalment l'usuari.
- Qualsevol element de separació que s'instal·le en taules per a la protecció del risc de contagi, **no ha de limitar la mobilitat de l'usuari** ni impedir l'aproximació d'una persona en cadira de rodes.

- Sempre que siga possible, en qualsevol **zona d'espera** (oficines de turisme, recepció d'hotels, infraestructures de transport, etc.) en les quals s'hagen retirat bancs i altres elements de descans, **es recomana mantindre, almenys, un nombre mínim reservat per a persones amb mobilitat reduïda i altres necessitats d'accessibilitat que puguin precisar-lo.**



Les recomanacions exposades han estat elaborades per PREDIF i algunes d'elles han estat incloses en publicacions en les quals PREDIF ha col·laborat:

- Mesures per a la reducció del contagi Sars-Cov-2 (ICTE) i Especificacions UNE per reduir riscos davant la COVID-19 en el turisme (UNE-ICTE).
- Recomanacions de suport per als prestadors de serveis turístics (ISTO).
- Manual de Reobertura del turisme (OMT, F. ONCE, ENAT).
- Protocol Covid-19 “Planifica el teu viatge” (PREDIF).



TUR4ALL

«Turisme accessible per a totes les persones».

Si tens necessitats d'accessibilitat, si gestiones una destinació, si posseeixes un establiment o eres un proveïdor o intermediari de serveis turístics, en www.TUR4all, com pots trobar més informació sobre com planificar el teu viatge

individual o grupal de manera segura i les pautes per aplicar les mesures de prevenció en situació de risc sanitari o de contagi, mantenint unes condicions adequades d'accessibilitat de les instal·lacions i serveis turístics.

Pots consultar l'oferta turística accessible aquí. Si vols introduir nova informació, has de crear-te un perfil i convertir-te en usuari TUR4all. Tardaràs menys d'1 minut.

