



DESCARREGA LA GUIA DIGITAL



Crèdits fotografia portada:
Turisme Comunitat Valenciana

BONES PRÀCTIQUES DE TURISME ACCESSIBLE

04

Com atendre
els clients amb
necessitats
d'accessibilitat?

Juny 2021



RECOMANACIONS PER ATENDRE

CLIENTS AMB NECESSITATS

D'ACCESSIBILITAT

Les característiques d'accessibilitat que presenten els establiments tenen la mateixa importància que el servei ofert pel personal d'atenció al públic en els propis

establiments. Per a qualsevol persona, amb o sense discapacitat, l'atenció rebuda és determinant per valorar el nivell de satisfacció del servei prestat.

A més, una atenció adequada promou la fidelitat del client. A continuació, es presenten algunes pautes bàsiques d'atenció a clients amb discapacitat i amb altres necessitats diverses.

“

L'accessibilitat ens beneficia a tots: és un requisit imprescindible per a una part de la població, si ens referim a les persones amb discapacitat, representa una condició necessària per a altres perfils, si incloem a la gent major o a les famílies amb xiquets... en definitiva, l'accessibilitat és comoditat i qualitat per a totes les persones. ”



Descarrega el fullet
al web
www.turisme.gva.es

01 GENERALITATS

- Tractar a la persona amb discapacitat amb **naturalitat**, evitant prejudicis que impedeixen o dificulten una adequada relació.

- **Dirigir-se sempre a la persona amb discapacitat**, no al seu acompanyant, guia o intèrpret.
- **Abans d'ajudar, preguntar** si la persona necessita o vol ajuda i com poder fer-ho millor.
- El personal, ha de **conèixer el nivell d'accessibilitat de l'establiment** per poder oferir dades ajustades a la realitat.
- Assegurar-se que **s'ha entès el missatge** i deixar el temps necessari per a que la persona s'expressi, sense mostrar impaciència.



No hi ha paraules tabús. És natural dir a una persona cega «ens veiem després» o a una altra en cadira de rodes «camina més de pressa».

- **Evitar la sobreprotecció** i tractar a les persones com correspon a la seua edat i necessitats.
- **Prudència amb el contacte físic**, evitar tocar a les persones i els seus productes de suport (bastó, cadira de rodes, gos guia) sense el seu consentiment.

S'han d'evitar termes antiquats i pejoratius com «invàlid», «minusvàlid», «discapacitat», etc. i parlar sempre de «persona amb discapacitat».



02

PERSONES QUE CAMINEN A POC A POC I/O UTILITZEN CROSSES

- **Ajustar el pas** al de la persona amb mobilitat reduïda.
- **Oferir-li el braç** i evitar agafar-la.
- **Parar atenció** a la irregularitat del paviment i a qualsevol obstacle en l'itinerari.
- **Cal indicar l'itinerari** més curt i accessible.
- Al baixar escales, **situar-se** un esglao per baix de la persona amb mobilitat reduïda; al pujar-les, un esglao per dalt.
- **Si sol·licita ajuda, ajudar en el transport** dels seus objectes o paquets, no separar-lo de les croses.
- En moments d'espera, se li ha de **proporcionar** una cadira o seient amb respatllet i reposabraços.



06

03

PERSONES QUE UTILITZEN CADIRA DE RODES

- **Col·locar-se davant de la persona**, mai darrere, i situar-se a certa distància per no obligar-lo a alçar o girar el cap.
- **Si la persona no sol·licita ajuda**, limitar-se a prestar atenció al trajecte i estar preparat per ajudar davant de qualsevol obstacle o barrera.
- **Si es desconeix el maneig de la cadira de rodes**, preguntar a la persona usuària com ajudar-la i mantindre una marxa lenta i controlada, seguint les seues instruccions.

04

PERSONES AMB DIFICULTAT PER PARLAR

- **Tractar d'entendre a la persona sense afanyar**, sabent que el ritme i la pronunciació són diferents als acostumats.
- **Si no s'ha comprès el missatge, comunicar-ho a la persona**, per a que utilitze una altra manera d'expressar el que desitja.
- **No aparentar haver entès el missatge** si aquest no ha sigut el cas.

“ Algunes persones sordes només es comuniquen per mitjà de llengua de signes (LS), per la qual cosa es recomana que al menys una persona d'atenció al públic conega la LS o que, en alternativa, es compte amb un sistema de videointerpretació. ”



05

PERSONES AMB DIFICULTAT PER OIR

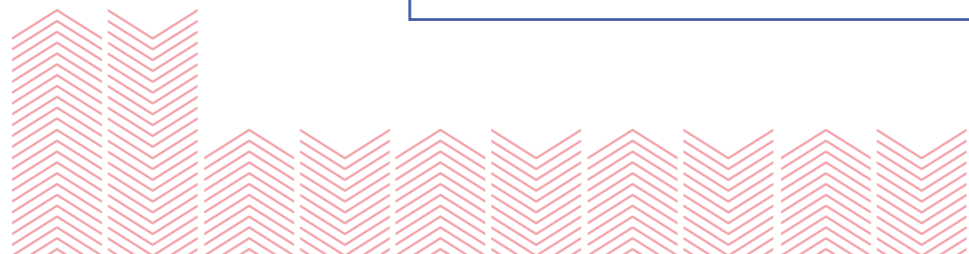
- **No parlar mai** a la persona si no se l'està mirant i cridar la seua atenció amb una discreta senyal abans de parlar.
- **Parlar de front**, amb la cara ben il·luminada per facilitar la lectura labial i situar-se a la seua altura (si es tracta d'un xiquet, amb més motiu).
- Mentre se li parla, **evitar mantindre objectes en els llavis** (un cigarret, un bolígraf...) o en la boca (les mans, un caramel, goma de mascar...).



- **Vocalitzar bé, però sense exagerar i sense cridar.** Parlar sempre amb veu, fins i tot sabent que la persona no ho pot oir.

- **Parlar amb naturalitat,** ni ràpid, ni a poc a poc.

- **No parlar en mode rudimentari o en argot.** Tampoc comunicar-se amb paraules soltes.



- Si la persona no ha entès el missatge, **repetir o construir la frase d'una altra manera més senzilla**, però correcta, i amb paraules de significat semblant.

- **Acompanyar el missatge oral amb gestos naturals**, que li servisquen de suport, o bé amb alguna paraula escrita.

- En converses en grup, **respectar els torns dels interlocutors** i indicar quan es va a intervindre.

06

PERSONES AMB DISCAPACITAT VISUAL

- **Els gossos d'assistència**, degudament acreditats i identificats i que acompanyen les persones amb discapacitat visual, física, auditiva o qualsevol altra necessitat prevista en la [Llei 12/2003 de 10 d'abril](#), de la Generalitat, sobre Gossos d'Assistència per a Persones amb Discapacitats, tenen el dret d'accedir a les mateixes estances que el client amb discapacitat. No se li ha de tocar mentre treballa i sempre cal demanar permís al seu amo.





- **Ser precisos i concrets** a l'hora de donar informació, usant explicacions globals i no saturant amb moltes dades, ja que poden arribar a confondre.
- **No substituir la comunicació verbal per gestos.** Una altra forma de donar explicacions és la de guiar les mans o braços de la persona amb discapacitat visual i oferir-li un model corporal.
- **En situacions de risc,** no s'han d'utilitzar paraules com «ai!» o «compte!», sinó fer ús de paraules com «para!», «quiet!», per evitar que la persona segueixca avançant, i oferir una explicació immediata.

- Començar la comunicació amb la persona amb discapacitat **identificant-se**, i utilitzant el seu nom, si es coneix.
- **Per saludar, avisar abans d'agafar la mà de la persona o besar-la**, per evitar espantar-la. Per cridar la seua atenció, es pot tocar la seua mà o muscle.

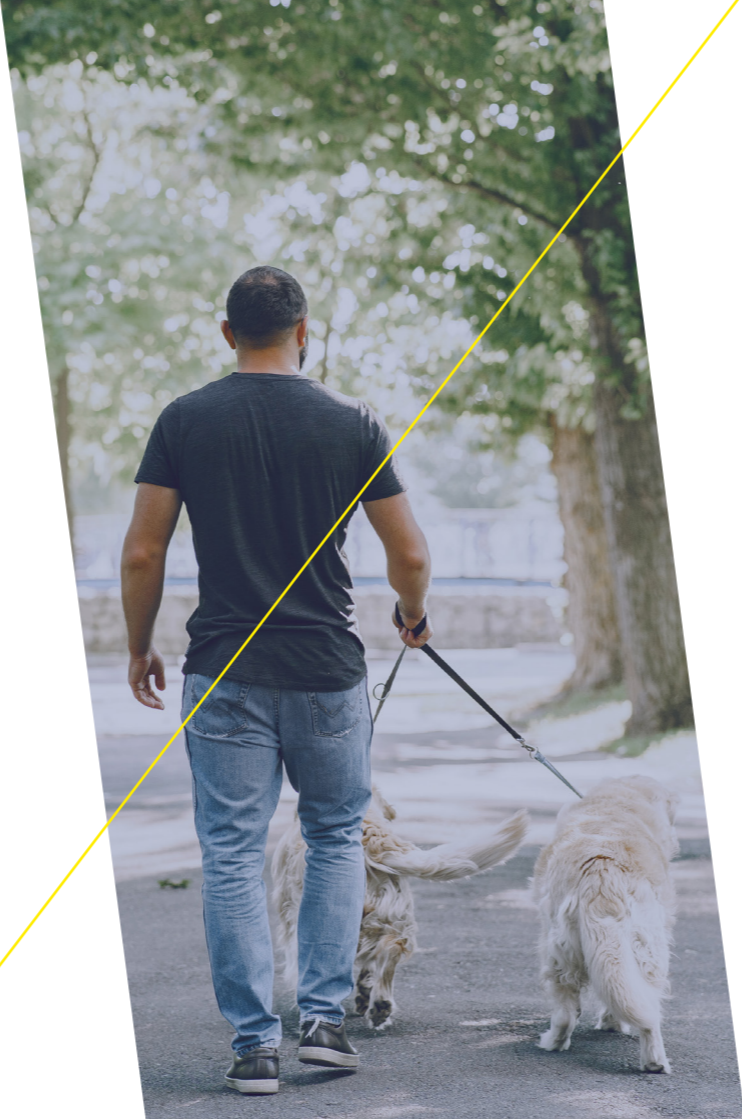
- Si és necessari, **comunicar què s'està fent** o què es va a fer.
- **Parlar a poc a poc i clar**, però sense cridar, mirant sempre la persona a la cara.
- **Durant una conversa**, sobretot si és de grup, dir el nom de la persona amb

discapacitat visual, per demostrar-li que s'espera la seua resposta.

- **Col·locar-se on la persona pugui identificar el seu interlocutor**, especialment si té restes de visió.

- **No utilitzar paraules indeterminades** com «això, allò, aquí, allà...», ja que solen anar acompanyades de gestos que no es van a percebre. S'ha de puntualitzar amb expressions que tinguen valor, com «a la teua dreta, davant...», per a que indiquen una posició concreta i siguen interpretables.

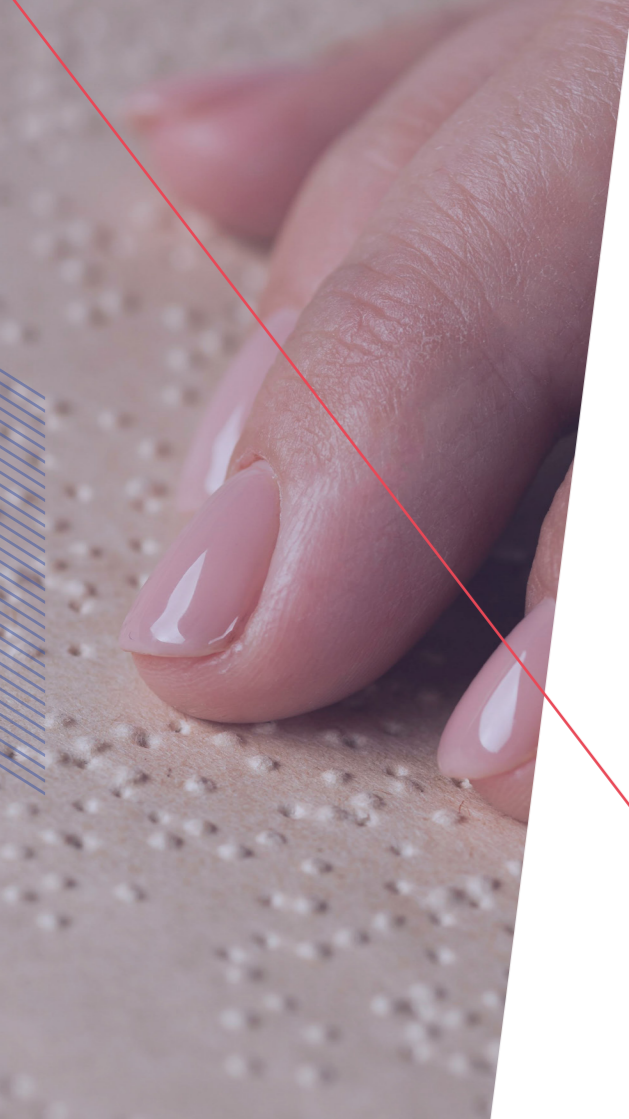
- **No s'ha de seguir** una persona cega sense dir-li-ho, ja que li crearà inseguretats. (al costat d'una taula, una paret), mai en un espai sense referències.
- **Si és necessari absentar-se** momentàniament, cal comunicar-ho a la persona i situar-la en un punt concret
- **Si la persona amb discapacitat visual sol·licita la lectura d'algun document**, fer-ho textualment.



07

PER GUIAR A UNA PERSONA AMB DISCAPACITAT VISUAL

- A l'arribada del client, **explicar-li la organització de l'espai** i, si està interessat, acompanyar-lo en una visita de reconeixement per a que posteriorment pugui orientar-se i circular de manera autònoma.
- És important **no canviar les coses de lloc** mentre estiga allotjat un client amb discapacitat visual. damunt del colze o pel muscle. En el cas de xiquets, és més recomanable agafar-los de la mà.
- **Per acompanyar-lo**, oferir-li el braç i caminar lleugerament per davant d'ell: la persona s'agafarà del seu acompanyant per
- En el cas que la persona **utilitze bastó o gos guia**, col·locar-se al costat oposat.



- **Advertir de possibles obstacles** que es troben al seu pas. En escales, indicar si es puja o baixa, i el tipus d'escala (fixa o mecànica).
- **A l'hora de creuar una porta** o forat de pas, indicar-ho prèviament i col·locar-se davant de la persona amb discapacitat visual.
- **Indicar els canvis de direcció**, cap a la dreta o esquerra, a mesura que s'aproximen.

“ Si el cliente solicita un lugar o una adaptación especial, no es una queja, sino una necesidad a la que hay que responder de manera positiva. ”

08

PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL O DEL DESENVOLUPAMENT

Les principals barreres que troben les persones amb discapacitat intel·lectual giren al voltant de la comprensió i interpretació dels missatges.

Per això es recomana parlar de forma clara i pausada. A l'hora d'oferir informació, com més senzilla i clara, millor.





- Cal emetre **oracions clares i concises**. Si cal, recórrer a exemples.
- Si el client **no entén el missatge**, intentar explicar-li-ho d'una altra manera.
- **No tractar al client de manera infantil**; fer-ho d'acord a la seua edat.
- **Una persona amb discapacitat intel·lectual pot tindre dificultats** per prendre decisions de forma ràpida; cal respectar el seu temps, amb paciència.
- **No és no, i sí és sí**. Si la persona pren una decisió, no s'ha d'intentar convèncer-la del contrari.

09

PERSONES AMB ALTRES NECESSITATS D'ACCESSIBILITAT

Hi ha persones que presenten altres necessitats que s'han de tindre en compte. Algunes d'elles són difícils d'identificar, com poden ser aquelles relacionades amb la pèrdua de funcionalitat d'alguns

òrgans interns, amb la ingestió de determinats aliments o reaccions al·lèrgiques davant l'exposició a l'aire, al sol o al contacte amb algun tipus de material, moquetes, pintures, etc.

- En la relació amb aquestes necessitats, com per a la resta de les esmentades, caldrà preguntar a la persona què necessita i com vol ser atesa.



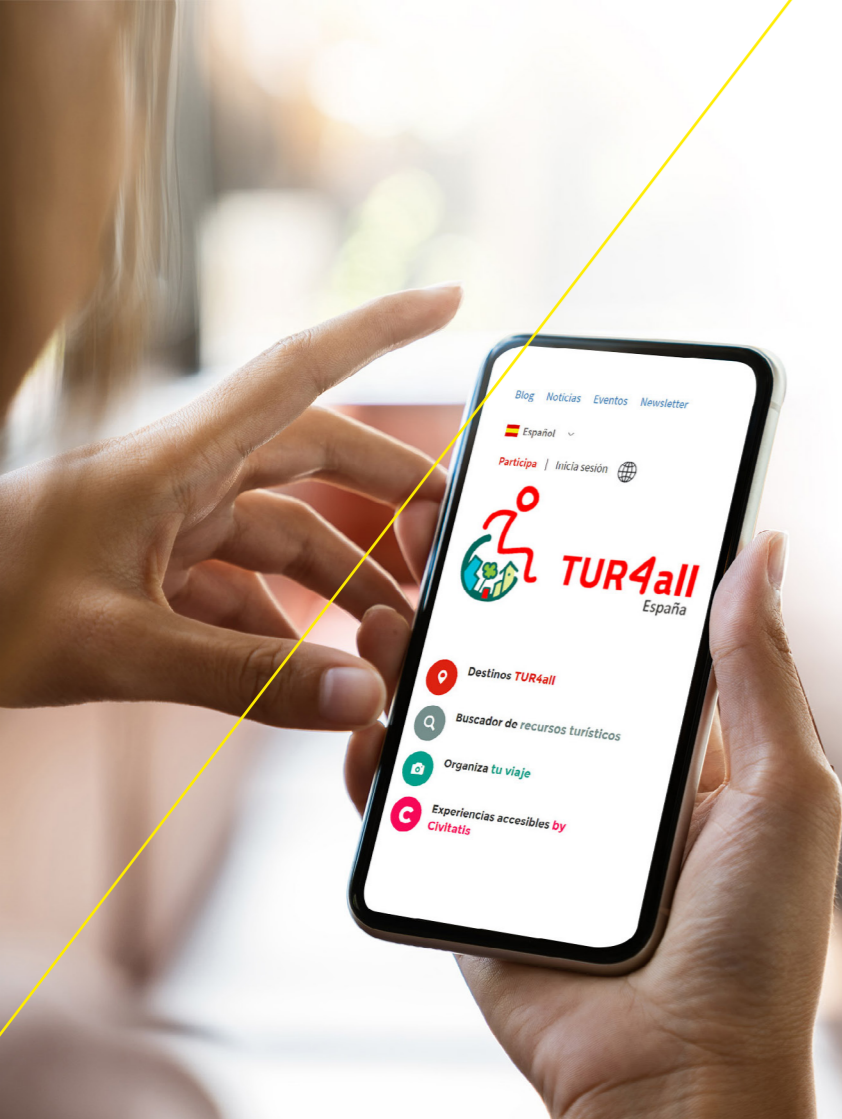
PER QUÈ ÉS IMPORTANT INFORMAR

ELS CLIENTS DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT

Cal proporcionar informació objectiva i descriptiva, fugint dels logos i símbols que certifiquen l'accessibilitat sense aportar més informació, informació errònia o massa general.

Això fa que alguns clients no puguin accedir a un establiment, fer ús del mateix o de part de les seues instal·lacions.





TUR4ALL

“Turisme Accessible per a totes les persones”

Un dels canals de promoció de l'oferta turística.

Si tens necessitats d'accessibilitat, si gesticiones una destinació, si poseeixes un establiment o eres un proveïdor o intermediari de serveis turístics, TUR4all et permet:

- **Consultar la informació** sobre les condicions d'accessibilitat física, visual, auditiva i cognitiva de les destinacions i establiments o recursos turístics de tot el territori espanyol i de la resta del món.
- **Oferir als gestors de destinacions,** establiments i serveis turístics l'oportunitat de realitzar una autoavaluació sobre l'accessibilitat de les seues instal·lacions i/o serveis.

- Trobar la informació pràctica i útil per a planificar les vacances i **organitzar el teu viatge accessible.**

Utilitza la plataforma en 11 idiomes:

castellà, anglés, francès, alemany, portugués, italià, mandarí, català, valencià, basc i gallec.

Incrementa la base de dades de recursos turístics accessibles d'una manera col·laborativa.

També pots fer comentaris sobre l'allotjament i valorar l'accessibilitat i el tracte al client.

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

