Ajuntament de Barcelona

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

La COMUNICACIÓ amb les PERSONES amb DISCAPACITAT als SERVEIS municipals d'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Informacions i recomanacions tècniques per a l'atenció presencial

Abril 2004
(actualitzada al juliol de 2005)

- **Presentació** 2
- **Introducció** 3
- **Persones sordes, sordcegues o amb discapacitat auditiva** 4- 7
- **Informacions i recomanacions per a l'atenció presencial a les persones sordes, sordcegues o amb discapacitat auditiva** 8-11
- **Persones cegues o amb baixa visió** 12
- **Informacions i recomanacions per a l'atenció presencial a les persones cegues o amb baixa visió** 13-15
- **Persones amb discapacitat física i amb dificultats de comunicació** 16
- **Persones amb discapacitat intel·lectual** 17
- **Informacions i recomanacions per a l'atenció presencial a les persones amb discapacitat física i problemes associats a dificultats de comunicació i a les persones amb discapacitat psíquica** 18

Presentació

La comunicació i l'atenció al públic és una obligació que tenen les administracions públiques i un dret de tots els ciutadans i les ciutadanes, i hem de garantir que s'ofereixin amb la màxima qualitat possible, des dels espais i des dels serveis municipals.

Per tal de facilitar la comunicació amb les persones que tenen una discapacitat que alhora els pot comportar una dificultat per comunicar-se, em plau presentar-vos aquest document que té com a objectiu millorar l'atenció presencial, que des dels serveis municipals es proporciona a les persones amb discapacitat, adaptant-la a les necessitats d'aquest col·lectiu.

La redacció d'aquest document ha estat una iniciativa de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD) i s'inclou en el marc de la seva funció de suport als serveis municipals, per garantir l'atenció a les persones amb discapacitat en allò que fa referència als serveis i a les actuacions municipals.

Confio que aquesta eina contribueixi, d'una banda, a garantir l'accés a la informació i a la comunicació a les persones amb discapacitat i, de l'altra, a afegir encara més qualitat a la feina d'atenció directa als ciutadans i a les ciutadanes, que esteu duent a terme cada dia molts treballadors i treballadores municipals.

Ricard Gomà i Carmona
Regidor-President
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Aquest document s'ha pensat per facilitar unes informacions bàsiques sobre la comunicació amb les persones amb discapacitat als serveis municipals d'atenció al públic.

Els serveis municipals d'atenció al públic han de garantir als ciutadans i a les ciutadanes amb discapacitat una atenció adequada a les seves necessitats.

Ben segur, que en alguna ocasió ens podem trobar amb dificultats per comunicar-nos, però en cap cas això ha de ser motiu perquè aquesta persona no sigui atesa correctament o sigui derivada a un altre servei.

La Declaració de Barcelona **La ciutat i les persones amb discapacitat** estableix que *els governs municipals garantiran, en l'àmbit de les seves competències, el dret a la diferència de les persones amb discapacitat, mitjançant el dret que aquestes persones tenen a rebre una atenció personalitzada d'acord amb les seves necessitats.*

Això implica que els serveis municipals han de preveure els recursos materials i humans necessaris per facilitar que els ciutadans i les ciutadanes que hi van a fer gestions o consultes rebin un servei complet i satisfactori. D'aquesta manera, es proporcionarà un servei de qualitat, que tothom podrà utilitzar.

Comuniquem-nos cada vegada millor amb les persones amb discapacitat !

Persones sordes, sordcegues o amb discapacitat auditiva

En el cas d'haver d'atendre persones sordes, sordcegues o amb discapacitat auditiva, cal saber que hi ha diferents:

- graus d'aquesta discapacitat: des de sordesa lleugera fins a sordesa severa i profunda

- moments d'adquisició de la sordesa:

  ⇨ sordesa prelocutiva és la que s'adquireix en el moment de néixer o bé a una edat primerenca
  ⇨ sordesa postlocutiva és la que s'adquireix un cop la persona ja ha fet l'aprenentatge de la llengua oral.

- opcions comunicatives:
  ⇨ comunicació en llengua oral. Habitualment utilitzen i necessiten els ajuts tècnics (audiòfons o implants coclears, emissores FM,...) per millorar la seva audició combinats amb la lectura labial. Això, però, *no significa que hi sentin com una persona sense dificultats d'audició*

  ⇨ comunicació en llengua de signes. La llengua de signes és un sistema de comunicació, totalment visual i amb una estructura molt diferent a la llengua oral.

Segons el grau de pèrdua auditiva i altres factors externs, com ara l'entorn familiar, les possibilitats de rehabilitació, etc., hi ha nivells de comunicació molt diferents, tant d'expressió com de comprensió. Com més aviat es detecta la sordesa i s'hi fa una intervenció educativa, lingüística i tecnològica adequada, més possibilitats hi ha d'assolir unes competències educatives i personals que li facilitaran la integració en el món laboral i social.

Llengua oral

Audiòfon
És un aparell que augmenta la intensitat del so, d'acord amb la pèrdua auditiva de cada persona sorda.

Implant coclear
És una ajuda tècnica que necessita una intervenció quirúrgica i que permet sentir els sons.

Lectura labial
És el sistema d'interpretació dels moviments dels llavis.

Emissores de freqüència modulada (FM)
La persona sorda rep el missatge directament a l'audiòfon o a l'implant coclear. S'eliminen així els sorolls ambientals.

Llengua de signes

Sistema de signes manual que serveix per interpretar un missatge oral. Cada signe expressa una paraula, una frase o un concepte.

Persones sordcegues

La sordceguesa és una discapacitat que comporta una pèrdua auditiva i visual, i que necessita uns mètodes especials de comunicació.

Aquest grup és molt heterogeni i complex a causa de les característiques individuals i de si la sordceguesa és congènita o adquirida i/o si hi ha discapacitats afegides.

Una manera de comunicar-se que tenen les persones sordcegues és la **llengua de signes recolzada** en les mans de les persones amb sordceguesa que no tenen resta visual.

Informacions i recomanacions per a l'atenció presencial a les persones sordes, sordcegues o amb discapacitat auditiva

① *Moltes persones sordes o amb discapacitat auditiva només l'entendran llegint-li els llavis:*

- No li parli mai si no l'està mirant. Cal cridar la seva atenció amb un senyal abans de parlar.
- Situï's de manera que la seva cara estigui il·luminada.
- No aguanti un llapis, bolígraf, etc. amb els llavis, ni es tapi la boca amb la mà.
- Situï's a la seva alçada, sobretot si es tracta d'infants.
- Vocalitzi bé, però sense exagerar ni cridar, amb un ritme i amb un to de veu normals, ni de pressa ni a poc a poc.
- Procuri ser expressiu però sense gesticular amb excés.
- Demani a la persona si entén el català o prefereix que li parli en castellà.

② *Una persona amb discapacitat auditiva que porta audiòfon o implant coclear no és com una persona oient:*

- L'aparell no fa miracles. La comprensió del llenguatge, de vegades requereix un gran esforç a l'hora d'escoltar.
- L'aparell l'ajuda a entendre, però la lectura labial resulta sovint indispensable per a la persona amb sordesa profunda o severa.
- La instal·lació d'un anell magnètic en una sala o espai, pot facilitar l'audició a les persones usuàries d'audiòfons o implants coclears. És convenient informar el públic d'aquest tipus d'instal·lació.

Anell magnètic: sistema que transforma el so en ones magnètiques que són captades directament per l'audiòfon o implant coclear. S'eliminen els sorolls ambientals i millora la qualitat del so.

③ *Seguir una conversa representa sempre un gran esforç per a la persona sorda:*

- Cal avisar-la en el cas que es canviï de tema de conversa.
- Una persona sorda signant segueix difícilment una conversa en grup sense intèrpret i en el cas de les persones sordes oralistes, sense les ajudes tècniques adequades.
- Cal evitar que parli més d'una persona a l'hora.
- En el cas de mantenir una reunió o entrevista amb persones sordes, sempre que sigui possible s'utilitzarà una taula rodona, per facilitar la visió de totes les persones i se'ls facilitarà la documentació per escrit.

④ *Algunes persones sordes signants poden tenir dificultats per conèixer els girs de les frases o no reconèixer totes les paraules:*

- Cal construir les frases curtes, correctes i simples, amb un ordre lògic.
- S'ha d'evitar l'ús de paraules d'argot i poc habituals.
- No s'han d'introduir-hi paraules que no tinguin res a veure amb la conversa que es manté.
- Si la persona sorda no el comprèn, repeteixi-li-ho. Si cal, utilitzi unes altres paraules que tinguin el mateix sentit.
- Per tal d'assegurar-nos que la persona atesa ha rebut tota la informació, es reforçarà la seva consulta proporcionant-li, perquè s'ho pugui endur si així ho desitja, informació escrita sobre el tema.

⑤ *De vegades cal l'ajuda d'un intèrpret de la llengua de signes o de diferents ajudes tècniques:*

En aquest cas pot adreçar-se a:

- Per sol·licitar un servei d'interpretació a la llengua de signes per a persones sordes signants o guies-intèrpret per a persones sordcegues:

Federació de Sords de Catalunya (FESOCA)
tel. i fax 93 313 80 16 -servei d'intèrprets-
telèfon general 93 278 18 42
correu electrònic: fesoca@fesoca.org

Fundació Casal de Sords de Barcelona
Tel. 93 228 98 04 Fax 93 228 98 07
correu electrònic: fcsb_ils@hotmail.com

Associació Catalana d'Intèrprets de Llengua dels Signes i Guies-Intèrpret de Catalunya
correu electrònic: info@acils.org

- Per sol·licitar un servei d'assessorament sobre ajudes tècniques per a persones sordes oralistes:

Associació Catalana per a la Promoció de les Persones Sordes (ACAPPS)
tel. i fax 93 210 55 30
correu electrònic: acapps@acapps.org

Associació d'Implantats Coclears d'Espanya (AICE)
tel. i fax 93 331 74 75
correu electrònic: aice@implantecoclear.org

Persones cegues o amb baixa visió

Entre les persones amb discapacitat visual hi ha una gran heterogeneïtat. Hi ha persones cegues totals o quasi bé totals, persones amb discapacitat visual moderada, greu o profunda i persones amb limitació visual lleugera. Les dificultats visuals poden ser molt diverses segons el tipus de visió que es tingui.

A les persones amb baixa visió o cegues, normalment quan es troben en un espai que no coneixen els pot ajudar que una persona els acompanyi per localitzar l'ascensor, un despatx, els lavabos, etc., o bé que els orienti en l'espai.

De vegades s'ajuden amb un *bastó*, que els serveix per detectar els obstacles. És important que ***els espais de pas estiguin lliures d'obstacles*** **i no hi hagi desnivells sense senyalitzar** per evitar que aquestes persones es puguin lesionar.

Algunes persones tenen un gos pigall, que les ajuda a detectar obstacles, a creuar els carrers, etc. Els gossos pigall tenen, per llei, permès l'accés, amb el seu propietari, a llocs públics com ara: cinemes, restaurants,etc.

Així mateix, les persones amb discapacitat visual solen utilitzar diferents recursos per anotar informacions: gravadores, agendes electròniques, plantilles d'escriptura Braille, retoladors gruixuts, etc.

Informacions i recomanacions per a l'atenció presencial a les persones cegues o amb baixa visió

① *Si s'ofereix per guiar-la*

- Ofereixi-li el braç, d'una manera natural. La persona amb discapacitat visual s'acostuma a agafar del colze de l'acompanyant.
- Camini amb normalitat, avisi-la quan sigui necessari remarcar algun obstacle. La persona cega camina sempre una passa més enrere, i el contacte amb el colze de l'acompanyant li permet detectar perfectament un graó o un canvi de direcció.
- Si el pas es fa estret, la persona guia li ha de posar el braç darrere l'esquena, per indicar a la persona cega que es posi darrere.
- Una persona cega necessita que se l'acompanyi al despatx o la dependència on ha de fer una reunió, una gestió, etc.
- Quan s'entra en una sala de reunions o similar, cal orientar-la en l'espai i en la disposició del mobiliari.
- Per localitzar algun objecte cal posar-li la mà al damunt, per exemple el respatller d'una cadira.
- S'ha de procurar no canviar els objectes de lloc, i en tot cas, informar-la'n.

② *En el cas d'haver de mantenir una entrevista*

- Cal presentar-li totes les persones assistents a l'entrevista, i informar-la d'on estan situades.
- Quan ens adrecem a la persona amb discapacitat visual, cal anomenar-la o bé tocar-la lleugerament, perquè s'adoni que ens hi adrecem.
- Sempre que sigui possible cal traduir la informació *visual* a informació *oral*.
- No cal alçar la veu per parlar amb una persona amb discapacitat visual.

③ *Accessibilitat de la informació*

- A la persona cega, cal ajudar-la a l'hora d'omplir impresos, instàncies, etc.
- Cal poder oferir-li la informació que sol·licita en el sistema més adequat i accessible, segons cada persona. Aquests sistemes són:

Lletra ampliada: per tal que un màxim de persones amb visió parcial puguin llegir els textos escrits, es recomana una mida de lletra adequada, un bon contrast de color entre la lletra i el fons, i el contorn de la lletra ben definit i sense ornaments.

Braille: és la forma de lectoescriptura tàctil pròpia de les persones cegues. Consisteix en un codi de punts que es combinen per definir totes les lletres, els signes, etc. i que permet escriure d'una manera idèntica a la del sistema ordinari.

Formats sonors: la gravació en casset o cd d'àudio permet accedir fàcilment a la informació a les persones que tenen dificultats amb el Braille i no tenen prou visió per llegir la lletra ampliada.

Suports informàtics: la informació gravada en un disquet o en un cd permet consultar-la a través de l'ordinador i es llegeix amb un sintetitzador de veu o amb línia Braille.

Correu electrònic: també es pot oferir enviar la informació per correu electrònic a les persones que en disposen.

Persones amb discapacitat física i amb dificultats de comunicació

Algunes disminucions físiques poden comportar dificultats greus de comunicació: accident vascular, esclerosi múltiple, malalties musculars, paràlisi cerebral i laringotomia (veu esofàgica). Les persones amb alguna d'aquestes disminucions poden tenir dificultats de comprensió o bé d'expressió.

Les dificultats de comunicació més freqüents en les persones amb **discapacitat física** són:

- dificultats d'articulació de les paraules
- dificultats d'expressió verbal
- nivell baix de comprensió dels missatges
- manca de memòria.

Persones amb discapacitat intel·lectual

Hi ha persones que tenen dificultats de comprensió o bé d'expressió per seqüeles derivades d'una discapacitat psíquica.

Les dificultats de comunicació més freqüents en les persones amb **discapacitat psíquica** són:

- dificultats de comprensió.
- expressió limitada de la parla
- comprensió limitada de la lectura
- pobresa de vocabulari

En general, les persones amb discapacitat psíquica, tret de les que tenen una discapacitat molt límit, presenten dificultats de comunicació: síndrome de Down, síndrome de X fràgil, síndrome d'Angelmann, etc.

Informacions i recomanacions per a l'atenció presencial a:

- **persones amb discapacitat física i problemes associats a dificultats de comunicació**
- **persones amb discapacitat intel·lectual**

Per millorar la comunicació amb aquestes persones:

- Utilitzi un llenguatge senzill i directe. Eviti conceptes abstractes i reflecteixi amb claredat els conceptes i les idees que vulgui transmetre'ls.
- Si ha d'utilitzar conceptes abstractes utilitzi exemples concrets i pràctics i comparacions que facilitin la comprensió.
- Tant com sigui possible, utilitzi paraules del llenguatge d'ús habitual, i sempre que es dirigeixi a persones adultes utilitzi un llenguatge d'adults.
- Si no hem entès el que ens diuen, convé fer-los-ho saber, perquè ens ho expliquin d'una altra manera. No fem veure que ho hem entès, si no és així.

En cas de dificultats es poden utilitzar sistemes que van des del suport escrit, que ja hem esmentat abans, al suport pictogràfic o a l'ús de comunicadors .

Suport pictogràfic: sistema d'escriptura per mitjà de pictogrames o dibuixos representatius de conceptes.

Comunicador: és un sistema de teclat que facilita la comunicació a les persones que no es poden expressar amb el llenguatge oral. Converteix el missatge a veu digital o bé a escrit.