

**BARRERES**



**A L'ESPORT  
LES BARRERES  
NO JUGUEN**

**PROTOCOL D'ATENCIÓ  
A LES PERSONES AMB DISCAPACITAT  
EN ELS CENTRES ESPORTIUS MUNICIPALS  
DE LA CIUTAT DE BARCELONA**

**PROGRAMA "PER UN ESPORT SENSE BARRERES"**

Institut Barcelona Esports



Ajuntament de Barcelona





# ÍNDEX

<b>1. Protocol</b> .....	4
<b>2. Esquema del protocol</b> .....	7
<b>3. Servei de Suport al Vestidor</b> .....	8
<b>4. Servei d'Assessorament Pedagògic</b> .....	12
<b>5. Orientacions bàsiques</b> .....	15



# 1. PROTOCOL

## Presentació

---

A partir de 2008, l'Institut Barcelona Esports (IBE) de l'Ajuntament de Barcelona impulsa el programa "**Per un esport sense barreres**", amb la voluntat de continuar promovent la pràctica de l'activitat física i l'esport en el col·lectiu de ciutadans i de ciutadanes amb discapacitat, en igualtat de condicions amb la resta de població, col·laborant així en el foment d'hàbits més saludables per tal de millorar la seva qualitat de vida i la seva integració i normalització social.

Es planteja l'objectiu de fomentar un esport sense límits i sense barreres, és a dir, un esport inclusiu, que contribueixi a la construcció i a la cohesió social a la ciutat de Barcelona. El fet que les persones amb discapacitat puguin gaudir de l'oferta esportiva municipal en el centre esportiu municipal més proper al seu ambient social, físic i familiar, vol dir molt més que això. Compartir les activitats físiques i esportives amb la resta d'usuaris i usuàries "amb" o "sense" discapacitat en l'ambient natural de la instal·lació, acostar a tothom l'esport com a ús positiu, saludable i creatiu del temps de lleure, són elements que poden afavorir el desenvolupament de la comunitat i que, per tant, col·laboren en aquesta inclusió social de les persones amb discapacitat.

Una de les principals barreres detectades per a la participació de les persones amb discapacitat en l'oferta de l'activitat física i esportiva municipal, és l'heterogeneïtat que caracteritza l'actual atenció d'aquests que reben en els centres esportius municipals de la ciutat de Barcelona. És per aquest motiu que l'IBE ha considerat necessari unificar aquests protocols d'atenció a les persones amb discapacitat.

Tot seguit es presenten les pautes a seguir davant les demandes de les persones que volen fer ús de la instal·lació i que són discapacitades.

## Generalitzar i unificar les mesures d'atenció a les persones amb discapacitat

---

Quan un potencial usuari o usuària amb discapacitat sol·licita la inscripció en les activitats ofertes per un Centre Esportiu Municipal en concret, amb la primera persona que es posarà en contacte és amb la que correspongui del personal d'atenció al públic. Segons el procediment habitual, aquesta acollirà la seva demanda i, si és viable, li donarà resposta immediata. A la pàgina 10 trobareu el model de fitxa de recollida de dades.



En cas que l'usuari o usuària amb discapacitat necessiti col·laboració per a canviar-se en el vestidor, el personal d'atenció al públic li dirà que pot recórrer a l'auxiliar de suport al vestidor i que aquest podrà ser de dos tipus:

- Voluntari acompanyant de vestidor: familiar, amic o voluntari entre altres opcions.
- Servei de Suport al Vestidor gestionat per ECOM.

La figura de l'acompanyant de vestidor: familiar, amic, voluntari...l'ha de gestionar la mateixa persona amb discapacitat. Com a contraprestació, els acompanyants voluntaris podran fer ús de la instal·lació en la mateixa franja d'espai que la persona usuària amb discapacitat realitzi la pràctica esportiva. En cas de dubte sobre la necessitat de la persona acompanyant, el Centre Esportiu Municipal derivarà el cas enviant el certificat de discapacitat al Servei d'Assessorament Pedagògic mitjançant l'IBE: Joana Carbó / Tel. 93 402 30 76 jcarbom@bcn.cat.

En els casos que això no sigui possible, ECOM proporcionarà l'auxiliar de suport al vestidor.

La demanda del Servei de suport al vestidor l'haurà de fer el personal del Centre Esportiu Municipal a ECOM: per telèfon, al 93 451 55 50, o a l'adreça de correu electrònic [ecom@ecom.cat](mailto:ecom@ecom.cat). A la pàgina 7 d'aquest protocol, trobareu el procediment a seguir en aquesta sol·licitud.

Si el personal d'atenció al públic té dubtes de com donar resposta a la demanda de l'usuari amb discapacitat, la derivarà a la direcció tècnica, procurant, si això és possible, que l'entrevista sigui immediata. Si no pot ser-ho, s'acordarà un dia de reunió en data propera a la demanda.

Centrant-nos en aquesta possibilitat, el director tècnic i si cal, el metge de la instal·lació, analitzarà la demanda i la negociarà amb la persona usuària. En cas de dubte o de criteri no coincident amb la demanda de la persona amb discapacitat, es podrà consultar al Servei d'Assessorament Pedagògic per a la inclusió esportiva, mitjançant l'IBE: Joana Carbó / Tel. 93 402 30 76 - [jcarbom@bcn.cat](mailto:jcarbom@bcn.cat). A la pàgina 11, s'amplia la informació d'aquest servei.





Quan ja s'ha gestionat la demanda, si fa referència a la participació en activitats dirigides o en grups específics de persones amb discapacitat, la direcció tècnica i el tècnic esportiu de referència estudiaran la necessitat o no de comptar amb el monitor de suport docent. Aquest haurà de ser assumit pel Centre Esportiu Municipal i col·laborarà pedagògicament amb el tècnic esportiu en el disseny d'estratègies inclusives, en l'adaptació de les tasques motrius i en l'organització i en el desenvolupament de les sessions. En cas de no poder assumir el monitor de suport docent cal comunicar ho a l'IBE: Joana Carbó / Tel. 93 402 30 76 - jcarbom@bcn.cat.

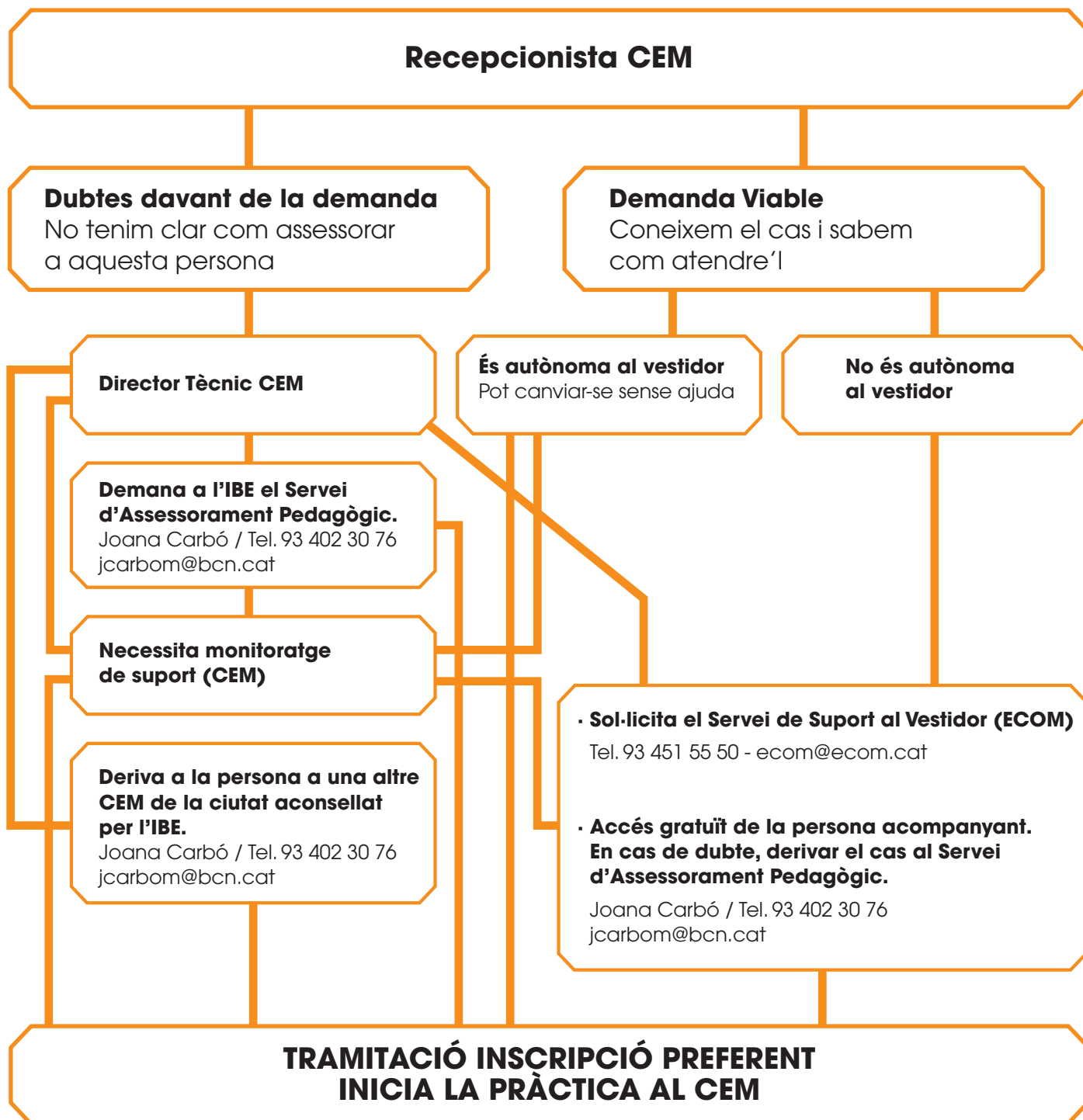
Quan arribi la demanda al tècnic esportiu de referència, si aquest té qualsevol dubte respecte a com adaptar les activitats motrius o a com facilitar la inclusió de la persona usuària amb discapacitat a la seva sessió, podrà també consultar al Servei d'Assessorament Pedagògic per a la inclusió esportiva, mitjançant l'IBE: Joana Carbó / Tel. 93 402 30 76 - jcarbom@bcn.cat.

En cas que la demanda de la persona usuària amb discapacitat no pugui ser atesa pel centre esportiu en concret, ja sigui perquè la modalitat que desitja fer no està contemplada en el programa d'activitats de la instal·lació, o bé perquè no es pugui accedir a l'espai de pràctica per l'existència de barreres arquitectòniques, aquesta serà derivada a l'Institut Barcelona Esports (Joana Carbó / Tel. 93 402 30 76 - jcarbom@bcn.cat) amb l'objectiu de localitzar un centre esportiu municipal, dins del mateix districte, que pugui donar-li la resposta adequada.

Finalment, a la pàgina 14 (documentació elaborada per la Federació ECOM), incloem algunes orientacions bàsiques a tenir en compte en el tracte amb persones usuàries amb discapacitat, per tal de facilitar dades bàsiques que orientin el personal del centre esportiu municipal sobre com transmetre la informació correcta en funció del tipus de discapacitat.



## 2. ESQUEMA DEL PROTOCOL





### 3. SERVEI DE SUPORT AL VESTIDOR

Una de les dificultats més destacades per les persones usuàries d'instal·lacions esportives amb alguna discapacitat a l'hora de realitzar una pràctica esportiva ha estat sempre la limitació, deguda a raons físiques, visuals o cognitives, per a poder canviar-se, dutxar-se o desplaçar-se per les instal·lacions de forma autònoma.

Recollint aquesta històrica demanda, l'Institut Barcelona Esports posa en marxa el **Servei Suport al Vestidor**, per tal que aquesta limitació no sigui mai més una barrera per a la realització de cap activitat esportiva de caire no competitiu en el marc dels centres esportius municipals de la ciutat de Barcelona.

L'auxiliar de suport al vestidor podrà ser de dos tipus:

- Voluntari acompanyant de vestidor: familiar, amic, voluntari, etc.
- Auxiliar de suport al vestidor gestionat per ECOM

La Federació ECOM gestiona el Servei de Suport al Vestidor per a persones usuàries de Centres Esportius Municipals amb discapacitat. Aquest servei s'adreçarà a persones amb dificultats d'autonomia al vestidor o pels desplaçaments autònoms dins la instal·lació.

Tot i la posada en marxa del servei es continua reconeixent la figura de l'acompanyant de vestidor: familiar, amic, voluntari, etc. que gestiona la mateixa persona amb discapacitat. Tan sols en els casos que això no és possible, ECOM proporciona l'auxiliar de suport al vestidor. Com a contraprestació, en ambdós casos, els acompanyants i auxiliars poden fer ús de la instal·lació en la franja d'espai que l'usuari amb discapacitat realitza la pràctica esportiva.

La funció d'aquesta figura és la de donar servei a la persona usuària de la instal·lació, sempre dins de la mateixa, per tal que pugui canviar-se de roba abans de l'activitat i dutxar-se i tornar-se a canviar quan l'hagi acabat, així com facilitar-li les transferències, en el cas de persones usuàries de cadira de rodes i, en els casos que així ho requereixin, els desplaçaments per la instal·lació esportiva fins al vestidor i des d'aquest fins al lloc de realització de l'activitat i de forma inversa en acabar l'activitat.





A efectes d'assegurança, tant l'auxiliar de suport com l'acompanyant de l'usuari estan coberts per una pòlissa de dia, d'identiques característiques que les que cobreixen les entrades o invitacions d'ús de la instal·lació per un dia.

El Servei de Suport al Vestidor està subvencionat per l'Institut Barcelona Esports de l'Ajuntament de Barcelona i és gestionat per la Federació ECOM. Per accedir a aquest servei caldrà realitzar els següents passos:

- Triar l'activitat i realitzar la corresponent inscripció.
- Realitzar la demanda d'**auxiliar de suport al vestidor** al personal d'atenció al públic del centre escollit i omplir el formulari de sol·licitud, com a mínim 15 dies abans de l'inici de l'activitat.
- Adjuntar la documentació requerida:
  - Fotocòpia del DNI
  - Fotocòpia del certificat de discapacitat
- El personal del centre esportiu s'encarregarà de fer arribar aquesta documentació a la Federació ECOM i de concertar dia i hora per una entrevista personal, amb l'objectiu de valorar les necessitats de suport i les característiques de l'auxiliar a assignar.
- Direcció i contactes de la Federació ECOM:  
**Gran Via de les Corts Catalanes, 562, Pral. 2ª - Tel. 93 451 55 50**  
Adreça de correu electrònic: **ecom@ecom.cat**



D'altra banda, en acceptar aquest suport, la persona usuària del mateix es compromet a:

- Facilitar la informació necessària perquè el servei pugui ser realitzat amb seguretat i qualitat.
- Informar la instal·lació, tant aviat com sigui possible, en cas de no poder o no voler realitzar l'activitat i, per tant, no necessitar més el suport de l'auxiliar.
- Informar la instal·lació en cas de baixa temporal, per tal que l'auxiliar pugui ser temporalment assignat a altres tasques.
- Comunicar a la instal·lació la seva baixa definitiva de l'activitat.
- Acceptar la rescissió del servei en cas que, per aprenentatge o per modificació de la seva situació personal, aquest ja no sigui necessari.
- Col·laborar en la recollida d'informació per a l'avaluació del programa.

## **El beneficiari**

---

Persona adulta o jove, **a partir de 16 anys**, amb **discapacitat física, discapacitat visual, discapacitat intel·lectual** que no pugui realitzar el canvi de muda al vestidor de forma autònoma, i/o amb necessitat d'acompanyament per als seus desplaçaments en el centre i/o amb necessitat de suport a les transferències.

Es valorarà la conveniència del Servei de Suport al Vestidor per a les persones menors de 16 anys.



## FITXA DE SOL·LICITUD

### DADES DE LA INSTAL·LACIÓ ESPORTIVA

Nom de la instal·lació: \_\_\_\_\_ Telèfon: \_\_\_\_\_

Adreça: \_\_\_\_\_ Districte: \_\_\_\_\_

Persona de contacte: \_\_\_\_\_

Adreça de correu electrònic: \_\_\_\_\_

### ACTIVITAT ESPORTIVA A REALITZAR

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data d'inici de l'activitat: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Dies de la setmana: \_\_\_\_\_

Data d'acabament de l'activitat: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Horari: \_\_\_\_\_

### DADES DE LA PERSONA BENEFICIÀRIA

Nom i cognoms: \_\_\_\_\_

Telèfon: \_\_\_\_\_ Edat: \_\_\_\_\_

Adreça de correu electrònic: \_\_\_\_\_

Tipus de discapacitat: \_\_\_\_\_

#### Signatura i segell del CEM

\_\_\_\_\_

**RECORDEU** que cal enviar la sol·licitud, còpia del DNI i certificat de discapacitat a: [ecom@ecom.cat](mailto:ecom@ecom.cat), o bé, per fax al 93 451 69 04

**CONFIRMEU** la recepció d'aquesta documentació quan l'hagueu enviat, per estalviar-vos problemes en la tramitació de la sol·licitud, trucant al telèfon 93 451 55 50.

**DESCARREGA'T** la fitxa de sol·licitud a [www.bcn.cat/esports](http://www.bcn.cat/esports)



## 4. SERVEI D'ASSESSORAMENT PEDAGÒGIC

### Introducció

---

**El Servei d'Assessorament Pedagògic per a la Inclusió Esportiva** de les persones usuàries amb discapacitat als Centres Esportius Municipals de Barcelona, té com objectiu donar assessorament als educadors i tècnics esportius que es trobin en situacions complexes respecte a la inclusió dels usuaris amb discapacitat a les seves sessions. Aquest servei està nodrit per un equip multiprofessional, provinent de diferents àmbits educatius amb el denominador comú d'una dilatada experiència, tant en l'ensenyament de les activitats físiques i esportives, com en la inclusió de les persones amb discapacitat en l'oferta d'activitats que ofereixen els centres esportius municipals.

Aquest servei d'assessorament pedagògic està subvencionat per l'Institut Barcelona Esports de l'Ajuntament de Barcelona i el gestiona l'Associació esportiva Ciutat Vella.

Tot seguit es presenten els objectius, la dinàmica de funcionament i l'equip de treball.

### Objectiu

---

Donar assessorament pedagògic als Centres Esportius Municipals de Barcelona per tal de facilitar la inclusió de les persones usuàries amb discapacitat en la seva oferta d'activitats físiques i esportives:

- Responent a les demandes de cada educador/a o tècnic/a que les sol·liciti:
  - Col·laborant en l'avaluació i diagnòstic cas a cas.
  - Adequant la programació a les necessitats que presenti la persona usuària amb discapacitat, tant si pertany a un grup específic com si està en situació d'inclusió.
  - Col·laborant en el disseny d'estratègies inclusives per facilitar la participació activa i efectiva de les persones usuàries amb discapacitat a les sessions ordinàries.



## Procediment

---

- 1** Recepció de la demanda a l'IBE de l'Ajuntament de Barcelona:
  - Direcció de Promoció i Esdeveniments Esportius.  
A l'atenció de Joana Carbó / Tel. 93 402 30 76 - jcarbom@bcn.cat,  
Especificar dades de la instal·lació, persona de contacte, motiu de la demanda i observacions.
- 2** Desplaçament a la instal·lació, si s'escau, de la coordinadora del programa i avaluació de la demanda:
  - Entrevista protocol·litzada amb l'educador/a o tècnic/a esportiu/iva.
  - Recollida de dades.
- 3** Anàlisi del cas per part de la coordinadora del programa, elaboració d'un informe i derivació a un/a especialista adequat/ada a la demanda.
- 4** Estudi del cas per part de l'especialista i primer disseny de l'assessorament.
- 5** Desplaçament de l'especialista a la instal·lació i anàlisi del cas de manera presencial, conjuntament amb l'educador/a o tècnic/a (2 hores).
- 6** Elaboració d'un informe del cas.
- 7** Seguiment mitjançant correu electrònic amb l'educador/a o tècnic/a.
- 8** Si el cas fos molt complex, es faria una segona visita de seguiment.



## L'equip de treball

---

### Coordinació:

**Merche Ríos**

*(AECV i Universitat de Barcelona)*

### Assessors i assessores principals:

- Per a persones amb discapacitat visual:  
**Antonio Blanco i David Huguet**  
*Professors d'Educació Física*  
*Centre de Recursos Educatius per a persones amb discapacitat visual -ONCE*
- Per a persones amb discapacitat intel·lectual:  
**Tate Bonany**  
*Mestra d'Educació Especial i Educació Física*  
*Logopeda*  
*Directora Associació "JOCVIU"*
- Per a persones amb Paràlisi cerebral:  
**Àngels Solà**  
*Directora Tècnica de la FECPC*
- Per a persones amb discapacitat motriu i assessorament mèdic en general:  
**Oriol Martínez**  
*Metge*  
*Professor de la Facultat de Psicologia i Ciències de l'Educació i de l'Esport*  
*Blanquerna - Universitat Ramon Lull*
- Per a persones amb discapacitat auditiva:  
**Jaume Miró**  
*Professor de la Facultat de Psicologia i Ciències de l'Educació i de l'Esport Blanquerna*  
*Universitat Ramon Lull*
- Per a persones amb discapacitat motriu:  
**Carles Yepes**  
*Mestre d'Educació Física*  
*Fundació Institut Guttman*
- Per a estratègies inclusives, programació i disseny d'activitats:  
**Merche Ríos**  
*Professora de la Facultat de Formació del Professorat de la Universitat de Barcelona*  
*Directora de Formació i d'Investigació en activitat física adaptada de l'AECV*

A aquest equip s'hi poden afegir, en funció de la necessitat detectada, altres especialistes vinculats a les Federacions Catalanes d'Esport Adaptat o a les Universitats.





## 5. ORIENTACIONS BÀSIQUES

### **Recomanacions generals a tenir en compte en el tracte amb persones usuàries amb discapacitat**

---

- Tenir en compte que cada client amb discapacitat és diferent i segurament tindrà unes capacitats i unes limitacions diferents.
- No donar res per obvi.
- Actuar amb naturalitat en el tracte i en el llenguatge.
- No impressionar-se amb el seu aspecte, ni pressuposar limitacions físiques o intel·lectuals.
- No sentir-nos incòmodes de parlar sobre les seves limitacions o la nostra voluntat d'ajudar.
- Fer les mínimes distincions possibles.
- Respectar el ritme de la persona amb discapacitat, si necessita més temps donar-l'hi.
- Tenir a mà informació sobre transport adaptat.
- En cas de dubtes o peticions especials podeu comptar amb:

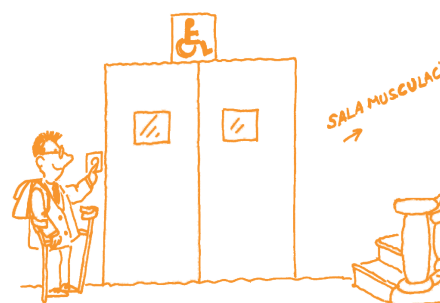
#### **ECOM**

Gran Via de les Corts Catalanes, 562, pral 2<sup>a</sup>  
08011 Barcelona  
Tel. 93 451 55 50  
ecom@ecom.cat

Poden facilitar-vos informació sobre transport adaptat, servei de suport al vestidor, lloguer de material, activitat física adaptada, orientació en la millora de l'atenció al client amb necessitats especials, auditoria d'accessibilitat,...

## Atenció a una persona amb dificultats físiques en general

- Davant demandes d'informació, detallar telefònicament la informació sobre accessibilitat de les nostres instal·lacions esportives (mesures de les portes, tipus d'adaptacions del lavabo, espai a les sales, petits esglaons, mesura ascensor...)
- Oferir informació detallada sobre itineraris i serveis adaptats.
- Ser sol·lícit però sense sobreprotegir o aclaparar. Preguntar si necessiten ajuda i la manera en la qual podem fer-ho, però no insistir si ens adverteixen que poden fer-ho sols.
- Pensar que coses en alt o al terra poden ser inabastables per a persones amb problemes d'equilibri o mobilitat.
- Evitar o minimitzar els obstacles al terra sobretot en zones de pas estret (carros de neteja o de servei, cavallets d'anuncis, suports per a testos, papereres, màquines expenedores...). Si n'hi ha advertir-los.
- No convertir els lavabos adaptats en magatzem de material de neteja, manteniment...
- Comunicar a tot el personal, sobretot a l'encarregat del pla de riscos, que hi ha una persona a la instal·lació esportiva amb problemes de mobilitat realitzant activitats i establir el protocol d'actuació en cas d'incendi, amenaça de bomba o simulacres d'emergència.
- A les sales de les activitats que es vagin a realitzar, tenir en compte la zona de pas per a la cadira de rodes dins de la sala i l'espai buit on situarem la cadira de rodes, evitant problemes de mobilitat i molèsties a la resta d'esportistes. Si existeixen desnivells facilitar rampes o elevadors que permetin accedir esportistes amb discapacitat.



## Atenció a una persona usuària de cadira de rodes

- Hi ha molts models diferents de cadires manuals o elèctriques.
- Són útils els taulells d'informació a dos nivells, no envair amb material.
- Col·locar-nos en el seu camp de visió, facilitant una postura còmoda per a la comunicació. No col·locar-nos ni massa a prop, ni massa lluny, per evitar postures forçades o dificultats de visió.
- Assegurar-nos que les indicacions que realitzem i els documents, programes... que mostrem estan a la vista pel client.
- Explicar-los com són les instal·lacions, tenint en compte els accessos a les diferents sales, ascensors, escales, rampes, etc.
- Especial importància als banys adaptats i a la piscina.
- Informar de l'existència de vestidors individuals, si n'hi ha.



## Maneig cadira de rodes

- Enfrontar els esglaons perpendicularment.
- Pujar o baixar basculant sobre rodes posteriors, ajudar-se amb el pes del cos. No forçar l'esquena.
- Si cal transportar, pujar o baixar una cadira, no agafar parts mòbils (reposapeus, reposabraços).
- Estar atents a la longitud i l'amplada de la cadira.
- No deixar anar la cadira, ni iniciar el moviment sense avisar.
- No empènyer portes amb la cadira, ni penjar coses o recolzar-se en la cadira.
- En cas d'incident o caiguda preguntar si necessita ajuda i preguntar com ajudar.
- En una taula, preparar lloc per a la cadira de rodes, retirant les altres cadires, si n'hi ha.
- Quan s'inscriu la persona repassar amb la persona usuària les característiques de les instal·lacions esportives (sales, lavabos, vestidor, piscina, etc.) i preguntar si necessita alguna cosa més.





## **Atenció a persones usuàries amb tetraplegia (assistents personals)**

---

- La persona assistent ha de tenir la possibilitat de poder situar-se a prop de l'esportista, per assistir-lo quan ho necessiti.
- Moment d'especial atenció: en la pujada o baixada de la piscina, així com en diferents aparells esportius (de musculació, abdominals, rem, barres, etc.)
- Tenir cura dels comandaments de la cadira elèctrica i deixar espai per a maniobres.

## **Atenció a persones usuàries amb greus problemes de comunicació**

---

- No posar-se nerviós.
- Tractar la persona segons l'edat que té, no com si fos un infant.
- Tenir paciència. No anticipar-se al que volen dir o fer, amb actuacions que responen als nostres desigs i no als seus.
- No presuposar el que no poden fer.
- Escoltar amb atenció i parlar en un to de veu normal.
- No parlar com si no fos present ni dirigint-nos a l'acompanyant. Poden portar sistemes de comunicació alternativa (plafó comunicatiu, sintetitzador de veu), que requeriran més temps per a la comunicació.



## **Atenció a persones usuàries de bastons o crosses**

---

- MAI agafar del braç.
- Evitar o cridar l'atenció sobre terres relliscants o mullats.
- En cas d'esperes procurar seient (banquet alt si la resta està dempeus).
- Si sol·licita ajuda, fer-ho pel costat menys afectat.
- En cas de caiguda apropar bastons i un seient.
- Atendre les necessitats diferents, acompanyar per les instal·lacions la primera vegada i repassar elements.
- Oferir cadira de rodes si n'hi ha de disponible.
- No retirar bastons en cap moment de l'activitat. Ni allunyar-los massa.
- Si porten motxilla, preguntar si necessiten ajuda per portar-la.
- Els caminadors necessiten més espais.
- En moltes ocasions, els va millor la dutxa que la banyera adaptada.

## **Atenció a persones usuàries amb problemes d'equilibri**

---

- No agafar pels braços.
- Procurar la independència, no ajudar ni preguntar però estar atent.
- Problemes de parla: no avançar-se, no acabar frases, parlar normalment.
- Espai per a la persona que l'assisteix, és possible que necessiti estar al costat de l'esportista.
- Si els hem d'incorporar, és possible que puguin aixecar-se de la cadira o ajudar-nos.



## Atenció a persones usuàries de talla baixa

---

- Evitar mostradors alts, o recepcions altes, si és necessari, sortir per atendre'ls.
- Si s'asseu, oferir discretament escambell o coixí.
- En cas d'osteogènesis imperfecta mai agafar o agafar sense demanar permís, fins i tot en caigudes i vigilar extremadament zones amb perill de caiguda.

## Atenció a persones usuàries amb discapacitats poc evidents

---

- Com és el cas de les persones que presenten artritis, fibromiàlgia, cansament crònic, distròfia muscular en estadis inicials, hi ha persones amb discapacitat bastant afectades, que aparentment no ho sembla: caminen, però no poden pujar escales, tenen mobilitat als braços, però pot ser que no arribin a l'encaix de l'ascensor.
- Les persones amb diabetis poden necessitar un espai amb certa privacitat pel control de sucre o injectar-se la insulina.

## Atenció a persones usuàries amb discapacitat intel·lectual

---

El dèficit intel·lectual, també anomenat disminució psíquica o retard mental, consisteix en una capacitat de raonament significativament per sota del que es considera normal que pot comportar algunes dificultats d'adaptació i aprenentatge.

Estem molt més acostumats a les persones amb la Síndrome de Down, amb la seva fisonomia característica, que a qualsevol altra discapacitat intel·lectual. La Síndrome de Down el provoca una alteració genètica, però, a part d'aquestes raons, hi ha altra diversitat de causes que poden ocasionar problemes en el desenvolupament mental o que afecten les emocions, com en el cas de l'autisme.





Aquestes dificultats es presenten en diferents graus, des de persones que poden fer aprenentatges i tenir comportaments pràcticament normals, fins a persones que els cal ajuda per a les activitats més simples de la vida diària. La majoria de persones que tenen una discapacitat intel·lectual se situen en nivells intermitjos que significa que requeriran més temps per aprendre algunes coses i adaptar-se als canvis, però que poden -amb una bona educació i amb persones que els donin suport- desenvolupar-se personalment i socialment, i també com a treballadors i treballadores, de manera normalitzada i integrada.

La discapacitat de les persones amb disminució psíquica, afecta a l'atenció, de vegades a la memòria o quan ha de resoldre algun problema. Per aquest motiu quan estem amb una persona amb aquestes característiques hauríem de tenir en compte els següents aspectes:

- Ajuda'l a centrar la seva atenció en una sola cosa. Intentar que realitzi diverses activitats o accions alhora, pot ser complicat.
- Sigues clar quan parlis, evita frases llargues i complicades. Assegura't que allò que li has dit ho ha entès. Si cal, repeteix el missatge les vegades que creguis necessari.
- Dóna-li un tracte natural, evita conductes de sobreprotecció.
- Per assegurar la comprensió busca situacions que li siguin familiars i que tinguin utilitat.
- En general, necessitaran més temps per ser atesos així com per realitzar altres tasques aparentment senzilles.
- Amb tacte sol·licita la presència de la família per a formalitzar inscripcions o sol·licituds que impliquin cost afegit.
- No utilitzis terminologia o actituds infantils, ni proposar activitats per a infants.
- Tingues paciència, reaccionen amb lentitud, dóna-li el seu temps per poder fer les coses sol.
- Si alguna cosa no la tens clara, consulta amb la família (peticions excèntriques).
- Comunica a tot el personal, sobretot a l'encarregat del pla de riscos, que hi ha un esportista amb discapacitat intel·lectual realitzant activitats i establiu el protocol d'actuació. Teniu en compte que pot posar-se més nerviós davant d'una situació desconeguda.

## Atenció a persones usuàries amb discapacitat auditiva (persones amb dèficit auditiu o sordes)

La dificultat per a sentir els sons també es pot convertir en una dificultat per tenir accés a la informació i en la comunicació entre les persones. Per evitar-ho, es poden utilitzar canals alternatius (les il·lustracions, el llenguatge escrit o de signes i la lectura labial, per exemple).

Hi ha tècniques augmentatives i correctores, tota una gamma de pròtesis auditives, per a les persones amb restes, també anomenades amb hipoacúsia que els permeten tenir una millor percepció i enteniment dels sons. En la majoria dels casos estarem davant de persones usuàries sordes amb dificultats auditives, no sordmuts (aquesta és una discapacitat poc comuna). Aquestes persones, en molts casos, podran parlar-nos encara que algunes d'elles amb alguna dificultat.



El moment en la vida de la persona en que es produeix la pèrdua d'oïda és també molt important. Només en alguns casos de persones sordes de naixement o que van perdre l'oïda abans d'adquirir el llenguatge oral, podem trobar-nos amb dificultats importants en la parla.

La discapacitat de les persones amb disminució sensorial auditiva, afecta a la seva comunicació. Per aquest motiu quan estem amb una persona amb aquestes característiques tindrem en compte els següents aspectes:

- 1 Abans de parlar, assegura't que et mira, si no és així cal que cridem la seva atenció amb algun gest o contacte que li indiqui la nostra intenció d'iniciar una comunicació.
- 2 Mira a la cara sense apartar la vista mirant cap a un altre costat. Mai donis l'esquena, quan estem parlant o recorda repetir el que hem dit mentre ell no podia seguir la conversa.
- 3 Col·loca't de manera que la teva cara estigui il·luminada per la llum i que els nostres cabells no dificultin el poder veure la nostra expressió i no parlar amb la mà a la boca o amb objectes que dificultin la lectura labial. Els bigotis o barbes solen obstaculitzar la lectura labial.



- 4 Vocalitza amb claredat, però sense exagerar i sense cridar. Pregunta si t'entenen, si vocalitzes bé i només si veiem compromesa la comunicació ofereix-li la possibilitat d'escriure.
- 5 Evita parlar massa ràpid i marca bé les pauses, les repeticions o els canvis de tema. Contextualitza les explicacions.
- 6 Utilitza terminologia clara i senzilla, acompanya el llenguatge oral de gestos que defineixin l'èmfasi que s'incorpora en les diferents parts del discurs, evita l'ús de frases fetes o argot.
- 7 Si no aconseguim fer-nos entendre, busca noves paraules o expressions. Sempre és d'ajut oferir les informacions en suport de paper.

En relació al tracte amb persones usuàries sordes, cal tenir en compte algunes qüestions com:

- Els audiòfons són ajuts tècnics extremadament delicats i cars. No es poden mullar i ens poden demanar alguna atenció especial en quant a la seva cura o custòdia.
- El primer dia poden necessitar que els acompanyem fins a la sala i que expliquem al monitor les seves característiques i la necessitat d'estar a primera fila si hi ha explicacions orals, pot ser interessant recordar (si s'escau) les necessitats comunicatives especials.
- Explica als companys les necessitats especials d'aquest/a alumne/a i dóna algunes senzilles pautes de comunicació que faciliti la inclusió d'aquesta persona.
- Recorda les necessitats especials en cas de comunicacions informatives realitzades per megafonia.
- Comunica a tot el personal, sobretot a l'encarregat de situacions d'emergència, que hi ha una persona sorda fent ús de les instal·lacions esportives, i establiu el protocol d'actuació en cas d'incendi, amenaça de bomba o simulacres d'emergència. Teniu en compte que les alarmes sonores no seran reconegudes.



## **Atenció a persones usuàries amb discapacitat visual (persones amb limitacions visuals o cegues)**

La dificultat per a rebre les imatges es pot convertir en una disminució de la informació i de la comunicació entre les persones, de la utilització de l'espai i dels objectes al seu abast. Per a millorar aquesta mancança, es poden utilitzar canals alternatius (l'oïda i el tacte, per exemple).

Per a les persones que tenen restes de visió hi ha tècniques augmentatives i correctores que milloren la seva capacitat: des de les ulleres als programes que augmenten les pantalles dels ordinadors.

El moment en la vida de la persona en que es produeix la pèrdua de visió és també molt important. La persona cega de naixement tindrà una manera diferent d'entendre alguns conceptes que tenen a veure amb la llum i els colors, mentre que la persona que ha perdut la visió amb posterioritat, podrà fer servir els records de les imatges.

Recorda que a les persones amb disminució visual, la discapacitat afecta a la seva mobilitat, la seva orientació i a la seva percepció de l'entorn. Per aquest motiu quan estem amb una persona amb aquestes característiques tindrem en compte els següents aspectes:

- 1** Perquè capti la nostra presència i la nostra disposició, porta la iniciativa per saludar-la, establint un lleu contacte de la teva mà amb el seu braç.
- 2** Si en un grup, ens hem que dirigir a la persona que no veu, pronuncia el seu nom perquè sàpiga que estem parlant amb ell o ella.
- 3** Parla amb un to de veu normal (excepte si també té dificultats auditives no cal pujar el to de veu). Molt sovint a les persones amb discapacitats visuals se'ls parla amb un to de veu més alt com si la seva discapacitat visual pugui millorar en la mida que ens pugui sentir millor.
- 4** Cal que utilitzem amb naturalitat les expressions verbals relacionades amb la visió "anem a veure...", "veurà com és solucionarà tot...", "mira!", "ho veus clar?" etc. Les persones amb discapacitat visual també utilitzen aquestes expressions, formen part del seu llenguatge.



- 5** Concreta les posicions i ubicacions d'elements físics prenent com a referència la persona en qüestió "a la teva dreta hi ha...", "just davant teu...", "a la teva esquena...".
- 6** Cal fer un esforç de comunicar-nos amb un llenguatge explícit. La persona cega o amb pèrdues greus de visió no veu els gests amb els quals normalment acompanyem els nostres missatges verbals. Per tant cal ubicar paraules que van acompanyades d'un gest físic com: això, aquest, allà, aquí...
- 7** Per oferir-li un objecte, posa en contacte una de les seves mans amb l'objecte que li ofereixes, o bé, fes que l'objecte faci un discret so en el lloc on el dipositem.
- 8** Per acompanyar a una persona amb una discapacitat visual ofereix-li el braç per tal que s'agafi, no es precis donar instruccions, només en determinades ocasions indicarem la direcció i accidents físics que vagin sorgint pel camí. És important que anem una mica per davant d'ella per tal que ens pugui seguir amb tota facilitat. Si és un infant li donarem la mà per conduir-lo. Si no ens ho demana, no l'agafarem pel braç ni l'empenyerem.
- 9** Si és necessari, informa a la persona cega dels elements físics que vagi trobant al seu pas i que li puguin suposar un obstacle, per tal de que pugui reconèixer els moviments sobtats que podem realitzar. "Obriré la porta per entrar al vestidor", "ara baixarem per unes escales" (si hi ha una barana li hi podem col·locar la mà, i si no n'hi ha, la persona que guia anirà un graó per davant).
- 10** Quan entrem a alguna sala o espai nou cal fer una petita descripció de l'espai on ens trobem, ubicant els elements principals: entrem a una aula nova i estem a la porta d'entrada "Aquesta sala és quadrada, hi ha màquines de musculació distribuïdes per tota la sala, entrant a la dreta hi ha les bicicletes estàtiques, al final a l'esquerra hi ha una petita tauleta on sovint se situa el monitor de sala".
- 11** Si has d'ajudar a seure a una persona cega, cal que li indiquis on es troba la cadira. Posa-li la mà al respall i indica-li si té braços o altres elements com un taulell per a escriure, ella mateixa s'asseurà.
- 12** És important, quan estem amb persones amb discapacitat visual, assegurar-nos verbalment o amb el tacte que ens ha entès i l'hem entès.
- 13** Cal ser conscients que qualsevol comunicació que a la resta de persones s'ofereix amb notificacions escrites, cartells o retolació, en el cas de les persones invidents s'haurà d'oferir de manera oral, de forma personalitzada o bé en braille.





L'atenció a persones usuàries cegues millorà si tenim en compte algunes qüestions com:

- Acompanyar el primer dia fins a la sala i explicar al monitor o monitora les característiques del nou o la nova assistent i la necessitat d'estar a primera fila si hi ha explicacions orals, recordar (si s'escau) les necessitats comunicatives especials.
- Si es dóna el cas, explica als companys i companyes les necessitats especials del nou o nova assistent i dóna algunes pautes de relació que facilitin la inclusió.
- Recorda les necessitats especials en cas de comunicacions informatives penjades en cartells o per escrit.
- Comunica a tot el personal, sobretot a l'encarregat de situacions d'emergència, que hi ha una persona amb limitacions visuals fent ús de les instal·lacions esportives, i establiu el protocol d'actuació en cas d'incendi, amenaça de bomba o simulacres d'emergència, i si s'escau, comuniquen aquest protocol a l'usuari. Tenir en compte que en cas d'evacuació necessitarà ser acompanyat de forma individual.

## **Recomanació**

---

Elaborar un dossier amb tota la informació referida a les persones amb discapacitat: accessibilitat de les instal·lacions esportives (banys, piscina, etc.), granelles d'exercicis especials per a cada discapacitat, que després es personalitzarien, programació d'activitats més idònies per a cada discapacitat,...

D'aquesta forma, si teniu a mà aquest dossier a recepció, facilitarem una bona atenció a les persones amb discapacitat que es decideixin a fer activitat física i esport.

