

Atenció a les persones amb discapacitat

1 Recomanacions generals

- Cada persona amb discapacitat és **diferent** (*capacitats i limitacions*)
- Evitar **perjudicis** o idees preconcebudes
- Actuar amb **naturalitat**
- Promoure **participació**
- Evitar **relacions de dependència**
- No parlar com si no fos present o en el seu nom
- No impressionar-se amb el seu aspecte
- No sentir-nos incòmodes de parlar de limitacions
- Fer les mínimes distincions possibles
- Respectar el ritme
- Tenir a mà tota la informació addicional necessària
- **S'està parlat amb la persona, no la seva discapacitat!**

2

Persones amb discapacitat física GENERAL

3 Persones amb problemes d'equilibri

- Tenir cura amb els moviments bruscos o dirigir-se a la persona per l'esquena.
- No agafar pels braços.
- Permetre l'**autonomia**. No ajudar, ni preguntar, però estar atent.
- **Espai per a l'assistent**, si l'acompanya.
- Poden necessitar ajuda per aixecar-se de la cadira. **Preguntar!**

4

Persones amb bastons o crosses

- Detallar informació sobre **accessibilitat**
- Ser sol·licit **sense protegir** o aclaparar
- Evitar **obstacles** o zones de **pas estret**
- No convertir els lavabos adaptats en magatzem
- En desnivells donar informació sobre rampes i elevadors (itineraris accessibles)

5 Persones usuàries de cadira de rodes

- Evitar o **avisar** sobre **terres lliscants/mullats**
- L'ajuda, pel costat menys afectat.
- Si cau, apropar bastons i seient, preguntar com ajudar.
- Mai agafar del braç
- Si espera, **cedir el seient**
- Atendre necessitats diferents, acompanyar per les instal·lacions el primer cop.
- Si hi ha una cadira de rodes disponible oferir-la com a suport.

6 Persones amb tetraplègia

- Les cadires de rodes elèctriques solen ser més grans i necessiten més espai que les manuals
- Els taulells d'informació a dos nivells són útils; no envair-los.
- Col·locar-nos en camp de visió; postura còmoda per comunicació.
- Assegurar que les indicacions, documents, programes... estan a la vista de la persona.
- Explicar com són les instal·lacions
- **Accessos a sales, piscines, ascensors, escales, rampes, etc.**
- **Bany adaptats, canviadors, espais comuns descans**
- **Preguntar sempre abans d'ajudar**
- **No parlar en el seu nom**
- **Preveure necessitats d'espai i deambulació**

7

7 Persones amb sistemes de comunicació alternativa

- Poden necessitar ajut d'un assistent personal; haurà de ser aprop de la persona amb discapacitat per assistir-la
- No parlar com si no fos present ni dirigir-nos a l'acompanyant.
- Tractar segons l'edat que té, **no infantilitzar**
- No pressuposar què poden o no fer
- **Sistemes de comunicació alternativa**

8 Persones amb discapacitats poc evidents

9 Persones amb discapacitat visual

- Tenir cura dels comandaments de la cadira elèctrica i deixar espai per a maniobres
- Si tenen problemes de comunicació no posar-se nerviosos
- No deixar anar la cadira, ni iniciar moviment sense avisar.
- No empènyer portes amb la cadira, ni penjar coses o recolzar-se
- En incidents o caigudes preguntar si necessiten ajuda i com
- En una taula, preparar lloc per a la cadira, retirant cadires
- Per ajudar a baixar una persona amb cadira de rodes millor d'esquena

Maneig cadira rodes

- S'acompanya una persona en cadira de rodes, no la cadira
- Preguntar sempre i informar
- Enfrontar 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)

10 Persones amb discapacitat auditiva

- Tractar la persona segons l'edat que té.
- Tenir paciència. No anticipar-se al que volen dir o fer.
- No pressuposar el que poden o no fer.
- Escoltar amb atenció i parlar en to de veu normal.
- No parlar com si no hi fos present i dirigint-nos a l'acompanyant.

Hi ha persones amb discapacitat bastant afectades, que aparentment no ho semblen.

Persones amb artritis, fibromiàlgia, cansament crònic, distrofia muscular en estadis inicials, afectacions orgàniques (cor, pulmons, ...), malalties cròniques...

Persones amb diabetis (poden necessitar un espai amb privacitat pel control de sucre i injectar-se insulina)

Persones amb Crohn o cistitis intersticial demanaran pels lavabos.

11 Persones amb discapacitat intel·lectual

- La discapacitat afecta a la seva mobilitat, la seva orientació i la seva percepció de l'entorn
- **A T E N C I Ó**
- 1 Preguntar sempre abans d'oferir ajuda, no pressuposar que necessita ajuda.
- 2 Perquè capti la nostra presència, portarem la iniciativa per saludar-la amb lleu contacte de la mà amb el seu braç.
- 3 En grup, dirigir-nos a qui no veu, pronunciant el seu nom perquè sàpiga que és amb ell/a amb qui parlem.
- 4 Parlarem en to de veu normal (excepte si també té dificultats auditives).
- 5 Usar expressions verbals sobre la visió "anem a veure...", "mira!", etc. Aquestes expressions també les utilitzen les persones amb D. Visual.
- 6 Concreta ubicacions d'elements físics prenent com a referència la persona "a la teva dreta hi ha...", "davant teu...",
- 7 Esforç pel llenguatge explícit, perquè no veu els gests que solen acompanyar els missatges verbals.
- 8 Per oferir un objecte, li posem en contacte una mà amb l'objecte o que l'objecte faci un discret so en el lloc on el dipositem.
- No agafar-la sense més: utilitzar un codi de senyals corporals, acompanyat per indicacions verbals, que permeti desplaçar-se amb seguretat i eficàcia en diferents entorns

Acompanyament desplaçaments

Persones cegues i amb baixa visió

Ha de tenir un paper actiu mentre es desplaça i actuar amb naturalitat en qualsevol situació utilitzant indicadors no verbals.

Pautes a seguir:

- **PREGUNTAR!**
- **Per a què es pugui agafar a nosaltres:** Si qui vols guiar és més alt/a que tu, ell/a pot agafar la teva espatlla abans que comencis a caminar (enlloc d'agafar-se a tu per sobre del colze).
- Guiar un **infant**: Fes que ell/a agafi el teu canell, així caminareu segurs.

Col·locat a al costat i mig pas per endavant de qui vols guiar.

Fes que ell/a t'agafi el braç, per sobre del colze.
Dir simplement: "Agafa el meu braç", "T'agafes?".
Començar a caminar amb naturalitat

A tenir en compte!

12 Persones en situacions de vulnerabilitat en Salut Mental

- La discapacitat de les persones amb discapacitat auditiva, afecta a la seva comunicació. Per això amb una persona amb aquestes característiques **tindrem en compte:**
- 1 Abans de parlar, cal assegurar que ens mira, si no és així cal que cridem la seva atenció amb algun gest que l'indiqui la nostra intenció d'iniciar una comunicació.
- 2 Mirar a la cara sense apartar la vista mirant cap a un altre costat. Mai donar l'esquena al parlar i repetir el que hem dit mentre ell/a no podia seguir la conversa.
- 3 La cara ha d'estar il·luminada i els cabells no dificultin veure la nostra expressió. No parlar amb la mà a la boca, ni amb objectes que dificultin la lectura labial (com bigotis o barbes).
- 4 Vocalització clara, però sense exagerar ni cridar. Preguntar si ens entenen, si vocalitzem bé i només si veiem compromesa la comunicació oferir la possibilitat d'escriure.
- 5 Evitar parlar massa ràpid i marcar bé pauses, repeticions i canvis de tema.
- 6 Contextualitzar les explicacions.
- 7 Paraules clares i senzilles. Evitar frases fetes o argot.
- 8 Si no aconseguim fer-nos entendre, repetir el missatge. Intentar construir la frase d'altra forma més senzilla amb paraules de significat similar. Oferir la possibilitat d'escriure.
- 9 En grup respectar sempre els torns de paraula. Indicar prèviament qui intervindrà.
- 10 El mòbil amb la utilització de WhatsApp és bona opció per comunicar-nos.
- Evitar prejudicis i estigmes; **incapacitat; infantilització...**
- Evitar discursos estressats i **situacions d'estrès**.
- Saber què comunicar i parlar d'un tema cada vegada.
- Evitar contradicció entre comunicació verbal-no verbal.
- No confiar en actituds que emmascarin la comprensió. Parlar pot ser difícil si està molt desorientada, té limitacions comunicacionals..., però sempre tenir actitud calmada i no sobreprotegir.
- En crisis estar tranquil i oferir suport preguntant com ajudar i a qui recórrer.
- Establir **límits** per a que no s'excedeixi