

Tema 3: Atendre i acompanyar correctament a les persones amb discapacitat

ATENCIÓ A PERSONES AMB DISCAPACITAT

RECOMANACIONS GENERALS

- Cada persona amb discapacitat és diferent així com ho són les seves capacitats i limitacions.
- No donar res per obvi
- Evitar prejudicis o idees preconcebudes
- No deduir incapacitats
- Naturalitat tracte i de llenguatge
- Promoció participació
- Evitar relacions dependents

- No parlar com si no fos present o en el seu nom
- No guiar-se per l'aspecte ni assumir limitacions físiques/intel·lectuals
- No sentir-nos incòmodes per parlar sobre les limitacions o la nostra voluntat d'ajudar
- Fer mínimes distincions possibles
- Respectar el ritme de la persona
- Disposar d'informació necessària

PERSONES AMB DISCAPACITAT FÍSICA

DIFICULTATS MOTÒRIQUES EN GENERAL

- Informar sobre accessibilitat a les instal·lacions i serveis adaptats i materials esportius en préstec.
- Prestar atenció però sense sobreprotegir.
- Pensar que les coses a dalt o al terra poden ser inabastables.
- Evitar obstacles al terra i en zones de pas estret.
- No convertir els lavabos adaptats en magatzems.
- Si hi ha desnivells informar sobre rampes o elevadors.

PROBLEMES D'EQUILIBRI

- Vigilar amb els moviments bruscos o dirigir-se a la persona per l'esquena.
- No agafar pels braços
- Permetre autonomia. No ajudar ni preguntar.
- Si l'acompanya, espai per a l'assistent.

USUÀRIES DE BASTONS O CROSSES

- Mai agafar del braç
- Evitar terres lliscants
- En cas d'espera, procurar seient.
- Si demana ajuda, fer-ho pel costat menys afectat
- Si cau, apropar bastons i seient
- Si hi ha cadira de rodes disponible, oferir-la com a suport.
- No retirar bastons ni allunyar-los massa
- Preguntar si necessiten ajuda quan porten motxilla.

PERSONES AMB TETRAPLÈGIA

- Poden necessitar ajut d'un assistent personal, que haurà d'estar a prop de la persona amb discapacitat.
- No parlar com si no fos present ni dirigir-nos a l'acompanyant.
- Vigilar amb els comandaments de la cadira elèctrica i deixar espai per maniobres
- No posar-se nerviós si tenen problemes de comunicació
- No pressuposar què poden fer
- Escoltar atentament i utilitzar un to de veu normal
- Sistemes de comunicació alternativa.

MANEIG DE LA CADIRA DE RODES

- Preguntar 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 les parts mòbils (resposapeus, reposabraços)
- Atenció a longitud i amplada de la cadira

- No deixar anar la cadira, ni iniciar el moviment sense avisar.
- No empènyer portes amb al cadiar, ni penjar coses o recolzar-se
- Si hi ha un incident o caiguda preguntar si necessita ajuda i com ajudar
- En una taula, preparar lloc per a la cadira, retirant cadires.
- Per ajudar a baixar, millor d'esquena

2

PERSONES AMB DIFICULTATS DE COMUNICACIÓ

- Mantenir la paciència (no anticipar-se a què volen dir a o fer).
- Tractar a la persona segons l'edat que té
- Escoltar amb atenció i parlar en to de veu normal
- No parlar com si no fos present i dirigint-nos a l'acompanyant
- Moltes persones utilitzen sistemes alternatius i augmentatius de comunicació (SAAC)

Hi ha persones amb discapacitat bastant afectades, que aparentment no ho semblen (p.e, cansament crònic, afectacions orgàniques al cor, pulmons..., diabetis, Crohn, cistitis intersticial, etc.

3

PERSONES AMB DISCAPACITATS POC EVIDENTS

4

PERSONES AMB DISCAPACITATS VISUALS

- Preguntar sempre abans d'ajudar (no pressuposar que necessiten ajuda).
- Perquè capti la nostra presència i disposició, portar la iniciativa per saludar-la, establint un lleu contacte de la nostra mà amb el seu braç.
- Si en grup ens dirigim a algú que no veu, direm el seu nom perquè sàpiga que és amb ell/a amb qui parlem.
- Parlem amb un to normal.
- Utilitzar amb naturalitat expressions verbals relacionades amb la visió (p.e, "mira!", "ho veus clar"...).
- Concretar posicions i ubicacions d'elements físics prenent com a referència la persona en qüestió "a la teva dreta hi ha...", "a la teva esquena..."
- Per oferir-li un objecte, posem en contacte una de les seves mans amb l'objecte o bé que l'objecte faci un discret so on ho dipositem.

Pautes per a un acompanyament eficaç en els desplaçaments

1

Preguntar a la persona

2

Si la persona que vols guiar és més alta que tu, et pot agafar per l'espatlla abans de que comencis a caminar.

- Col·loca't al costat i mig pas per endavant de la persona que vols guiar. Fes que t'agafi del braç, per sobre del colze.
- Per fer-ho dir "T'agafes?"
- Començar a caminar amb naturalitat

3

Si es recorre una distància llarga o si la persona amb discapacitat necessita ajuda addicional per caminar, flexiona l'avantbraç de manera que quedi paral·lel a terra. Així, podrà repenjar la seva mà i canell sobre el teu avantbraç flexionat.

5

PERSONES AMB DISCAPACITAT AUDITIVA

- Abans de parlar, assegurar-nos de que ens mira. Si no és així, cridar l'atenció amb algun gest que indiqui la nostra intenció d'iniciar una comunicació.
- Mirar a la cara sense apartar la vista mirant cap a un altre costat. Mai donar l'esquena, quan estem parlant o recordar repetir el que hem dit mentre ell no podia seguir la conversa.
- Situar-nos de manera que la cara estigui il·luminada i no hi hagi elements que dificultin la lectura labial (p.e, bigotis o barbes).

- Vocalitzar amb claredat, sense exagerar ni cridar.
- Evitar parlar massa ràpid i marcar bé les pauses, repeticions i canvis de tema.
- Contextualitzar les explicacions
- Utilitzar terminologia clara i senzilla, gestos, i evitar frases fetes o argot.
- Si no ens podem fer entendre, repetir el missatge. Donar la possibilitat d'escriure.
- En converses grupals respectar els torns de paraula i indicar prèviament qui intervindrà.
- Els missatges de text poden ser bones opcions per comunicar-nos.

6

PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

- Tractar de forma natural; evitar sobreprotecció i paternalisme
- Fomentar la seva presa de decisions
- Ajudar a centrar la seva atenció només en una cosa
- Parlar de forma senzilla i clara, evitant frases llargues i complexes
- Repetir els missatges tant com sigui necessari.
- Comprovar nivell comprensiu.
- Tenir paciència

En l'espai laboral, comunicar al personal, sobretot a l'encarregat del pla de riscos de que hi ha una persona amb discapacitat intel·lectual i establir el protocol d'actuació.

Facilitar l'autonomia tenint sempre una persona referent: suports naturals. Intentar mantenir costums.

Respectar les seves decisions

Documentació en lectura fàcil

Utilització de pictogrames per millorar la comunicació.

7

PERSONES AMB TRASTORNS DE LA SALUT MENTAL

Evitar prejudicis i estigmes, incapacitat, infantilització...

Discurs calmat i tranquil·litzador.

Posició oberta i acollidora

Utilitzar frases simples, curtes i senzilles

Parlar d'un sol tema cada cop

Evitar comunicar missatges contradictoris entre comunicació verbal-no verbal

Evitar demandes indirectes que puguin donar lloc a males interpretacions

Evitar situacions d'estrès i no exercir pressió en la presa de decisions

Ser pacient i comprensiu davant dificultats de comprensió

No confiar en actituds que puguin enmascarar la comprensió.

En situació de crisi: mantenir la calma i oferir ajuda com es faria amb una altra persona.

No intentar dessuadir la persona en les seves falses creences.

Si la persona s'excedeix, establir límits molt clars.

Amb el suport de



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Drets Socials**

Amb càrrec a l'assignació del 0,7 % de l'IRPF