

Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

INSTRUCCIÓN XERAIS



AD)))



A⁺



CC



Deputación
DA CORUÑA



Protocolo de atención
a persoas con discapacidade na administración

Ponte en modo ON: atención é inclusión



Servizos
Sociais

Á Área de Benestar Social da Deputación da Coruña, desde a Sección de Servizos Sociais, e dentro das súas competencias de apoio aos concellos, presenta o **“Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración”** en materia de accesibilidade e que estará a disposición do persoal da administración local e da cidadanía na web da Deputación Provincial.

Este protocolo de atención está dividido en 6 documentos, estruturados da seguinte forma:

1. Instrucións xerais
2. Trato telemático
3. Trato presencial
4. Xestión e soporte interno
5. Actividades e fomento
6. Comunicación e divulgación

No marco do Programa de fomento da Accesibilidade "Di Coruña accesible" os ditos documentos pretenden ser unha ferramenta útil e áxil para o persoal dos concellos e da Deputación, de maneira que poida aplicar os ditos principios no seu traballo diario e desta forma mellorar a atención á cidadanía, xa sexa de forma presencial ou telemática, garantido uns servizos de calidade para todas as persoas.

“Sexan cales sexan as circunstancias ou condición das persoas, todas forman parte da cidadanía. Por iso merecen recibir un trato igualitario e adecuado”.

A Deputada da Área de Benestar Social
Ana Lamas Villar
Outubro 2022

Índice

01. Introducción	4
A accesibilidade como garantía de igualdade	8
Concepto de discapacidade	10
Necesidade de produtos de apoio	11

02. Decálogo	14
Regras básicas	17
Outras regras	18

03. Resumo	20
-------------------	----

1. Introducción





Este documento ten por finalidade establecer unhas pautas xerais de trato á persoas en diferentes circunstancias que provocan situacións de discapacidade.

Sexa como sexa, é importante saber que cada persoa é única e, por tanto, deberase de adecuar o servizo a ela conforme ás súas necesidades para un trato excelente. Esta demanda circunscríbese a “criterios xerais” conforme a necesidades físicas, sensoriais visuais, sensoriais auditivas, psicocognitivas ou orgánicas.

Daquela, haberá persoas que teñan maiores necesidades nalgunha ou nalgunhas das citadas ou ben que teñan un déficit ou exceso nalgunha das nosas capacidades físicas, psicocognitivas, sensoriais ou orgánicas.



Ilustración 1: Pictogramas discapacidade visual, física, auditiva, psicocognitiva ou orgánica.

Sexan cales sexan as circunstancias ou condición das persoas, todas son consumidoras e forman parte da cidadanía. Por iso merecen recibir un trato igualitario e adecuado:

- 01.** Ninguén pode ser discriminado por ter discapacidade.
- 02.** As persoas con discapacidade deben ser tratadas con igualdade e respecto xa que todas son consumidoras e cidadás.
- 03.** Calquera edificio administrativo debe ser accesible. O primeiro paso é que os itinerarios e as vías de acceso non contén con desniveis, sexan claros e estean despexados de obxectos que podan dificultar ou comprometer a seguridade na deambulación.
- 04.** Tratar ás persoas de acordo coa súa idade.
- 05.** Dende a Administración débese garantir que as persoas con discapacidade poidan tomar as súas propias decisións, o acceso a documentos e actos que se celebren, contratar servizos e acceder a eles xa sexa de maneira presencial, dixital ou telemática, así como poder estudar ou traballar.

Trato igualitario

e adecuado

-
- 06.** Por tanto, recoméndase que a Administración conte cun protocolo de atención en diferentes eidos, para brindar apoio e atención adecuada segundo a actividade.
-
- 07.** Recoméndase que o protocolo sexa completado coa capacitación do persoal para atender con respecto e igualdade a todas as persoas, estean ou non en situación de discapacidade, para brindarlles unha atención óptima.
-
- 08.** Un trato óptimo garante unha boa imaxe do persoal, da área, servizo e, finalmente, da Administración competente.

1.1.

A accesibilidade como garantía de igualdade

Trátase de garantir os dereitos a todas as persoas grazas á igualdade. Para afirmar a igualdade hai que comprender que todas as persoas somos diferentes (logo, todas somos iguais) e que a diversidade forma parte da vida.

Para acadar este obxectivo, hai que xerar contornas, procesos, bens, produtos, servizos, obxectos, instrumentos, ferramentas e dispositivos que sexan accesibles a todas as persoas en condicións de seguridade e comodidade e da forma máis autónoma e natural posible.





A cidadanía é cada vez máis exigente cos servizos que recibe e demanda que se satisfagan as súas necesidades. Se unha administración quere que a cidadanía coñeza os seus dereitos, pero tamén as súas obrigas e as cumpran, é preciso unha boa comunicación para todas as persoas.

Desta afirmación é imprescindible a boa comunicación na Administración Pública para un bo servizo. De aquí, poden sacarse tres utilidades básicas a implantar:

- **Coñecer as necesidades e os hábitos da cidadanía (estudo).**
- **Saber satisfacer á cidadanía cada vez máis exigente (deseño de servizos).**
- **Competir para atraer demanda (turismo, cultura...)**

Para dar un servizo e un trato de calidade a toda a poboación é necesario coñecer algunhas características xerais da diversidade humana e das súas variacións ao longo da vida.

1.2.

Concepto de discapacidade

Dende a Convención dos Dereitos das Persoas con Discapacidade (ONU, 2006) fálase da palabra discapacidade como un termo xeral que abarca as deficiencias funcionais, as limitacións da actividade e as restricións da participación na sociedade. Así, a discapacidade xérase pola sociedade.

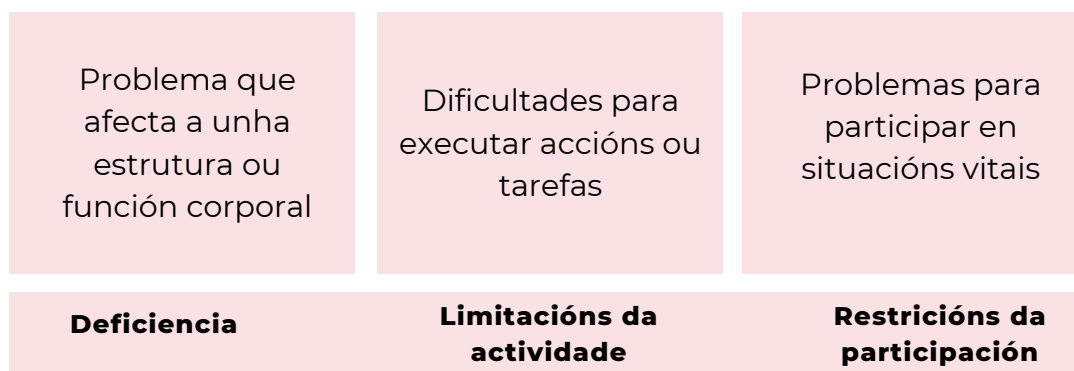


Ilustración 2: A discapacidade existe cando, a partir do noso modo de ser e das nosas circunstancias, a maneira de exercer as tarefas da vida diaria e da participación na sociedade interfere xerando barreiras. Así, dáse unha situación de discapacidade.

Finalmente, con intención de mellorar a calidade do noso traballo, debemos coñecer as diversas situacións da poboación coa que traballamos. Para iso é fundamental unha correcta comunicación.

1.3.

Necesidade de produtos de apoio

En ocasións, dependendo da dificultade que teña a persoa na súa interacción cos elementos citados no parágrafo anterior, precisará de produtos de apoio.

Enténdese por produto de apoio calquera elemento (incluíndo dispositivos, equipo, instrumentos e software) utilizado por persoas con algún tipo de discapacidade que se destine a:

- Facilitar a súa participación.
- Protexer, apoiar, adestrar, medir ou substituír funcións ou estruturas corporais e actividades.
- Ou previr deficiencias, limitacións na actividade ou restricións na participación.

Exemplos produtos de apoio

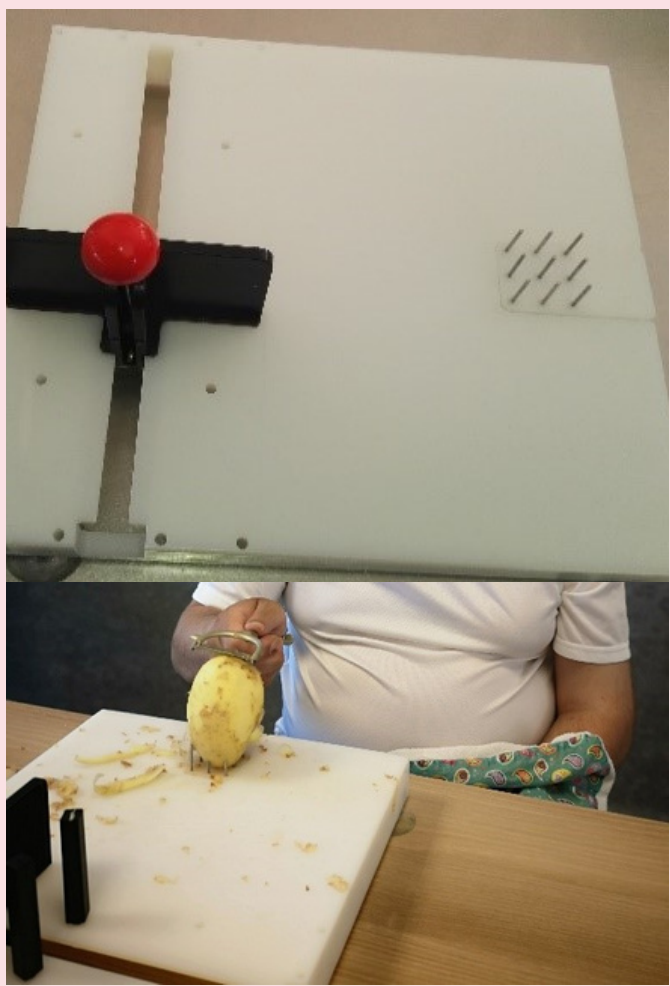
Bucle magnético

Ilustración 3: Bucle magnético portátil e sinalización en mostradores de atención ao público.

Este elemento mellora a audición das persoas usuarias de produtos de mellora de audición (audiófonos).

A persoa que atende fala pola parte de atrás do mecanismo (segunda fotografía), onde se atopa un micrófono que recolle as súas palabras. Estas ondas sonoras son convertidas en ondas magnéticas que recolle o audiófono e volve a transformar en sonoras no interior do oído para a persoa usuaria que se atopa enfrontada (fotografía primeira).





Táboa de múltiples usos

Ilustración 4: Na primeira fotografía obsérvase unha táboa de múltiples usos e na segunda, como esta táboa permite retirar a pel de alimentos cunha soa man.

2. Decálogo





Fálase dun decálogo, con situacións concretas, abarcando o trato ás persoas en situación de discapacidade en xeral:

- 01.** Ofrece a túa axuda pero pregunta sempre se a necesita e como se pode axudar.
- 02.** Cando fales cunha persoa usuaria de cadeira de rodas, procura situarte á altura dos seus ollos ou salvar os obstáculos na súa visión.
- 03.** Recorda que polo feito de que unha persoa use cadeira de rodas non significa que estea enferma e débil. Pode ser máis forte e rápida ca ti.
- 04.** Non te preocupes por utilizar expresións como “mira”, “escoita” ou “anda”. As persoas con discapacidade saben que estas expresións forman parte da fala habitual e non as consideran ofensivas.
- 05.** Pide amablemente ás persoas con dificultade na fala que repitan o que dixeron se non o entendiches. Non respondas sen saber o que están a dicir.

-
- 06.** Diríxete directamente ás persoas en situación de discapacidade cando queiras comunicarte con elas, incluso se levan intérprete ou asistente persoal.
-
- 07.** Non elevés a voz polo feito de falar cunha persoa con baixa visión: que non vexa non significa que non escoite.
-
- 08.** Non entreteñas ou xogues co can guía. Está traballando e esta acción pode distraelo, deixando á persoa acompañante desprotexida.
-
- 09.** Cando entres nun local público ou organices algunha actividade, pensa se sería accesible para persoas en situación de discapacidade. Trata de buscar espazos ou dinámicas nas que calquera persoa se sinta incluída.
-
- 10.** Non permitas que os espazos e produtos de apoio das persoas con discapacidade deixen de estar ao seu alcance. As prazas de aparcamento, o seu bastón ou a súa cadeira de rodas deben estar sempre a súa disposición.

2.1.

Regras básicas

Naturalidade, respecto e flexibilidade

- Naturalidade: antes de axudar, preguntar como quere ser atendida.
- Respecto: uso correcto da linguaxe. En primeiro lugar non é “discapacitado” nin “demente” senón que é unha persoa. Por iso debe dicirse “Persoa con...” ou “persoa en situación de...”. Para saber como expresarte, repasa o gráfico da páxina 5 deste documento (persoa con discapacidade, persoa en situación de discapacidade).
- Flexibilidade: debes ser ti quen se adapte á persoa á que lle vas a dar un servizo.

2.2.

Outras regras

Sempre hai que evitar paternalismo, pena, medo, rexeitamento e impaciencia.

- Paternalismo e proteccionismo excesivo. As persoas con algún tipo de discapacidade non precisan vixilancia e control continuado, salvo para necesidades específicas que xa informarán ou indicarán.
- Pena. A ningunha persoa lle gusta que se sinta pena por ela de maneira continuada. Todas as persoas queren vivir en situacións normalizadas, valorando o que fan polo mérito e non por ser “persoas con...”.
- Medo ou rexeitamento. A miúdo non sabemos como tratar a unha persoa con dificultades de fala, con limitación cognitiva ou trastorno de conducta. Estes estereotipos provocan situacións de rexeitamento que deben evitarse.

- Impaciencia. Algunhas persoas non entenden as instrucións que se lles dá ou a comunicación con elas pode resultar difícil ou lenta. Ante estas situacións é moi importante actuar con calma e paciencia, xa que non é algo que a persoa faga a propósito. En caso de que unha estratexia de comunicación non funcione, debe terse paciencia e probar con outras maneiras de comunicarse, como empregando palabras máis sinxelas, por exemplo.

En calquera caso, a regra principal é que non debes ter medo a preguntar.

Cando non saibas como tratar a unha persoa, sexa quen sexa, o mellor é preguntar.

3. Resumo





As persoas con discapacidade son persoas como calquera outra. Esta afirmación, que parece obvia, non sempre está clara no momento de tratar con elas xa que, en lugar de incluír, prodúcese unha segregación ou só se acada a integración.

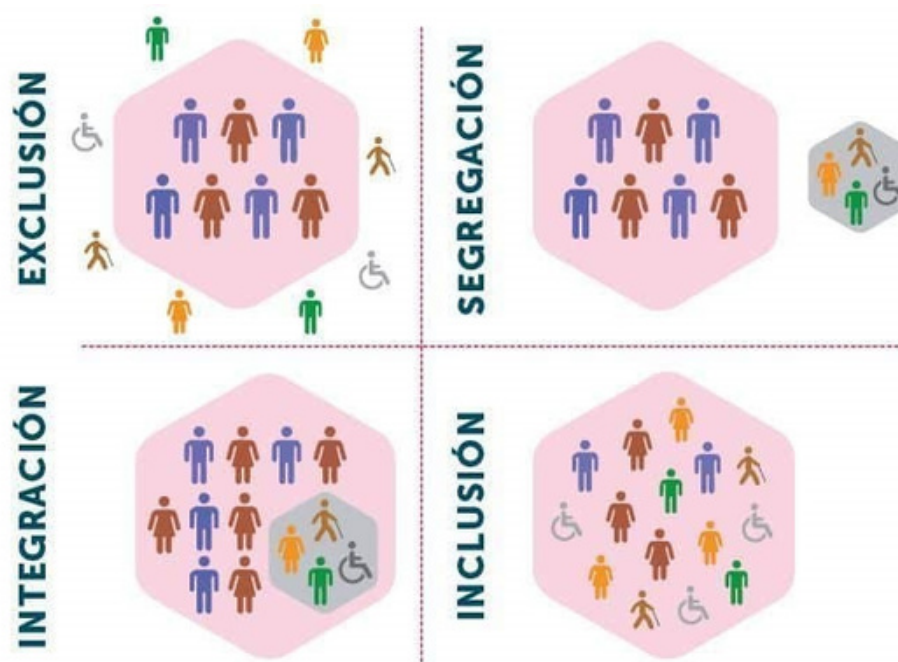


Ilustración 5: Diferencia entre exclusión (non considero), segregación (considero un único grupo diferente, pero non no meu grupo de iguais), integración (considero e dialogo con ese grupo que non pertence ao meu de iguais), inclusión (considero a todas as persoas dentro do meu grupo porque este é diverso).

A primeira reacción é proporcionar axuda (paternalismo). Deste xeito asóciase a situación de discapacidade á dependencia cando o desexable é que esta persoa teña o maior grao de autonomía e independencia posible como garantía de dereitos.

O protocolo a seguir, de maneira individualizada (tendo en conta que cada persoa é única e, por tanto, ten unhas necesidades diferentes) é preguntar á persoa se precisa axuda. En caso afirmativo, tamén se deberá consultar como quere ser axudada.

En todo caso poden establecerse unha serie de medidas xerais comúns a todos os casos expostos (decálogo).



Protocolo de atención

a persoas con discapacidade na administración

Ponte en modo ON: atención é inclusión

Ilustración 6: Logotipo campaña Di Coruña accesible para o Fomento da Accesibilidade na Deputación Provincial.



Protocolo de atención a persoas con discapacidade na administración

