



Recomanacions d'accessibilitat i seguretat amb motiu de la reobertura de serveis durant la covid-19

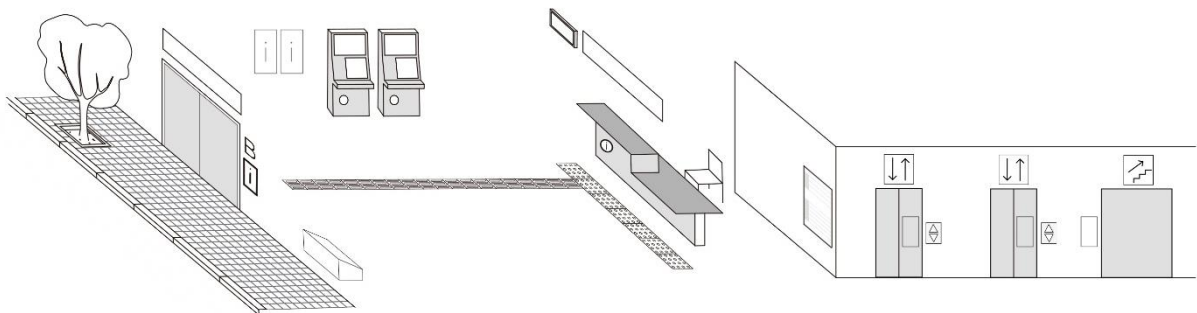
ÍNDEX

Cadena d'accessibilitat	2
Accés previ.....	2
Accés a l'edifici.....	2
Mostrador d'atenció	3
Comunicació horitzontal	5
Comunicació vertical	6
Senyalització general i específica	8
Comunicació auditiva	9
Comunicació visual	9
Comunicació tàctil	9
Annex I – Entorn web accessible	10
Pautes per a l'accessibilitat del contingut web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG)	11
Annex II - Recomanacions en el suport de persones amb discapacitat visual	12
Instruccions bàsiques per tenir en compte en l'acompanyament de persones cegues, amb baixa visió i sordcegues durant episodis de distanciament social.	12

Cadena d'accessibilitat

A l'hora d'aplicar mesures de seguretat extraordinàries és molt important estudiar els diferents passos que realitzarà l'usuari o personal per tal de revisar l'accessibilitat individual de cada un dels processos. D'aquesta visió individual es podrà extreure la valoració global de l'accessibilitat del servei. S'ha de garantir en tot moment que aquestes mesures no limiten els drets de les persones amb discapacitat, buscant, en cas que sigui necessari, alternatives accessibles a les que puguin acollir-se.

L'àmbit d'estudi principal és l'accés a l'equipament i al servei que presta:



Il·lustració 1. Esquema bàsic de l'accés a un equipament

Accés previ

Entorn web

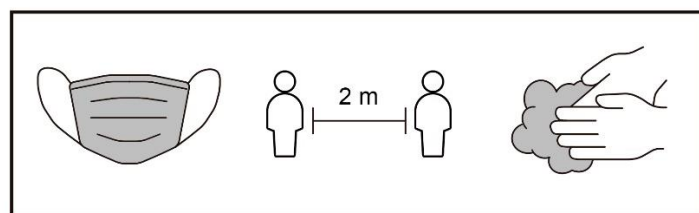
L'accés al servei s'inicia a l'entorn web de l'equipament, és essencial que sigui accessible (estàndard AA, normativa WCAG 2.1) i reculli tota la informació necessària per utilitzar el servei -limitacions d'aforament, sistema de cita prèvia, mesures de seguretat especials, venda d'entrades a l'equipament o per internet, etc-. (Condicions descrites a l'annex I "Entorn web accessible")

Accés a l'edifici

A la porta d'accés a l'edifici al carrer, s'ha d'indicar de forma accessible per als usuaris el tipus d'equipament, nom i **horari**. (Condicions descrites a l'apartat "Senyalització")

A més, abans d'entrar a l'equipament o immediatament després, s'han d'indicar les mesures de seguretat -generals i específiques- que s'han de respectar. Aquestes s'hauran de disposar en format senzill, mida prou gran i a una distància perceptible per als usuaris.

MESURES DE SEGURETAT



Il·lustració 2. Exemple de representació de mesures de seguretat

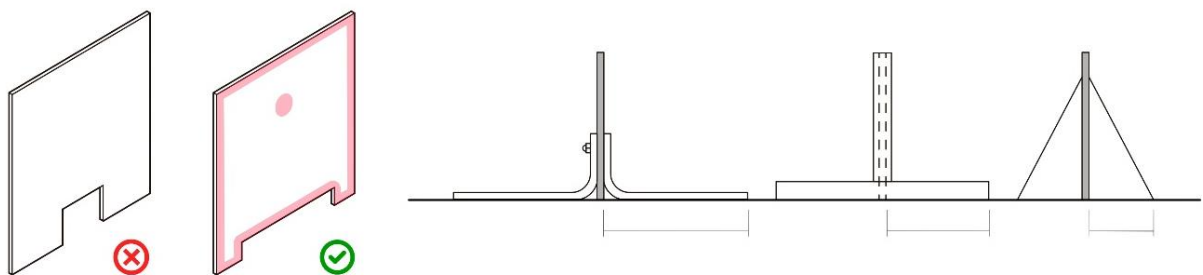
Si l'edifici disposa d'una zona de desinfecció a l'accés o en algun punt de l'equipament, aquesta haurà d'estar senyalitzada.

Mostrador d'atenció

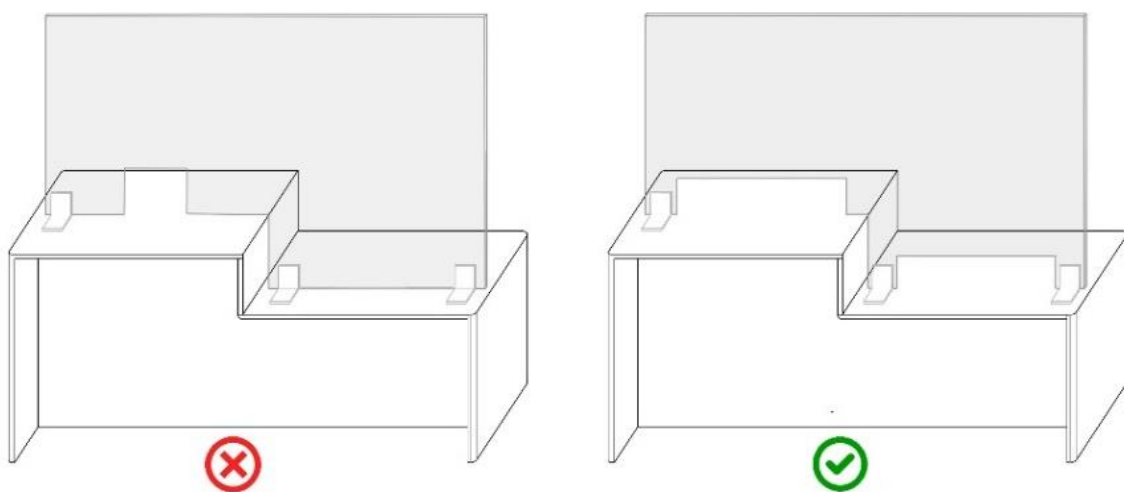
S'ha de respectar la visibilitat del punt d'atenció o taulell, facilitant la seva detecció de forma ràpida als usuaris. Sempre que sigui possible els punts d'atenció disposaran d'informació sobre les mesures de seguretat i alteracions del servei en diferents formes – fulletons entregables amb macrocaràcters, Braille, etc-, que respectin les mesures de seguretat.

La instal·lació de mampares de seguretat no ha de impedir la comunicació o suposar un risc pels usuaris. Caldrà respectar:

- **Detecció.** Les mampares hauran d'estar senyalitzades, tant en el seu perímetre com en el seu centre, amb una banda contrastada.
- **Amplada.** Dimensionar l'amplada de l'obertura per facilitar la interacció. És preferible una obertura llarga i baixa, d'uns 10cm d'alçada.
- **Col·locació.** La instal·lació haurà de ser ferma i en cap cas suposar un risc si de forma accidental alguna persona dona un cop.
- **Alçada.** Si el mostrador disposa de dues altures s'ha de garantir l'accessibilitat dels dos nivells.



Il·lustració 3. Models de mampara per taula



Il·lustració 4. Disposició de les mampares en mostradors accessibles

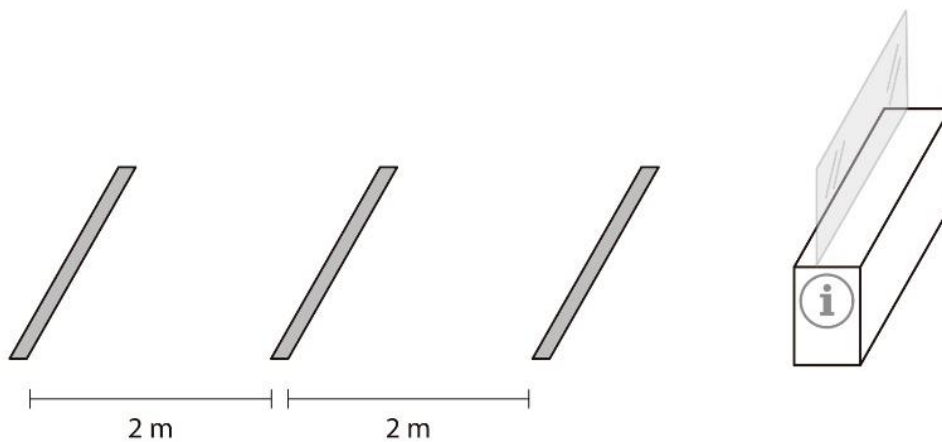
Els treballadors d'atenció al públic hauran de disposar de mascaretes transparents de protecció que facilitin la comunicació a persones sordes.

Gestió de cues

S'ha de garantir la separació de seguretat entre persones en els moments que s'hagi de fer cua. S'instal·laran al paviment bandes de senyalització que hauran de ser d'un color contrastat i tenir rugositat suficient per a que les persones cegues les puguin detectar. En cap cas es senyalitzaran les cues o delimitaran espais lateralment mitjançant elements mòbils no estables com cordes o cintes.

Si és necessari establir un **sistema regulat de cues** mitjançant torn, aquest mecanisme haurà de comunicar als usuaris que estiguin esperant el número que correspon en cada moment, utilitzant com a mínim dos dels següents canals de comunicació: acústic, visual i tàtil.

Les màquines expenedores així com altres elements interactius, hauran de ser accessibles.



Il·lustració 5. Esquema de separació de cues

En qualsevol cas, es recomana prioritzar l'atenció cap a les persones amb discapacitat o necessitats concretes.

Evidentment, com algunes d'aquestes persones tenen dificultats per arribar al punt d'atenció o desplaçar-se per l'interior del servei o equipament (per falta de visió o audició per exemple), cal que quan les detectem, tinguem una actitud proactiva i els hi oferim una **atenció prioritària**. També és important oferir-los un espai o zona d'espera que sigui segura i on quedi garantida la distància de seguretat, que per elles soles no podran mantenir en la majoria de casos.

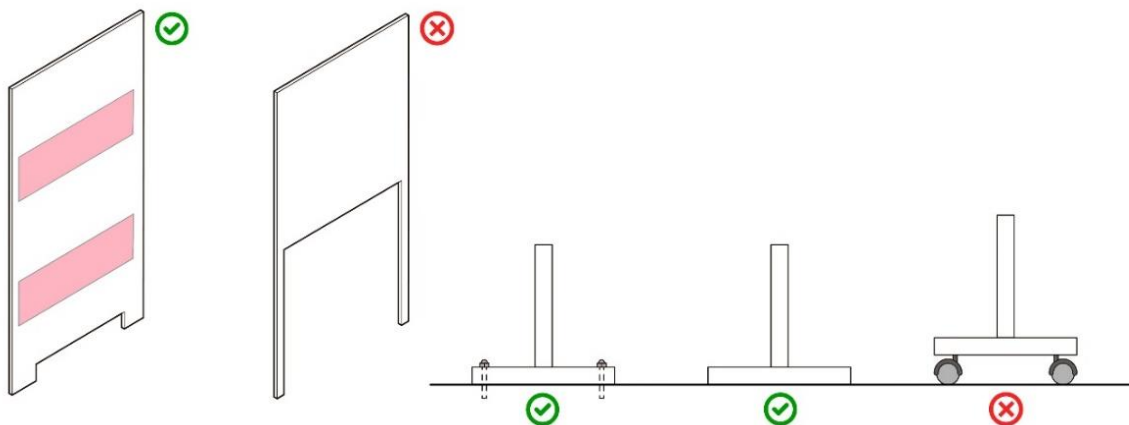
Recomanem, també, informar a la resta de ciutadania d'aquesta política d'atenció prioritària, mitjançant rètols per evitar conflictes.

Comunicació horitzontal

Per tal de minimitzar el contacte entre usuaris i elements de l'edifici, es recomana l'ús de **portes automàtiques**. En cas de no disposar-ne, deixar les portes obertes pot limitar el contacte dels usuaris amb manetes, poms i superfícies.

D'altra banda, si s'instal·len mampares de separació verticals a l'interior de les estances o espais, aquestes hauran de complir unes condicions per garantir l'accessibilitat i seguretat dels usuaris. Caldrà respectar:

- **Detecció.** Les mampares hauran d'estar senyalitzades, tant en el seu perímetre com en el seu centre, amb una banda contrastada. A més hauran d'arribar fins al terra, per tal de permetre la detecció a persones cegues, usuàries de bastó blanc.
- **Fixació.** La instal·lació haurà de ser ferma i en cap cas suposar un risc si de forma accidental alguna persona dona un cop.
- **Itinerari accessible.** Les mampares o elements auxiliars que es col·loquin han de respectar la distància mínima de pas en els recorreguts interns.



Il·lustració 6. Esquema de mampares verticals

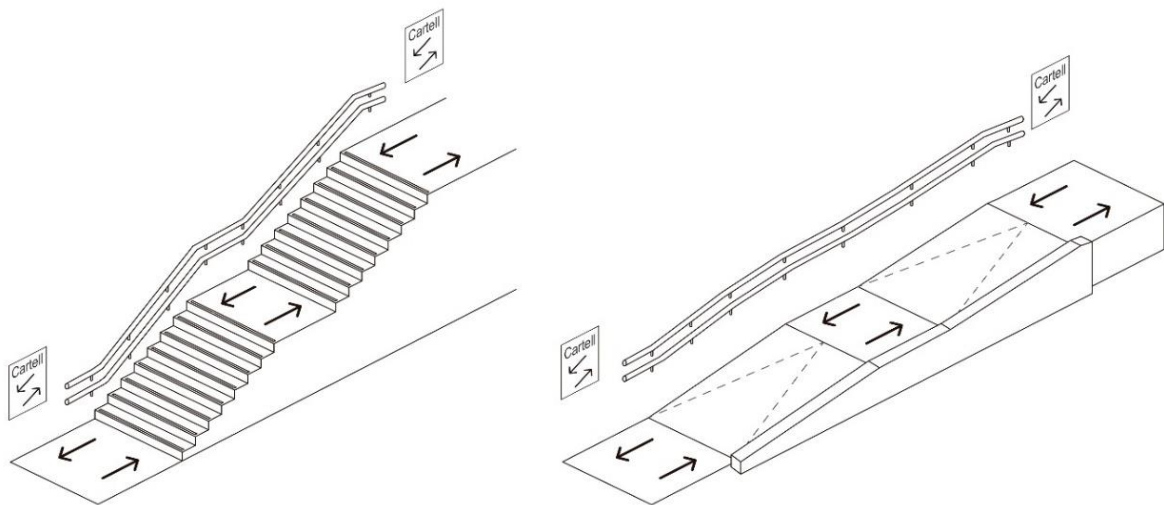
En cas d'establir recorreguts a les diferents plantes, l'amplada haurà de ser suficient per permetre la circulació segura de persones (mínim l'amplada de l'itinerari accessible). S'haurà d'establir un sentit de circulació, mitjançant la col·locació de senyalització en el terra i en les parets. En aquest cas la circulació es realitzarà per la dreta, separant d'aquesta manera el pas dels usuaris.

S'ha de tenir en compte que alguns col·lectius poden tenir dificultats per respectar la distància de seguretat o seguir els itineraris proposats per problemes de mobilitat, estabilitat o manca de visió. Per això, també aconsellem penjar a les parets alguns rètols informatius en els que s'indiqui que les persones amb discapacitat o problemes de mobilitat potser no poden respectar els itineraris proposats, i en aquests casos, cal que la resta de persones deixin pas prioritàriament a aquests col·lectius, facilitant-los els desplaçaments i el respecte de la distància física de separació.

Comunicació vertical

Mesures de seguretat a escales i rampes

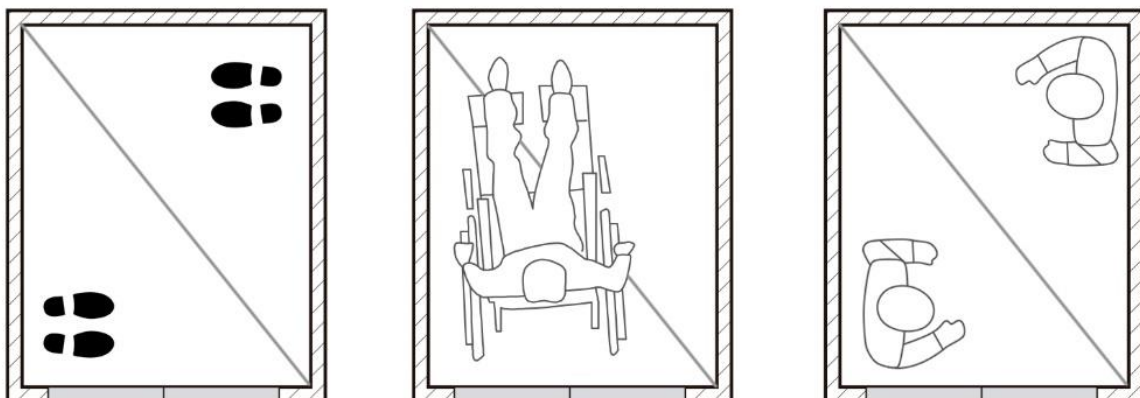
S'han de dissenyar itineraris interns que minimitzin el contacte entre les persones. Si hi ha diverses escales, i la distància dels recorreguts ho permet, cada escala i/o rampa serà d'un sol sentit de circulació. En els altres casos s'haurà d'establir un sentit de circulació dins del mateix element, prioritant la circulació per la dreta, a més d'estar correctament senyalitzat.



Il·lustració 7. Senyalització per escales i rampes

Mesures d'accessibilitat ascensors

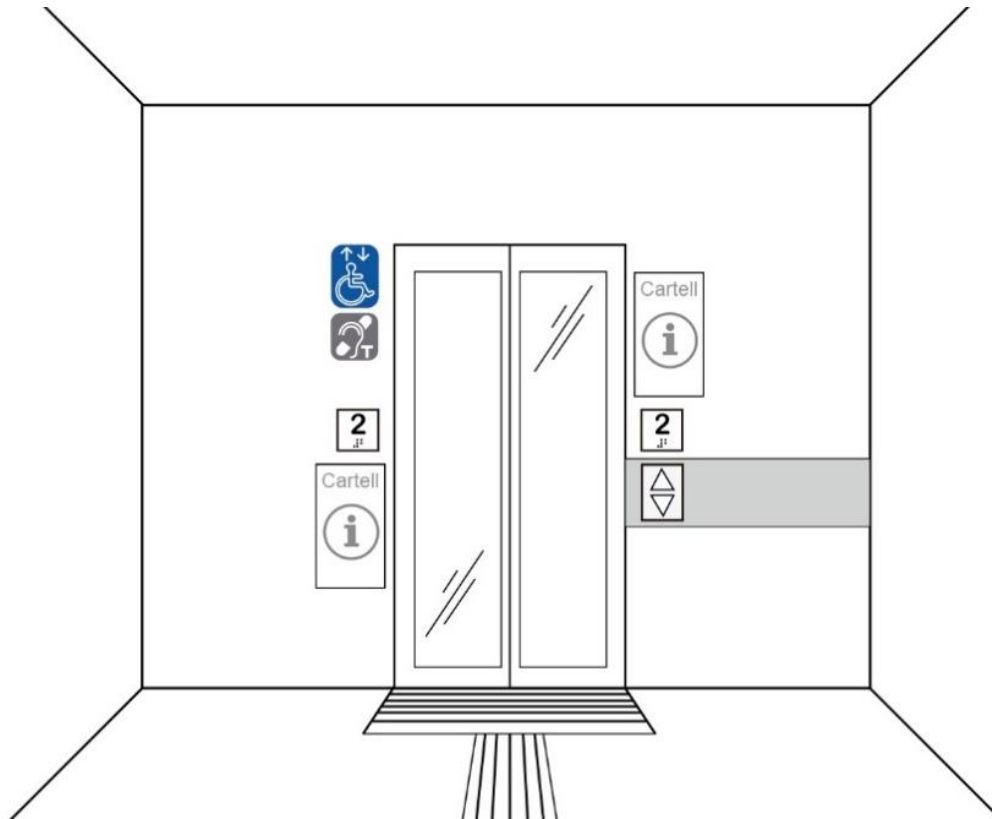
En el cas dels ascensors s'haurà de **prioritzar l'ús** per a les persones amb mobilitat reduïda. A més cal determinar un **aforament màxim** en funció de la mida de la cabina. La dimensió dels ascensors convencionals fa que el seu ús sigui per a dues persones com a màxim, garantint la màxima distància entre elles. Aquesta distància es pot aconseguir amb una línia al terra, que divideixi la cabina per la seva diagonal, deixant la meitat de la superfície per a cada ocupant. Degut a la mida de les cadires de rodes no s'aconsella que pugin acompanyades, a no ser que la persona requereixi atenció.



Il·lustració 8. Distància de seguretat en l'interior de la cabina



A la part exterior de l'ascensor s'han d'indicar les condicions d'ús, així com les restriccions d'aforament. Aquesta senyalització haurà de ser clara i visual, amb ús de pictogrames per transmetre els conceptes. A l'interior de la cabina caldrà recordar aquestes mesures mitjançant senyalització visual i/o la megafonia pròpia de l'ascensor. Es pot aprofitar aquest sistema acústic per informar d'altres aspectes rellevants en quant a seguretat i ús de l'equipament.



Il·lustració 9. Senyalització exterior dels ascensors

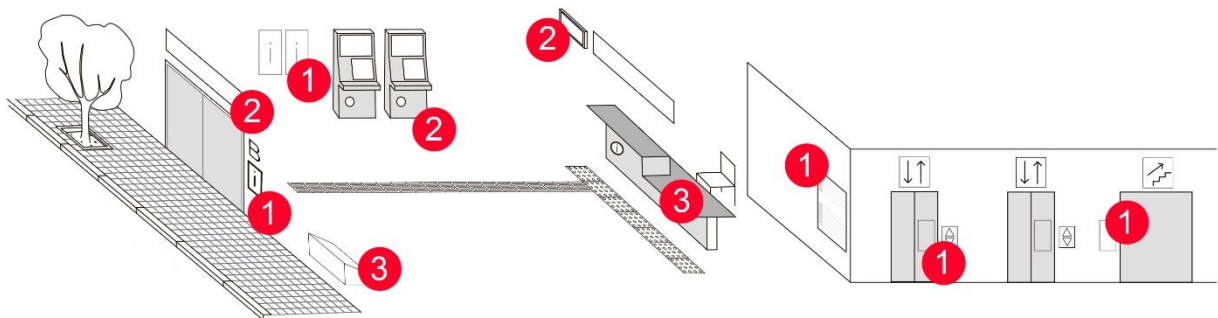
Al costat dels nuclis verticals de comunicació s'hauran d'instal·lar **cartells informatius** si s'han produït alteracions en el funcionament de l'equipament. S'ha d'informar dels canvis de posició d'unitats o parts específiques, així com indicar si existeix alguna planta d'accés restringit.

Senyalització general i específica

Com s'ha comentat prèviament la implementació de qualsevol mesura extraordinària haurà de ser informada als usuaris, ja que es pot veure afectat el funcionament habitual del servei. És molt important informar d'aquestes mesures per diversos canals (visual, acústic i tàctil) i amb coherència de contingut. Sempre que sigui possible s'informarà per avançat, la informació comença per l'**entorn web** de l'equipament, per a que els usuaris puguin prendre les precaucions necessàries.

És recomanable comptar amb **personal de suport** que pugui orientar i ajudar als usuaris que ho requereixin, amb la deguda formació envers al tracte de persones amb discapacitat. A més de la formació general el personal haurà de conèixer la forma segura d'atendre a aquests usuaris en situacions de distanciament social. (Condicions descrites a l'annex II "Recomanacions en el suport de persones amb discapacitat visual amb distanciament físic")

A l'interior de l'edifici s'han de col·locar cartells informatius, a més de mitjans auxiliars com megafonia, indicant les condicions d'ús de les instal·lacions. En el següent diagrama es recullen els elements auxiliars de comunicació que s'han de col·locar equipament públic i s'han enunciat en el present document.



Il·lustració 10. Esquema dels diferents tipus de recursos comunicatius.

1. Cartells
2. Mecanismes digitals i/o electrònics
3. Elements auxiliars tàctils



Aquests elements de comunicació i senyalització hauran de complir amb les següents característiques:

Comunicació auditiva

Si es possible s'utilitzarà el sistema de megafonia per donar informació rellevant del servei i/o mesures de seguretat. S'han de situar pictogrames que identifiquin els elements de suport de que disposa l'equipament. Aquests pictogrames hauran d'estar en alt relleu, color contrastat i mida suficient.

Els sistemes d'audiodescripció que estiguin instal·lats a l'equipament han de seguir les pautes de la norma UNE 153020:2005.

Comunicació visual

Qualsevol informació disposada en sistema gràfic alfabètic i simbòlic haurà de complir les següents condicions:

BASE. Sobre suport mate, amb tu to uniforme sense dibuixos al fons.

GRAFISME DE LLETRES I NÚMEROS. S'han d'utilitzar fonts tipus Arial o Helvètica, amb fort contrast i mida igual o superior a 12pt.

REDACCIÓ. S'ha de redactar amb frases curtes, clares, evitant un llenguatge complex.

COMPOSICIÓ. L'espai entre lletres es recomana que sigui interlineat senzill entre 1 i 1,5

IDIOMA. La informació haurà de disposar-se com a mínim en català i castellà en tots els formats que es faciliti.

Comunicació tàctil

La informació de que disposi l'equipament en Braille ha de complir les indicacions de la norma UNE 170002. Si es disposa d'informació en alt relleu, aquesta haurà de complir amb les següents condicions:

Les lletres en alt relleu s'han de representar en majúscules.

A més, els senyals tàctils s'han de fer en alt relleu i no gravats. Alçada dels caràcters entre 1.5 i 5 cm, amb una amplada de pal a cada caràcter entre 1 i 1.5 mm. El gruix de les lletres ha de ser entre 1 i 1.5mm, i dels símbols de 2mm.

criteris per l'accessibilitat de la senyalització de l'esborrany del nou Codi d'Accessibilitat de Catalunya.



Annex I – Entorn web accessible

És essencial garantir l'accessibilitat de l'entorn web de l'equipament o servei. Aquest permetrà a tots els usuaris accedir a la informació rellevant i realitzar els tràmits que siguin necessaris. Es tracta d'una plataforma comunicativa molt potent que en el context actual d'emergència i variació sobtada dels escenaris permet fer arribar la informació rellevant als usuaris.

S'estableixen dos nivells d'accessibilitat en funció de l'etapa o moment en que es trobi l'equipament. En un primer moment d'urgència i immediatesa, es podran adoptar mesures pal·liatives d'accessibilitat web de les següents formes:

- Facilitar un telèfon de contacte per trucar i realitzar consultes telemàticament.
- Facilitar un número de whatsapp per enviar missatges.
- Facilitar una adreça de correu electrònic.
- Deixar a disposició dels usuaris documents accessibles que puguin ser descarregats de la pàgina web del servei o equipament.



Il·lustració 1. Icones de les mesures pal·liatives que s'han d'adoptar.

Primerament s'exposen els principis generals del disseny per a tothom en entorns web:

- Igualtat d'ús
- Flexibilitat
- Simple i intuïtiu
- Informació fàcil de percebre
- Tolerant als errors
- Minimitzar l'esforç físic
- Dimensions apropiades



Pautes per a l'accessibilitat del contingut web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG)

A més dels principis hi ha una sèrie de pautes, tècniques i fonts destinades a avaluar i mesurar el grau d'accessibilitat del contingut web, reduint-ne o fins i tot eliminant-ne les barreres destacades.

Les pautes s'agrupen en quatre principis bàsics:

Perceptibilitat

- Proporcionar alternatives de text per als continguts no textuais, de manera que es puguin transformar a altres formats que els usuaris necessitin, per exemple caràcters tipogràfics grans, Braille, veu, símbols o llenguatge planer.
- Proporcionar alternatives sincronitzades per a continguts multimèdia basats en el temps.
- Crear continguts que es puguin presentar de diverses maneres (per exemple amb una composició més simple), sense perdre la informació i l'estructura.
- Facilitar que els usuaris/àries puguin veure i escoltar el contingut, inclosa la separació entre primer pla i fons.

Operabilitat

- Fer que totes les funcionalitats estiguin disponibles a través del teclat.
- Proporcionar als usuaris el temps suficient per llegir i utilitzar el contingut.
- No dissenyar un contingut que puguin provocar atacs epilèptics.
- Proporcionar mitjans que serveixin d'ajuda als usuaris a l'hora de navegar, localitzar el contingut i determinar on es troben.

Comprensibilitat

- Fer que el contingut textual sigui llegible i entenedor.
- Crear pàgines web que es mostrin i funcionin de manera previsible.
- Ajudar els usuaris i usuàries a evitar i corregir errors.

Robustesa

- Potenciar la compatibilitat amb els agents d'usuari actuals i futurs, incloent-hi els ajuts tècnics.

Més informació al web: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ca/>



Annex II - Recomanacions en el suport de persones amb discapacitat visual

Instruccions bàsiques per tenir en compte en l'acompanyament de persones cegues, amb baixa visió i sordcegues durant episodis de distanciament social.

En certes ocasions pot ser necessari un **suport personal** que guiï o ajudi a la persona amb discapacitat a arribar a un punt de l'equipament o servei. Concretament en el cas de les persones cegues i amb baixa visió, a qui els hi és complicat mantenir la distància física de seguretat i que visualment no poden controlar l'espai, és important tenir en compte:

- Si detectem una persona que possiblement necessita ajuda o acompanyament, sempre cal **preguntar primer** i mai tocar-les sense avís previ.
- Sempre que es pugui s'optarà per ajudar a la persona **mitjançant la veu**, donant instruccions clares i concises (p.ex: podeu avançar en una cua, seguiu recte i després gireu a la dreta en un passadís, a la seva dreta té un seient lliure sense ningú a la vora on es pot esperar...).
- En cas que sigui necessari el contacte físic, començar amb un **lleuger toc a l'espatlla** per facilitar la localització de la persona guia.
- Optar per una tècnica guia modificada en la que en comptes d'utilitzar el colze com a punt d'unió i referència, la persona guia extengui al màxim el braç, i la persona cega o amb baixa visió s'agafi a la mà, intentant mantenir el màxim la distància entre ambdós.
- Tenir en compte que la persona cega o amb baixa visió porta damunt gel hidroalcohòlic i altres equips de protecció (mocadors, guants d'un sol us) per poder-se agafar i transmetre major confiança a la persona que fa de guia puntual.
- Tenir en compte que certes persones amb baixa visió poden ser difícils de detectar, ja que, no sempre duen el bastó. Pot ser també que aquestes persones s'hagin d'acostar més als rètols o documentació que necessitin consultar o que topin amb mobiliari extra, pel fet de tenir un camp visual més reduït. Es bo anar-les advertint d'allò que tenen a la vora.



A més de tenir en compte totes les recomanacions i indicacions exposades, és important considerar que les persones amb sordceguesa tenen més necessitat de tocar i ser tocades per interactuar amb el públic i accedir a la informació, i, encara que no necessitin el tacte per comunicar-se, la distància amb les persones de l'entorn sempre serà més curta en moltes més situacions, ja que el resta auditiu que mantenen és molt més petit. En aquests casos cal tenir en compte:

- Pot ser, que puntualment la persona sordcega ens demani que ens treguem la mascareta de manera excepcional, bé per veure'ns els llavis o bé perquè la veu de l'interlocutor a través de la mascareta està més distorsionada i no l'entenen.
- En situacions com aquesta, la persona sordcega durà posada la mascareta per reduir la possibilitat de contagi.
- Si hem de donar informació oral, és recomanable que, si la persona s'ha d'apropar molt, parli des del darrere de l'orella i no des del davant, sempre que no calgui el suport visual per a la comunicació.
- De la mateixa manera, si cal lletrejar al palmell de la mà o utilitzar el sistema dactilològic, cal fer-ho de manera lateral i no frontal.

*Font: ONCE, Direcció d'Autonomia Personal, Accessibilitat, Tecnologia i Innovació i CTI.
"RECOMANACIONS DE SEGURETAT I DISTANCIAMENT SOCIAL DE LES PERSONES AFILIADES
DURANT EL DESCONFINAMENT PER LA COVID-19"*