



Guia per al tracte a persones amb discapacitat a Unió de Mútues



UNIÓ DE MÚTUES

Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social N.º 267

AGRAÏMENTS

Unió de Mútues agraeix la seva col·laboració a totes les persones que han llegit aquesta guia abans de la seva publicació i han aportat suggeriments, en particular a l'Associació de Persones Sordes de Castelló (Apesocas) i a l'Associació Valenciana d'Ajuda a la Paràlisi Cerebral (Avapace) .

ÍNDEX

Introducció	4
Com tractar a una persona amb discapacitat: pautes generals	5
Com tractar a una persona amb dificultats o limitacions motrius.....	7
Com tractar a una persona amb discapacitat auditiva o sordesa	8
Com tractar a una persona amb discapacitat visual o ceguesa	9
Com tractar a una persona amb dificultats de comunicació o de parla	10
Com tractar a una persona amb discapacitat intel·lectual	11

Introducció

Unió de Mútues comprèn la dignitat des del reconeixement i el respecte de les persones com a horitzó moral per a totes les seves actuacions. La nostra vocació de servei es caracteritza per un tracte respectuós, equitatiu i cordial, i per actuar sempre de manera objectiva i imparcial. (Valor: dignitat. Codi Ètic i de Conducta d'Unió de Mútues).

Unió de Mútues promou un tracte igualitari, una manera de procedir objectiva i imparcial amb relació a totes les persones, i, entre elles, a les persones amb discapacitat. Senzillament perquè les persones amb discapacitat són persones com qualsevol altra. I això, encara que sembla obvi, de vegades no ho és tant.

D'una banda, en les mencions a les persones amb discapacitat sovint es fan servir etiquetes, destacant la seva limitació o deficiència sobre la seva condició de persones, s'utilitzen paraules amb una forta càrrega pejorativa, termes com "minusvàlid", "retardat", "cec", "sordmut" ... o "minusvàlida", "retardada", "cega", "sordmuda", en contraposició a vegades amb les persones "normals". Per què una persona amb discapacitat ha de ser "menys vàlida" i una persona sense discapacitat "normal"? NO.

Anem amb compte amb la nostra forma de referir-nos a les persones amb discapacitat, anteposant la seva condició de persona a qualsevol altra: una persona amb discapacitat, una persona sorda, una persona cega ... I referim-nos a les persones sense discapacitat d'aquesta manera.

D'altra banda, les persones amb discapacitat presenten necessitats adaptatives que cal atendre. Unió de Mútues ha emprès fa temps diverses accions per a facilitar l'accessibilitat dels seus centres, millorant-les amb condicions que han de complir els entorns, els processos, els recursos, els béns i els serveis, així com els objectes, les eines i els dispositius per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de comoditat i seguretat, i de la forma més natural i autònoma possible.

Però l'atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat no pot limitar-se a l'accessibilitat de centres i de serveis. Ha d'anar acompanyada d'una actitud que reflecteixi els principis i els valors recollits en el Codi de Conducta de la Mútua, en particular el respecte a la dignitat de les persones, i el tracte humà i respectuós present en el valor de proximitat, a més del tracte igualitari abans esmentat. Aquesta guia ofereix les pautes per a això.

Com tractar a una persona amb discapacitat: pautes generals



TOTES LES PERSONES SÓN DIFERENTS I TOTES MEREIXEN UN TRACTE IGUALITARI. Les persones amb discapacitat són, com totes les altres, persones amb sentiments, amb necessitats i amb interessos, persones capaces de ser feliços i de fer feliços a les altres, persones amb drets i deures, persones que, amb les adaptacions necessàries, poden desenvolupar les seves capacitats i participar en la societat com qualsevol altra.

Sovint, la primera reacció que es produeix en observar que una persona presenta una discapacitat és prestar-li ajuda, associant la discapacitat amb la necessitat de dependència d'altres persones. No obstant això, aquesta associació no és desitjable ni recomanable, ja que el desitjable és que una persona amb discapacitat aconseguixi el major grau d'autonomia possible. A més, haurà de ser la pròpia persona la que sol·liciti ajuda quan ho consideri necessari, ja que pot no desitjar la nostra ajuda, no necessitar-la, o necessitar-la només puntualment.

Amb caràcter general, per a tractar a una persona amb discapacitat cal seguir unes senzilles regles:

- **Actua amb naturalitat.** Quan saludis a una persona amb discapacitat, fes-ho com saludaries a qualsevol altra: a un nen si és un nen, a un adult si és un adult. Després, segueix comportant-te amb naturalitat, fugint d'un excessiu proteccionisme, evitant sentir pena o llàstima (a ningú li agrada que li compadeixin de forma continuada), i amb la tranquil·litat i paciència que siguin necessàries.
- **Evita situacions de por o rebuig** cap a la persona de què es tracti perquè no saps què fer: com a qualsevol altra persona, li pots formular les preguntes que resultin pertinents.
- Si una persona amb discapacitat va acompanyada, **parla-li directament** a ella i no a qui l'acompanyi, fins i tot si es tracta d'una persona sorda acompanyada d'un intèrpret.
- Davant d'una persona amb discapacitat, **t'has de fer visible sempre perquè la persona sàpiga que hi ets** i que pot comptar amb la teva ajuda, però sense atabalar, sense estar a sobre d'ella constantment.



- Si penses que una persona necessita una ajuda concreta, **pregunta-li primer si vol ajuda** i, en cas contrari, deixa que es valgui per si mateixa, sense molestar-te per això. Si accepta la teva ajuda, pregunta-li sobre la forma en què pots ajudar.
- Finalment, per facilitar el pas de persones amb dificultats per caminar, amb deficiències visuals, etc. hem de **mantenir a la Mútua les zones comunes dels nostres centres i les rampes lliures d'obstacles**, i procurar que resultin **accessibles** els interruptors de la llum, ruixadors de la dutxa, penjadors i altres **elements d'ús en vestuaris** i altres **espais de lliure accés**.

A més d'aquestes pautes generals, cal tenir-ne en compte d'altres, segons el tipus de discapacitat que presenti la persona a la qual estem atenent.

Com tractar a una persona amb dificultats o limitacions motrius



Persones amb **dificultats per caminar**

- En companyia d'una persona que utilitza crosses o bastons, **ajusta el teu pas al seu**.
- **Evita possibles empentes o un contacte físic** mentre la persona s'estigui desplaçant.
- Si sembla que està en dificultats, **ofereix-li la teva ajuda** i, si l'accepta, **pregunta com la pots ajudar** per a evitar actuar de forma inadequada (en pujar escales, per exemple).
- En desplaçaments llargs, pots preguntar a la persona si desitja una **cadira de rodes com a suport**.
- **En cas de caiguda, ofereix immediatament ajuda** i pregunta com pots ajudar.

Persones usuàries de **cadires de rodes**

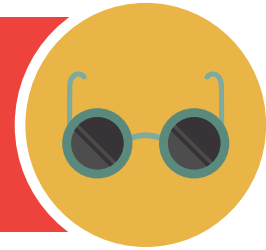
- Per a parlar amb una persona que estigui **en una cadira de rodes, situa't de cara a ella** i, en la mesura del possible, a la seva mateixa alçada (assegut o asseguda).
- Si així ho desitja, **acompanya-la durant la seva estada al centre**, obra-li portes o finestres i apropa-li els objectes.
- **No pengis objectes en la seva cadira ni et recolzis en ella**, ja que forma part del seu espai corporal.
- **En cap cas empentis la cadira sense dir-ho** primer a la persona usuària de la mateixa.

Com tractar a una persona amb discapacitat auditiva o sordesa



- Abans de començar a parlar amb una persona amb problemes d'audició o sorda, **assegura't que hagi suficient llum, de manera que pugui veure bé la teva cara** i vés amb compte de no cobrir-la amb les mans, bolígrafs i altres objectes (xiclets, caramels ...).
- Un cop comprovat que et veu perfectament, **parla-li de prop, de front** (mai d'esquena) i, si és possible, a la seva alçada.
- **Mira als ulls de la teva interlocutor o interlocutora** perquè així crearàs un clima de confiança i et resultarà més fàcil saber si et comprèn.
- **Parla amb naturalitat, poc a poc i vocalitzant clarament, sense exagerar ni cridar**. Tingues en compte que al cridar la cara es crispa i, en lloc d'entendre millor, la persona sorda podria percebre hostilitat i la que té una pèrdua parcial d'audició probablement t'entendrà pitjor, ja que al cridar la veu tendeix a distorsionar-se.
- **Assegura't que la persona t'entén, utilitzant per a això termes clars i senzills**. Si no t'entén, aclareix amb altres paraules, també senzilles, les primeres.
- **Si cal utilitza l'escriptura**, sobretot per facilitar informació o dades importants, però, si ho fas, construeix **frases simples** i fes servir **paraules senzilles i directes**.
- Quan una persona sorda et parli i no tinguis la seguretat d'haver comprès bé el que ha dit, **no facis veure que ho has entès i demana-li que ho repeteixi**.
- Com una persona sorda no pot tenir l'atenció dividida, és a dir, no podrà veure el que li dius mentre escriu → o realitza qualsevol altra acció, **espera que finalitzi perquè pugui centrar-se en el que li comuniqués**.
- **Si la persona sorda va acompanyada d'un intèrpret de llengua de signes, dirigeix-te a la persona sorda i no al intèrpret**. A l'hora de facilitar informació tingues en compte que el intèrpret no és un acompanyant o un familiar. Respecta la comunicació entre la persona sorda i el seu intèrpret.

Com tractar a una persona amb discapacitat visual o ceguesa



- Abans d'iniciar una conversa amb una persona amb discapacitat visual o ceguesa, **identifica't com a personal d'Unió de Mútues**, facilitant el teu nom i aportant, si s'escau, informació sobre el teu lloc de treball.
- **Si has de sortir de l'espai o habitació en què estiguis, comunica-li per a evitar que pensi que estàs amb ella**, quan tornis comunica-li i, si cal, explica-li el que estàs fent o pretens fer ("Un moment, que vaig a trucar a...").
- **En parlar, utilitza un to normal**. No cal que elevis la veu, ja que les persones amb deficiència visual senten, en general, perfectament.
- **No substitueixis el llenguatge verbal per gestos** que, en molts casos, no seran percebuts, ni utilitzis paraules que normalment s'acompanyen de gestos, com "allà", "això", "allò"; en el seu lloc, usa termes que orientin la persona en relació amb el punt en què es troba: "a l'esquerra de la taula", "darrere teu", etc. Evita també **exclamacions que puguin alarmar** la persona, com "compte!", indicant-li, amb tranquil·litat, que s'ha d'aturar.
- **Acompanya la persona a la sala d'espera, lavabos, sala d'actes o qualsevol altra estància, informant-li sobre el mobiliari de la mateixa**. Si el recorregut és complicat, ofereix el teu braç perquè s'agafi si ho desitja (pel costat oposat al del bastó, si s'escau). Camina lleugerament per davant de la persona, procurant portar un pas coordinat amb ella, i indica la proximitat dels passos estrets pels quals no càpiguen 2 persones perquè se situï darrere teu, sense deixar-se anar.
- **Per indicar on es troba un seient, acompanya a la persona fins al mateix i indica-li verbalment la seva situació**. Si t'aproximes pel respall, pots col·locar la seva mà en el mateix; si t'acostes de front, pots fer que els seus genolls toquin el seient.
- **En cap cas agafis el bastó d'una persona cega, ni estiris de la seva roba, ni la empentis per darrere**.

Com tractar a una persona amb dificultats de comunicació o de parla



- Quan et trobis amb una persona que té dificultats de comunicació o de parla, actua amb naturalitat: **mira-la a la cara, tracta-la com a un adult i parla en un to de veu normal.**
- **Limita al màxim distraccions i sorolls, i recolza't en escrits, imatges i gestos** que puguin facilitar la comunicació.
- **Si has de formular preguntes, procura que siguin curtes i senzilles;** si és possible, que tinguin un sí o un no per resposta.
- **En el cas que hakis de donar alguna instrucció, intenta desglossar-la en passos petits i simples.**
- **Dóna-li temps a la persona per respondre a les teves preguntes i comunicar-se amb tu.** Evita interrompre, llevat que hakis de fer-li saber que has entès bé el que ha dit, i no corregeixis la seva parla.
- **Assegura't que la persona t'ha entès, preguntant-li directament,** i evita, si va acompanyada, dirigir-te a qui l'acompanya i preguntar-li, per exemple, si aquella t'entén. Si cal, repeteix les teves explicacions, de la manera més simple possible, però sempre pensant que tens davant a una persona adulta.
- **L'empatia facilita la comunicació amb els que tenen dificultats d'aquest tipus.** Practica-la i intenta evitar que la persona se senti frustrada si s'adona que no l'entens, no t'entén o si no troba les paraules que cerca.

Com tractar a una persona amb discapacitat intel·lectual



- **Tracta a les persones amb discapacitat d'acord amb la seva edat.**
- **Amb una persona adulta, utilitza un llenguatge senzill, però no infantil.** No pressuposis que no t'entendrà i, en tot cas, confirma-ho preguntant-li si té algun dubte.
- **Evita al màxim distraccions i sorolls,** i recolza't amb tot allò que pugui facilitar la comunicació.
- **Escolta-la amb paciència i respon a les seves preguntes,** assegurant-te que t'entén.
- Limita la teva ajuda al necessari, **procurant que la persona es desenvolupi sola quan sigui possible.**

RECORDA QUE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT SÓN COM LES ALTRES i, per tant, el millor és tractar-les amb naturalitat i ajudar-les en el que necessitin, però respectant i fomentant la seva autonomia.



UNIÓ DE MÚTUES

Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social N.º 267

www.uniodemutues.net



Línia assistencial 24 h
900 100 692
Accedix des del teu mòbil

