

Guía de boas prácticas de accesibilidade para o sector turístico de Galicia

Índice

1.	Introdución e obxectivos	4
2.	Camiño, rutas e carreiros.....	6
2.1.	Capítulo 2: itinerario accesible	6
2.2.	Capítulo 3: elementos do itinerario accesible	7
2.3.	Capítulo 4: elementos do camiño	13
2.4.	Capítulo 5: áreas do camiño.....	18
2.5.	Capítulo 6: mobiliario urbano.....	20
2.6.	Capítulo 7: sinalización e comunicación sensorial	25
2.7.	Capítulo 8: aseo	33
3.	Aloxamentos (albergues)	37
3.1.	Capítulo 9: aparcadoiro	37
3.2.	Capítulo 10: acceso.....	38
3.3.	Capítulo 11: mostrador de recepción.....	39
3.4.	Capítulo 12: itinerarios verticais e horizontais	39
3.5.	Capítulo 13: dormitorio	41
3.6.	Capítulo 14: cuarto de baño	45
3.7.	Capítulo 15: cociña común.....	47
3.8.	Capítulo 16: lavandería	48
3.9.	Capítulo 17: piscinas	49
3.10.	Capítulo 18: restaurantes, cafeterías, comedores.....	50
4.	Puntos de interese turístico	53
4.1.	Capítulo 17: punto de información e atención ao visitante	53
4.2.	Capítulo 18: condicións xerais dos elementos informativos	53
4.3.	Capítulo 19: oferta turística adaptada.....	54
5.	Atención ao turista	60
5.1.	Capítulo 20: pautas básicas de atención a clientes con discapacidade e con necesidades diferentes	60



1. Introducción e obxectivos

1. Introducción e obxectivos

Para que as infraestruturas e servizos do sector turístico de Galicia poidan ser gozados polo maior número de persoas posible é necesario realizar unha serie de actuacións coordinadas e homologadas. No presente documento reúnense todas aquelas intervencións que deben realizarse, tanto con criterios normativos, como atendendo ás boas prácticas.

O obxectivo principal é facilitar o labor dos técnicos e das persoas responsables na toma de decisións, para que á hora de expor solucións atopen resposta rápida ás diversas cuestións que hai que ter en conta na mellora das infraestruturas e servizos.

Por outra banda, búscase que esta guía non só sexa de consulta cando se vai a acometer unha mellora; a súa utilidade multiplicarase se se converte nunha ferramenta á hora de deseñar os proxectos que inciden sobre o sector turístico de Galicia.

Á hora de sinalar as condicións de accesibilidade tómase como referencia o Código Técnico da Edificación (CTE), a Orde de Vivenda 561/2010, a Lei10/2014 de Accesibilidade de Galicia e as normas técnicas:

- UNE 170001-1:2007 Accesibilidade universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar a accesibilidade á contorna e UNE 170001-2:2007 Accesibilidade universal. Parte 2: Sistema de xestión da accesibilidade.
- UNE 170002 Requisitos de accesibilidade para a rotulación.
- UNE 139803:2012 Aplicacións informáticas para persoas con discapacidade. Requisitos de accesibilidade para contidos na Web.
- UNE 139802:2009 Requisitos de accesibilidade do software (ISO 9241-171:2008).
- UNE-ISO 21542:2012 sobre accesibilidade á contorna construída.

Así mesmo tivéronse en conta as boas prácticas nacionais e internacionais en materia accesibilidade, e os criterios antes acordados por un equipo multidisciplinar de expertos en accesibilidade entre os que están:

- A Plataforma Representativa Estatal de Persoas con Discapacidade Física (**PREDIF**)
- O Centro de Referencia Estatal de Autonomía Persoal e Axudas Técnicas (**CEAPAT**)
- A Confederación Española de Organizacións en favor das Persoas con Discapacidade Intelectual ou do Desenvolvemento (**PLENA INCLUSIÓN**)
- A Federación española de Familias de Persoas Xordas (**FIAPAS**)
- A Confederación Nacional de Persoas Xordas (**CNSE**)
- A Organización Nacional de Cegos Españois (**ONCE**)

Obxectivos
Específicos
Proporcionar aos profesionais unha ferramenta sinxela, de consulta rápida, que permita tomar decisións sobre a accesibilidade das infraestruturas e servizos do sector turístico de Galicia.
Axudar a deseñar solucións de accesibilidade nas infraestruturas e servizos do sector turístico de Galicia, a curto, mediano e longo prazo.



2. Camiño, rutas e carreiros

Un dos destinos turísticos máis destacados de Galicia é o Camiño de Santiago, polo que nesta Guía faise referencia en varias ocasións ao mesmo; con todo, as medidas recollidas a continuación poden ser aplicadas a outras rutas ou carreiros.

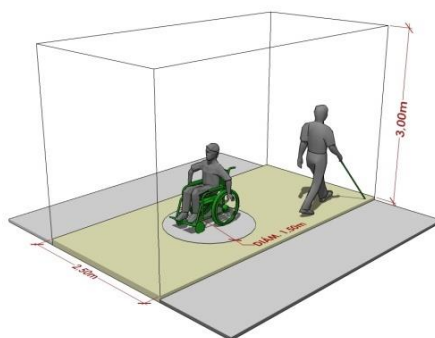
2.1. Capítulo 2: Itinerario accesible

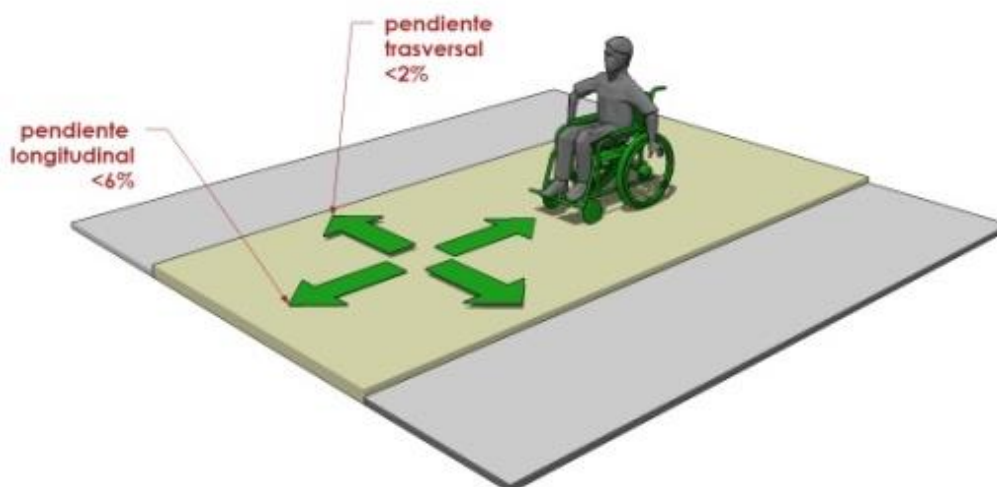
Condicións xerais do itinerario accesible

Son **itinerarios accesibles** aqueles que garanten o uso e a circulación non discriminatoria de forma autónoma e en condicións de seguridade de todas as persoas.

Todo itinerario accesible deberá cumprir os seguintes requisitos:

- En todo o seu desenvolvemento posuirá unha anchura libre de paso non inferior a 1,50 m, (sendo 2,50 a anchura óptima), que garanta o xiro, cruzamento e cambio de dirección das persoas independentemente das súas capacidades ou modo de desprazamento e unha altura libre de paso non inferior a 3,00 m.
- Permitiranse estreitamentos puntuais, sempre que a anchura libre de paso resultante non sexa inferior a 1,20 m.
- Os elementos puntuais tales como sinais verticais, mobiliario, situaranse fóra do ámbito do itinerario accesible.
- Non presentará chanzos illados nin resaltes.
- Os desniveis serán salvados de acordo coas características establecidas no capítulo 4.
- A súa pavimentación reunirá as características definidas no capítulo 3.
- A pendente transversal máxima será do 2% e a pendente lonxitudinal máxima será do 6%.
- En toda a súa lonxitude dispoñerá dun nivel mínimo de iluminación de 20 luxes; no caso de que devandito nivel se alcance mediante iluminación artificial (p. ex. nos túneles) esta será proxectada de forma homoxénea, evitándose o deslumbramento.
- Dispoñerá dunha correcta sinalización e comunicación seguindo as condicións establecidas no capítulo 7.
- Garantirase a continuidade dos itinerarios accesibles nos puntos de cruzamento co itinerario vehicular, pasos subterráneos e pontes.
- Colocarase un elemento continuo no/os lateral/es do itinerario accesible segundo as características definidas no capítulo 3.





2.2. Capítulo 3: Elementos do itinerario accesible

Pavimentos

O pavimento é un dos elementos máis importantes á hora de analizar a accesibilidade do Camiño xa que constitúe o soporte polo cal circulan, sexa cal for o seu modo de desprazamento, todas as persoas.

As características que debe reunir son as seguintes:

O pavimento duro, xa sexa continuo ou formado por elementos independentes unidos por un conglomerante, será estable, antiescorregadizo en seco e en mollado, sen pezas nin elementos soltos, con independencia do sistema construtivo empregado que, en todo caso, impedirá o movemento das mesmas.

A súa colocación e mantemento asegurará a súa continuidade e a inexistencia de resaltes evitará a acumulación de auga na súa superficie.

O pavimento brando ou granular será compactado ao 95% do Proctor Modificado para impedir o deslizamento e o afundimento. Neste sentido deberase prestar especial atención ao mantemento periódico do mesmo para evitar que os axentes meteorolóxicos alteren as súas calidades.

Non se admiten como accesibles zonas pavimentadas con area, grava ou herba, xa que dificultan o tránsito da cadeira de rodas e poden provocar deslizamentos e tropezos a persoas con mobilidade reducida ou discapacidade visual.

Nos puntos concretos onde se considere necesario utilizaranse franxas de pavimento táctil indicador, cuxa funcionalidade é dirixir á persoa cara a un sitio ou elemento ou advertir dalgún risco.

O pavimento do Camiño, a excepción do pavimento táctil indicador, deberá integrarse coa contorna para non producir un gran impacto visual e así manter unha estética natural no medio.

Exemplos de pavimentos accesibles:

- **Empedres/laxas de pedra natural:** asentados sobre unha base dura e unidos mediante un aglomerante e con acabado superficial uniforme.
- **Asfalto:** pódese dar un acabado natural mediante tratamento superficial con ligantes sintéticos e áridos adecuados.
- **Capas de agregados machucados:** de zahorras, granito disgregado, pedras machucadas, grava miúda, material machucado de canteiras de pedras ou calquera outro material granular adecuado, utilizando, en todo caso, un aglutinante para estabilizar a superficie.
- **Formigón:** con acabado superficial fino e antiescorregadizo en seco e mollado.
- **Madeira:** con xuntas menores de 1 cm. e pezas dispostas en sentido perpendicular á circulación.
- **Pavimento de caucho:** é un pavimento de seguridade dedicado a amortecer a caída dos nenos nos parques infantís. Poden ser de varios espesores dependendo da altura do xogo instalado.
- **Chan non tratado:** compactado coa o 95% do Proctor Modificado, sen irregularidades.
- Necesitará mantemento regular intenso debido ás transformacións que sofre por causa dos fenómenos meteorolóxicos ou o uso.
- **Recomendación: conglomerado de árido seleccionado e ligante obtido a partir de residuos de vidro reciclado micronizado:** é un pavimento con aspecto de terra compactada. O pavimento conserva o aspecto natural, a textura e a cor do árido utilizado e ademais pode pigmentarse. É impermeable e impide o desenvolvemento de plantas, ademais permite o tránsito de vehículos, aspecto a ter en conta para realizar o mantemento e control do Camiño e outros carreiros.



Reixas, escavas e tapas de instalación

As reixas, escavas e tapas de instalación colocaranse de maneira que non invadan o itinerario accesible.

Colocarase a nivel do pavimento circundante e as súas aberturas terán unha dimensión que permita a inscrición dun círculo de 1 cm. de diámetro como máximo.

Cando o enreixado estea formado por aberturas lonxitudinais orientaranse en sentido transversal á dirección da marcha.

As escavas deberán estar cubertos por reixas que cumprirán co disposto no parágrafo 2 da presente sección. En caso contrario deberán encherse de material compactado, rasado co nivel do pavimento circundante.

Cunetas de drenaxe

As cunetas de drenaxe son unhas fendeduras no terreo que serven para canalizar as augas pluviais evitando o estancamento destas no itinerario accesible.

Situaranse nos laterais do itinerario accesible e a continuación do bordo lateral de protección e guía.

Recoméndase unha profundidade mínima de 30 cm. e máxima de 50 cm., así como unha pendente máxima de 2H /1V no lado contiguo ao itinerario e de 1H:1V (45º) no máis afastado del.

Recoméndase protexer esta canalización mediante tapas de rexistro de formigón prefabricado ou enchendoas de grava solta de granulometría grossa, para evitar o desnivel. Obviamente, o recheo con grava implica a construción dunha cuneta de maiores dimensións que compense a diminución da sección de cuneta, garantindo unha correcta evacuación das augas.

É imprescindible, neste sentido, realizar un mantemento periódico de limpeza destas cunetas e canalizacións, para evitar o atoxamento na rede de evacuación de augas e a consecuente inundación do itinerario accesible.

O desaugadoiro das cunetas farase preferentemente ao aire, protexendo en caso necesario os desaugadoiros con caederos de formigón para evitar a erosión dos noiros. No caso de construírse arquetas para desaugadoiros baixo a traza protexeranse con reixas metálicas horizontais e/ou varandas verticais.

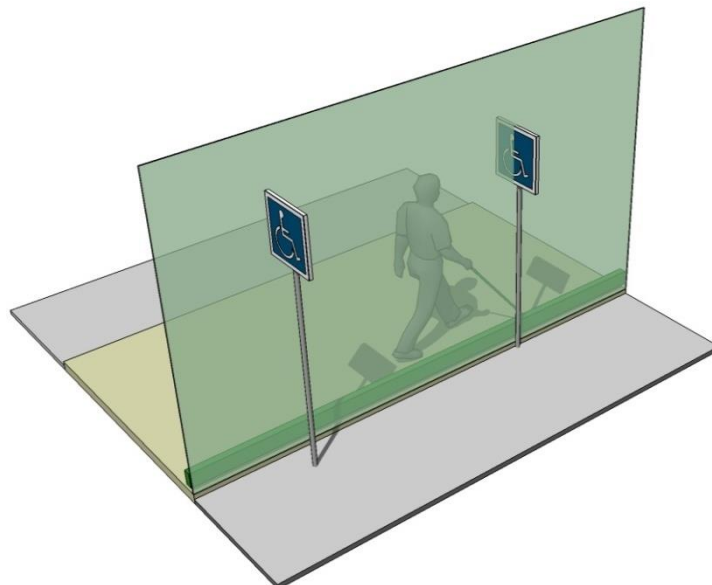
Balizas de sinalización e orientación

Ao longo do todo o itinerario accesible e, especialmente no interior dos pasos subterráneos e túneles, colocaranse balizas de sinalización e orientación reflectoras cada 2,5 m.

Para facilitar a orientación do usuario, usaranse frechas direccionais acompañadas da cidade de destino da etapa. Desta maneira, no caso de que as persoas desvíense do camiño para repousar nunha área de descanso ou visitar un establecemento,... poderán retomar o itinerario, tendo a seguridade de que o están a realizar no sentido correcto. Este é un elemento que pode favorecer a orientación a nenos, persoas maiores, persoas con visión reducida e persoas con discapacidade intelectual.

As balizas non poderán invadir o itinerario accesible.

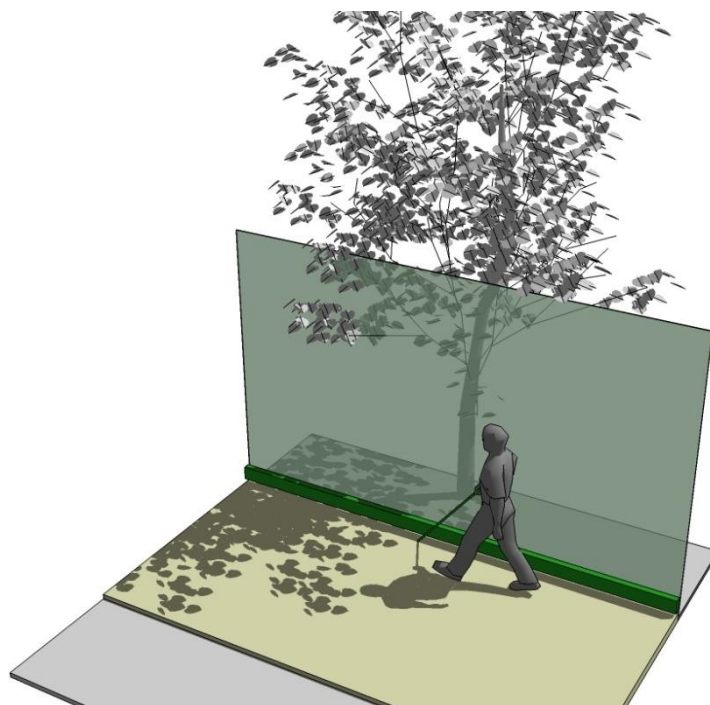
Sinalización



A sinalización terá en conta os parámetros de accesibilidade contemplados no capítulo 7.

A sinalización vertical en ningún caso deberá invadir o itinerario accesible e estará situada a unha altura mínima de 2,20 m medidos desde o chan.

Vexetación



Cando o Camiño atravesese unha contorna urbana, as árbores situadas nos itinerarios accesibles terán as escavas cubertas con reixas ou outros elementos resistentes.

A anchura dos orificios das reixas e ocos existentes no pavimento cumprirán os requisitos descritos anteriormente.

Todas as árbores que se sitúen nun itinerario accesible e emprácense de forma illada, terán as súas ramas ou partes inferiores a unha altura mínima de 2,20 m. O seu tronco situarase no terzo exterior

do itinerario, de forma que a distancia entre o itinerario e a árbore sexa maior ou igual de 90 cm. Non se permitirá a plantación de novas árbores a distancias inferiores a 90 cm.

Os arbustos, plantas ornamentais, elementos vexetais de calquera tipo de baixa altura que se sitúen de forma illada xunto a un itinerario accesible deixarán unha distancia mínima de 90 cm e unha altura mínima de 2,20 m libres de obstáculos.

Elementos de protección

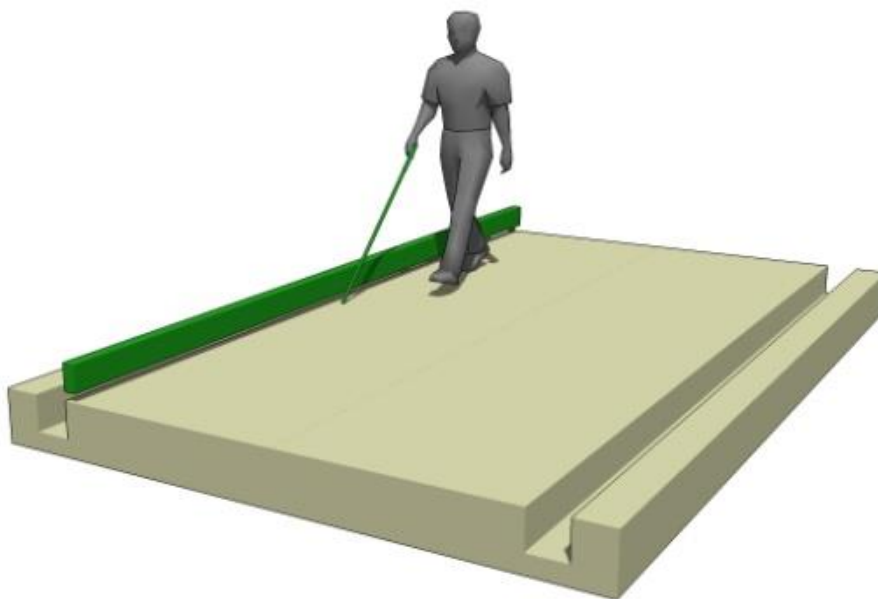
Considéranse elementos de protección ao peón as varandas, os pasamáns, os valos e os zócalos.

Zócalo de protección e guía

Ao longo de todo o itinerario accesible colocase un elemento continuo no/os lateral/é do mesmo cunha altura mínima de 15 cm para que as persoas con discapacidade visual teñan unha guía para poder realizar o percorrido con autonomía e seguridade. Así mesmo tamén serve como elemento de protección para evitar o risco de caídas xunto aos desniveis cunha diferenza de cota de menos de 40 cm, por exemplo as cunetas de drenaxe.

Este elemento direccional non presentará cantos vivos e o seu ancho será como mínimo de 5 cm. Cando o zócalo direccional véxase interrompido por un cruzamento, área de descanso,.... deberase colocar unha franxa de pavimento táctil indicador direccional que dea continuidade ao zócalo direccional.

Para permitir a correcta evacuación das augas cara ás cunetas de drenaxe o zócalo deberá elevarse sobre o pavimento polo menos 5 cm.



Varandas

Para evitar o risco de caídas xunto aos desniveis cunha diferenza de cota de máis de 40 cm, utilizaranse varandas coas seguintes características:

A altura recomendada é de 1,35 m, debendo ter como mínimo unha altura de 90 cm cando a diferenza de cota que protexan sexa menor de 6 m e como mínimo 1,10 m, no resto dos casos.

Se o terreo adxacente é firme, ao mesmo nivel que o itinerario accesible e non transitable nunha anchura mínima de 2,00 m, non é necesario instalar barreiras de protección.

Os elementos de protección non serán escalables, polo que non dispoñerán de puntos de apoio entre os 20 cm e 70 cm de altura.

As aberturas e espazos libres entre elementos verticais non superarán os 10 cm.

Serán estables, ríxidas e estarán fortemente fixadas, debendo resistir empuxes verticais e horizontais de 1,7 kN/m.

Pasamáns

Os pasamáns instalaranse nas varandas de viadutos, ramplas e escaleiras e deseñaranse segundo os seguintes criterios:

Terán unha sección de deseño ergonómico cun ancho de agarre de entre 4,5 cm e 5 cm de diámetro. En ningún caso dispoñerán de cantos vivos, non permitíndose materiais moi escorregadizos ou demasiado rugosos, así como aqueles que expostos ao sol quéntense en exceso.

Estarán separados do paramento vertical polo menos 4 cm, o sistema de suxeición será firme e non deberá interferir o paso continuo da man en todo o seu desenvolvemento.

Os pasamáns diferenciaranse cromáticamente das superficies da contorna e os seus extremos remataranse de tal forma que se evite o enganche accidental. Para iso os seus bordos serán redondeados ou se rematarán no chan ou, no caso dos túneles, nos paramentos.

Deben resistir unha carga puntual mínima vertical e horizontal de 1,7 kN/m.

Nas ramplas e escaleiras os pasamáns serán dobres; a altura de colocación estará comprendida, no pasamáns superior, entre 95 cm e 1,05 m, e no inferior entre 65 e 75 cm. Ademais, prolongaranse nos extremos polo menos 30 cm. En ramplas ou escaleiras de máis de 4 m de anchura a separación de pasamáns intermedios será como máximo de 2,40 metros.

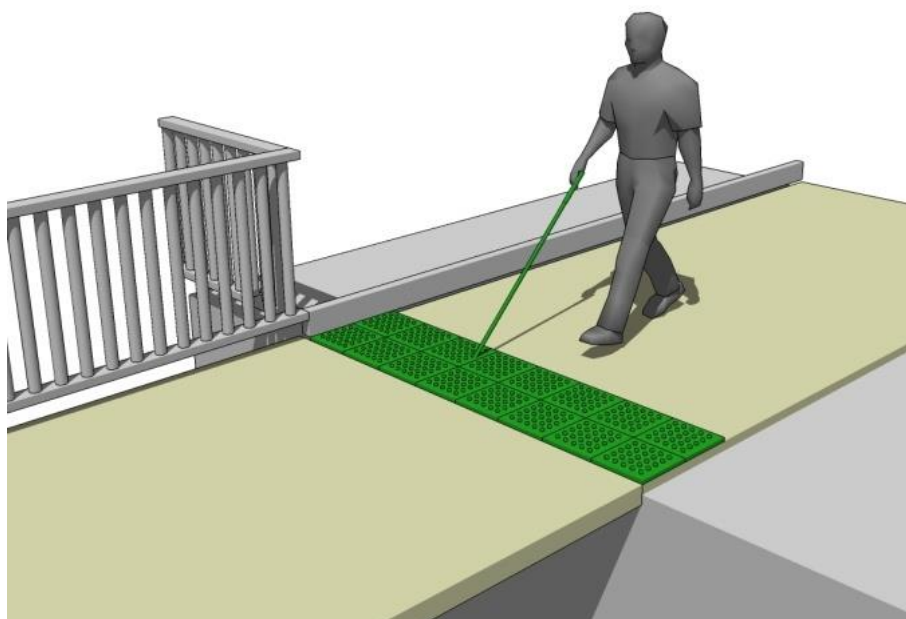
Os pasamáns dispoñerán de placas de orientación con textos en relevo e braille para informar cara a onde conduce a escaleira ou rampla.

2.3. Capítulo 4: Elementos do camiño

Pontes e Pasarelas

As pontes e pasarelas deberán estar conectados cun itinerario accesible e cumprirán os seguintes requisitos:

- A anchura mínima de paso libre de obstáculos deberá ser de 2,50 m.
- A pendente transversal máxima será do 2% e a pendente lonxitudinal máxima será do 6%.
- Deberase dispoñer unha protección lateral con varandas ou antepeitos a ambos os dous lados, provistas de pasamáns.
- No inicio e final da ponte ou pasarela, deberase colocar unha franxa de pavimento con tacto visual situado en toda a anchura do itinerario da ponte ou pasarela e de 60 cm de fondo mínimo segundo as características de pavimentación táctil. Este tipo de pavimento é percibido polas persoas invidentes e de visión reducida e alértalles da presenza dun elemento singular no itinerario.



Pasos subterráneos e túneles

Os pasos subterráneos e túneles deberán estar conectados cun itinerario accesible e cumprirán os seguintes requisitos:

- A anchura mínima de paso libre de obstáculos deberá ser de 2,50 m.
- A pendente transversal máxima será do 2% e a pendente lonxitudinal máxima será do 6%.
- As cunetas laterais, que serven para a canalización e evacuación das augas, deberán protexerse.
- A iluminación debe ser permanente e uniforme de 200 lux, como mínimo, sen zonas de escurecemento ou luz excesiva, para evitar deslumbramentos.

- No inicio e final do paso subterráneo e túnel, deberase colocar unha franxa de pavimento tacto visual en todo o ancho do itinerario do paso subterráneo ou túnel e de 60 cm de fondo mínimo segundo as características de pavimentación táctil. Este tipo de pavimento é percibido polas persoas invidentes e de visión reducida e alértalles da presenza dun elemento singular no itinerario.
- Dispoñeranse no pavimento de liñas continuas de pintura fotoluminiscente sinalando o límite do itinerario accesible e o comezo da cuneta.
- En toda a lonxitude do paso subterráneo ou túnel dispoñeranse, cada 2,5 m, balizas reflectoras.

Acceso a distintos niveis

Escaleras

Hai que ter en conta que un chanzo ou desnivel constitúe unha barreira para o desprazamento dunha persoa en cadeira de rodas, con bastóns ou con discapacidade visual.

Cando no itinerario haxa unha escaleira, debe sempre existir un itinerario alternativo accesible, resolto por medio dunha rampla, un ascensor ou unha plataforma salvaescaleiras. En calquera caso, mesmo aínda que se conte cun itinerario alternativo, as escaleiras deben cumprir unha serie de características mínimas que aseguren a todos os usuarios a súa utilización de forma segura e cómoda.

As escaleiras deben ter un ancho libre mínimo de 1,20 m para permitir que unha persoa suba e outra baixe ao mesmo tempo, e ser de directriz recta.

No inicio e final da escaleira, deberase colocar unha franxa de pavimento tacto visual co ancho da escaleira e de 60 cm de fondo mínimo segundo as características de pavimentación táctil recollidas neste documento. Este tipo de pavimento é percibido polas persoas invidentes e de visión reducida e alértalles da presenza do desnivel.

Cada tramo de escaleiras terá 3 banzos como mínimo. O número máximo de banzos sen recháns intermedios establécese en 14.

Todos os banzos serán de tabica non maior de 18 cm. A profundidade de pegada estará comprendida entre 28 e 32 cm.

Todos os banzos serán da mesma altura, carecerán de bocel e dispoñerán de tabica (contrapegada) para evitar que calquera persoa de mobilidade reducida engánchese e tropece.

Para facilitar ás persoas de visión reducida o recoñecemento de cada banzo á hora de baixar a escaleira, sinalizase o bordo exterior das pegadas cunha franxa antiescorregadiza de cor contrastada de 3 a 5 cm de ancho. Estará colocada en todo o ancho do banzo e, co mesmo fin, a contrapegada será dunha cor diferente ao da pegada.

A ambos os dous lados da escaleira haberá un zócalo de protección de altura ≥ 12 cm para evitar que o bastón ou a muleta poidan deslizarase e pola seguridade de todas as persoas.

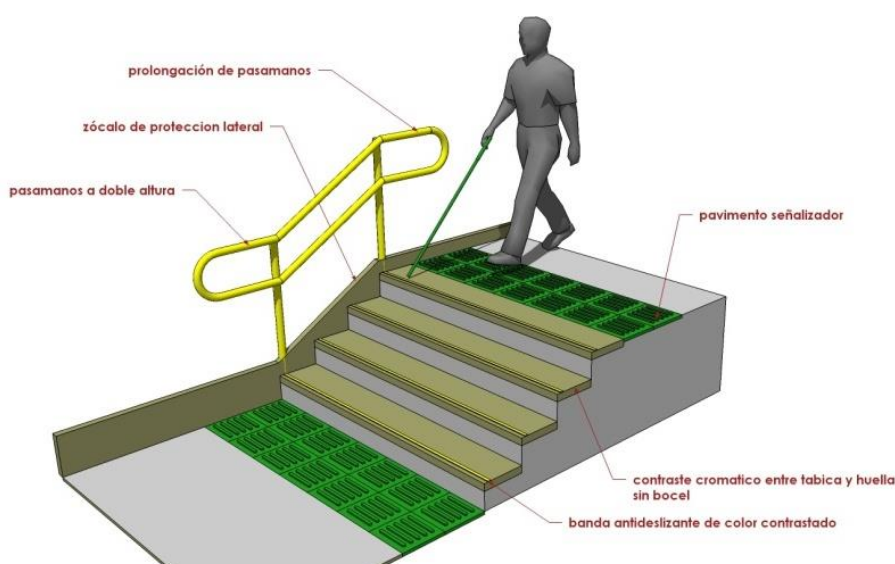
Os recháns intermedios terán a mesma anchura da escaleira e unha profundidade mínima de 1,20 m.

As áreas de embarque e desembarque da escaleira estarán libres de obstáculos, terán un ancho igual á escaleira e un fondo mínimo de 1,20 m.

Cando a escaleira dispoña dunha plataforma salvaescaleiras, ao principio e final da mesma deberase poder inscribir unha circunferencia de 1,50 m de diámetro que permita a unha persoa en cadeira de rodas facer un xiro de 360°.

Para evitar que persoas con discapacidade visual golpéense contra a escaleira, debe pecharse ou restrinxirse o paso do oco baixo a mesma que teña unha altura inferior a 2,20 m. A parte inferior do elemento de peche estará a unha altura máxima de 25 cm do chan para que poida ser detectado co bastón guía.

Deberase dispoñer unha protección lateral con varandas ou antepeitos a ambos os dous lados, provistas de pasamans.



Ramplas

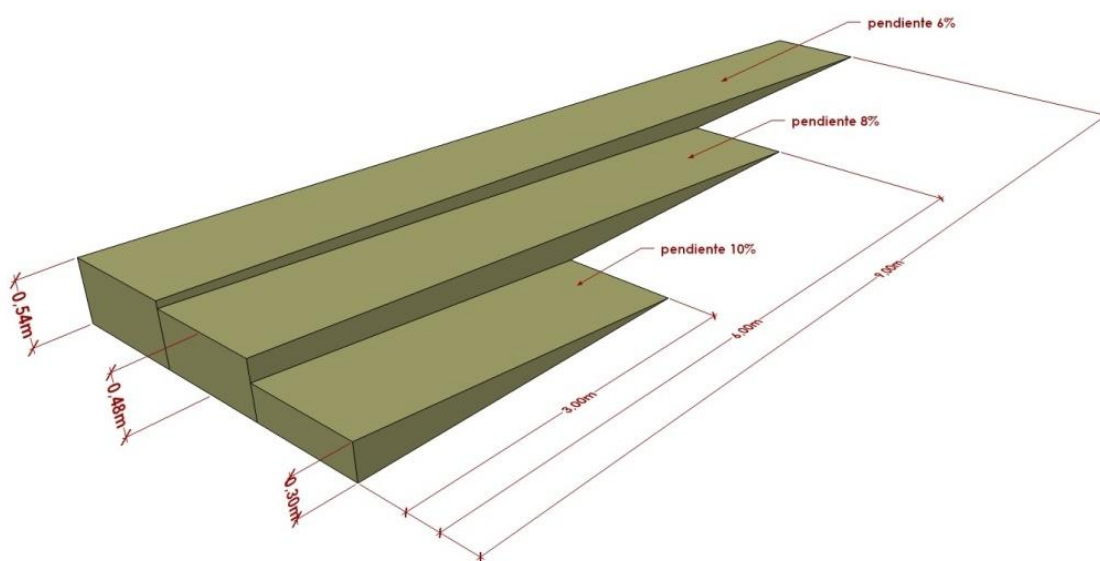
Tamén as ramplas deben cumprir cuns requisitos concretos. Non todas serven e é habitual atoparse con ramplas que teñen unhas características que as fan inutilizables e mesmo perigosas.

Para que unha persoa en cadeira de rodas suba ou baixe a rampla, esta debe ter un ancho libre mínimo de 1,20 m e ser de directriz recta ou lixeiramente curva.

As pendentes varían en función da lonxitude da rampla:

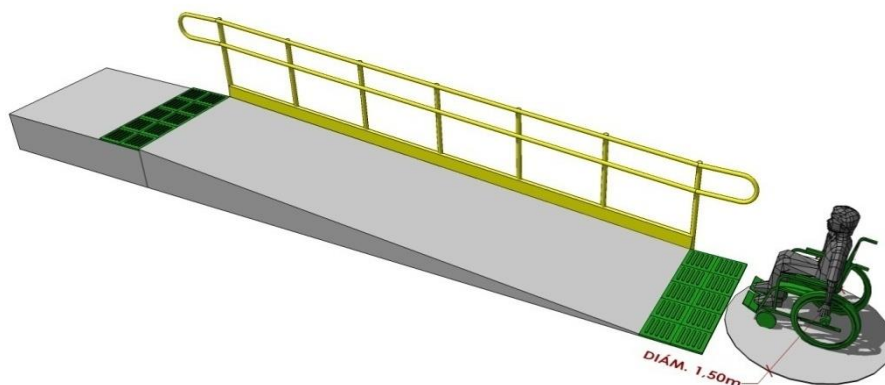
$L \leq 3 \text{ m}$	10%
$3 \text{ m} < L \leq 6 \text{ m}$	8%
$6 \text{ m} < L \leq 9 \text{ m}$	6%

A rampla non terá unha lonxitude superior a 9 m, xa que unha distancia maior é difícil de percorrer por persoas de mobilidade reducida. As ramplas máis longas de 9 m serán de varios tramos, dispoñerán de recháns intermedios dunha anchura igual á da rampla e unha profundidade de 1,50 m. Estas son as dimensións adecuadas para que unha persoa en cadeira de rodas poida facer unha pausa a metade do percorrido ou un xiro a 90° ó 180°.



A pendente transversal debe ser $\leq 2\%$ para evitar o deslizamento lateral da cadeira de rodas. A ambos os dous lados, e en toda a súa lonxitude, a rampla contará cun bordo de protección de polo menos 12 cm de altura, para evitar o descarrilamento da cadeira de rodas. Este tamén serve de referencia a persoas con discapacidade visual que se desprazan con bastón guía á hora de subir ou baixar pola rampla.

As áreas de embarque e desembarque da rampla deben estar libres de obstáculos e permitir a inscrición dunha circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que unha persoa en cadeira de rodas poida realizar un xiro de 360°.

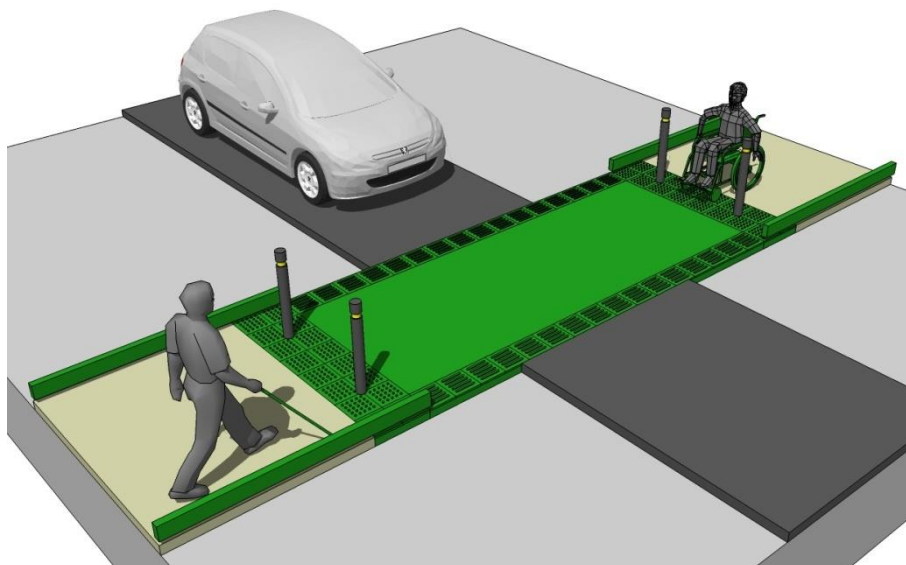


No inicio e final da rampla deberase colocar unha franxa de pavimento tacto visual en todo o ancho da mesma e de 60 cm de fondo mínimo, segundo as características de pavimentación táctil. Este tipo de pavimento é percibido polas persoas invidentes e de visión reducida e alértalles da presenza do desnivel.

Para evitar que persoas con discapacidade visual golpéense contra a rampla, debe pechase ou restrinxirse o paso do oco baixo a mesma que teña unha altura inferior a 2,20 m. A parte inferior do elemento de peche estará a unha altura máxima de 25 cm do chan para que poida ser detectado co bastón guía.

Deberase dispoñer unha protección lateral con varandas ou antepeitos a ambos os dous lados, provistas de pasamáns.

Cruces entre itinerarios accesibles e itinerarios vehiculares



Nos puntos de cruzamento entre itinerarios accesibles e itinerarios vehiculares deberemos asegurar que o tránsito de persoas que circulan polo itinerario accesible, mantéñase de forma continua, segura e autónoma en todo o seu desenvolvemento.

En todo caso, a preferencia de paso nestes puntos teraa o itinerario accesible, debendo advertir aos usuarios de vehículos tal condición, mediante sinalización vertical e horizontal segundo as características determinadas no capítulo 7.

Antes e despois do cruzamento deberemos advertir ao usuario que existe un punto singular no itinerario. Para iso utilizaremos o pavimento tacto visual indicador de advertencia nunha cor contrastada.

Para evitar que vehículos non autorizados accedan ao itinerario accesible deberemos colocar bolardos coas características determinadas no capítulo 7.

Entre as dúas bandas de sinalización táctil que determinan os extremos do cruzamento, manteremos o mesmo tipo de pavimento empregado no resto do itinerario accesible, fóra da súa cor, que o cambiaremos por outro que xere un contraste maior, para así advertir ao usuario de que se atopa nunha zona sensible de perigo.

Ao tratarse dun cruzamento de camiños o zócalo de protección debe verse interrompido, e é por iso que para que as persoas con discapacidade visual manteñan unha referencia co bastón guía, colocaremos franxas de encamiñamento podotáctil en ambos os laterais, unindo desta maneira o inicio e o fin dos zócalos guía e de protección.

Debemos garantir que xunto a os puntos de cruzamento non exista vexetación, mobiliario ou calquera outro elemento que poida obstaculizar o cruzamento ou a detección visual dos usuarios sexa cal for o seu medio de desprazamento (peóns, ciclistas,).

2.4. Capítulo 5: Áreas do camiño

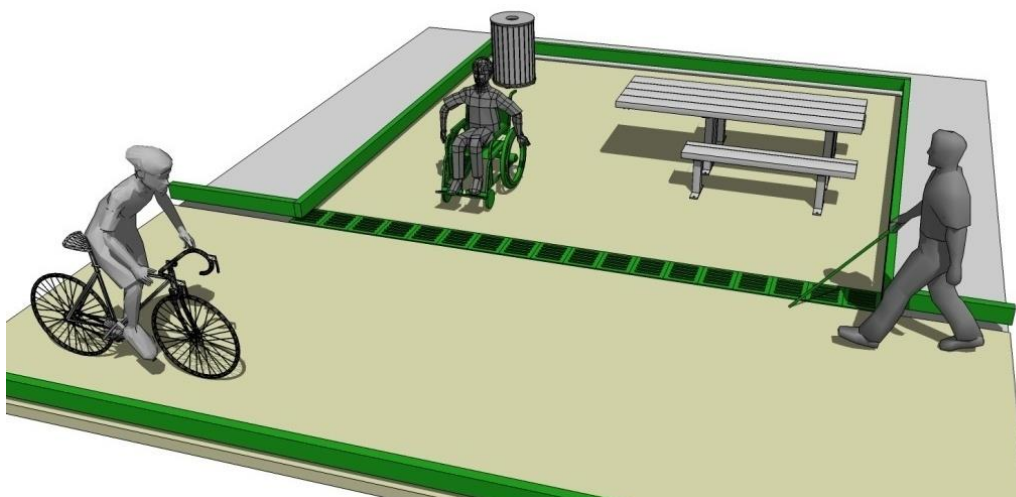
Áreas de descanso

As áreas de descanso son as partes do camiño, de perímetro aberto ou pechado, onde se desenvolven unha ou varias actividades (esparexemento, xogos, comidas, ...), nas que as persoas permanecen durante certo tempo, debéndose asegurar a súa utilización non discriminatoria por parte das mesmas.

O acceso ás áreas de descanso desde o itinerario accesible debe asegurar o cumprimento dos parámetros de pavimentación, de ancho e alto de paso, e en ningún caso presentarán resaltes ou chanzos. O acceso á área de descanso será sempre a nivel de chan, sen desniveis.

Débese de garantir a circulación entre o mobiliario, mantendo como mínimo un ancho libre de paso entre este de 90 cm e espazos que permitan a inscrición dun círculo de 1,50 m de diámetro, para poder realizar un xiro de 360º con cadeira de rodas.

O mobiliario urbano, xa sexa fixo ou móbil, de carácter permanente ou temporal, cumprirá o establecido no capítulo 6.



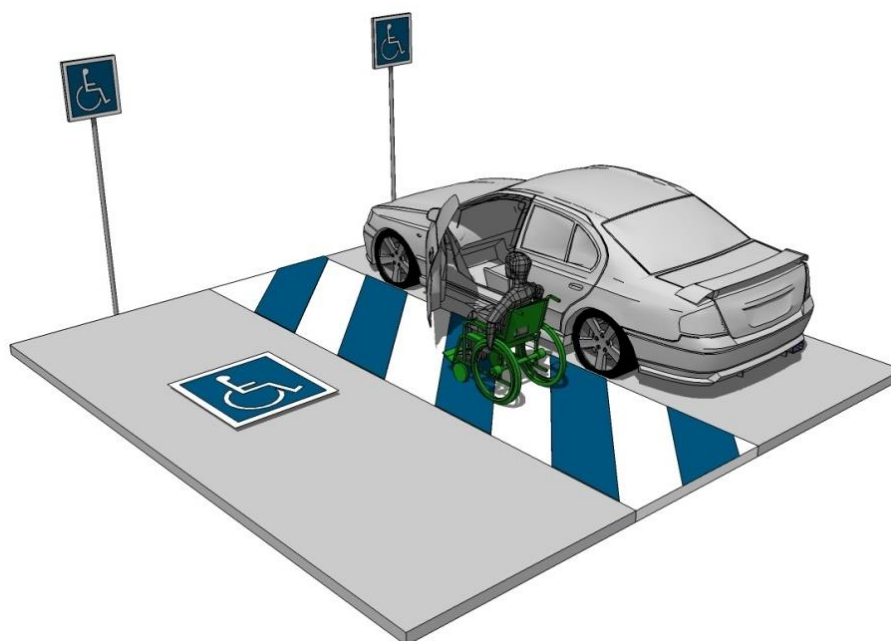
Cando as áreas de descanso sitúense inmediatamente xunto ao itinerario accesible e o zócalo direccional véxase interrompido polo acceso a esta, deberase colocar unha franxa de pavimento tacto visual que dea continuidade ao zócalo direccional. Será de tipo direccional e cumprirá o establecido no capítulo 7.

Deberán preverse áreas de descanso ao longo do itinerario peonil accesible en intervalos como máximo de 4 Km.

Dispoñerán de, polo menos, un banco e unha zona de sombra que reúna as características establecidas no capítulo 6.

Dispoñeráse de información para a orientación e localización dos itinerarios peonís accesibles que conecten accesos, instalacións, servizos e actividades dispoñibles. A sinalización responderá os criterios establecidos no capítulo 7e incluírá como mínimo información relativa a localización e distancias.

Áreas de estacionamento de vehículos



Reservas de prazas

As zonas de acceso vehicular deberán dispoñer de prazas de aparcadoiro reservadas e deseñadas para o seu uso por persoas con mobilidade reducida.

A dotación mínima é de 1 por cada 40 prazas ou fracción.

Prazas de aparcadoiro reservadas para persoas con mobilidade reducida

Deberán situarse o máis próximas posible aos itinerarios accesibles de entrada , garantindo o acceso desde a zona de transferencia ata o itinerario accesible de forma autónoma e segura. Por iso, estará situada nunha área sen pendente, que permita a colocación e estabilidade da cadeira de rodas á beira do coche.

Tanto as prazas dispostas en perpendicular como en diagonal deberán ter unha dimensión mínima de 6,00 m de lonxitude × 2,20 m de ancho e ademais dispoñerán dunha zona de aproximación e transferencia lateral dunha lonxitude igual á da praza e un ancho mínimo de 1,50 m. Entre dúas prazas contiguas permitiránse zonas de transferencia lateral compartidas mantendo as dimensións mínimas descritas anteriormente.

O espazo debe permitir que a porta do coche estea completamente aberta para que a cadeira de rodas poida colocarse xunto ao vehículo. Deste xeito, a persoa que a utiliza pode transferirse da cadeira ao coche e viceversa.

As prazas dispostas en liña terán unha dimensión mínima de 6,00 m de lonxitude $\times$ 2,20 m de ancho e ademais dispoñerán dunha zona de aproximación e transferencia posterior dunha anchura igual á da praza e unha lonxitude mínima de 1,50 m.

As prazas de aparcadoiro reservadas para persoas con mobilidade reducida estarán sinalizadas horizontal e verticalmente co Símbolo Internacional de Accesibilidade (S.I.A.).

O espazo de aproximación e transferencia lateral ou traseiro deberá sinalizarse no pavimento mediante un cebreado con pintura antiescorregadiza.

2.5. Capítulo 6: Mobiliario urbano

Condicións xerais de localización e deseño

Os elementos de mobiliario urbano de uso público deseñaranse e situarán para que poidan ser utilizados de forma autónoma e segura por todas as persoas.

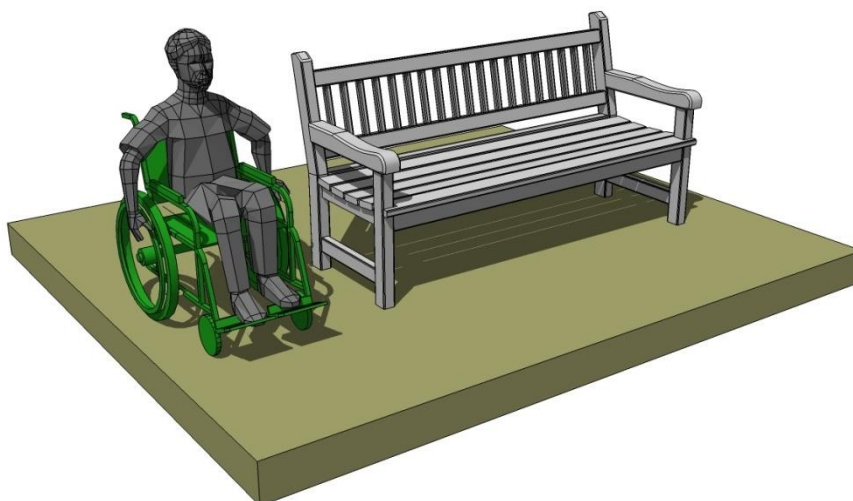
A súa instalación, de forma fixa ou eventual, non invadirá o itinerario accesible.

Dispoñeranse preferentemente aliñados xunto ao itinerario accesible, e a unha distancia mínima de 40 cm do límite deste.

O deseño dos elementos de mobiliario urbano deberá asegurar a súa detección a unha altura mínima de 15 cm medidos desde o nivel do chan. Os elementos non presentarán saíntes de máis de 10 cm e asegurase a inexistencia de cantos vivos en calquera das pezas que os conforman.

A efectos de facilitar a utilización do mobiliario urbano a todas as persoas e evitar a discriminación, dispoñerase dun número mínimo de unidades en cada área de descanso, deseñada e situada de acordo cos criterios de accesibilidade.

Bancos

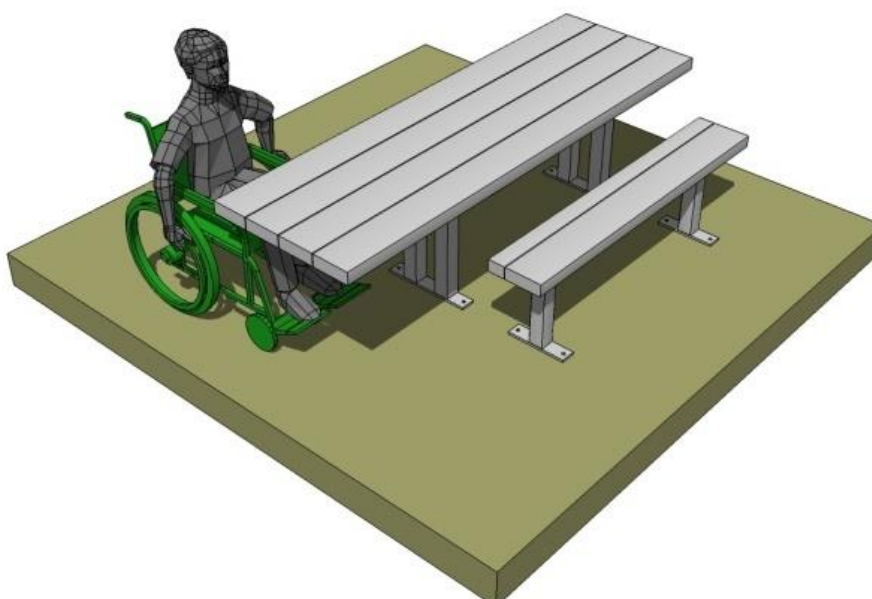


Os bancos deberán ser accesibles en canto ao seu deseño e localización.

Como mínimo 1 por cada 5 ou fracción dos bancos situados en áreas de descanso deberán reunir as seguintes condicións:

- A altura do asento do banco deberá estar comprendida entre 43 e 46 cm e a profundidade estará comprendida entre 40 e 45 cm.
- Deberán ter respaldo e reposabrazos nos extremos.
- A altura do respaldo estará comprendida entre 40 e 50 cm e a altura dos reposabrazos respecto do asento será de entre 18 e 20 cm.
- O ángulo máximo de inclinación asento - respaldo será de 105 graos e o respaldo estará dotado dun soporte firme á altura da rexión lumbar de 15 centímetros como mínimo.
- Ao longo do seu parte frontal e en toda a súa lonxitude dispoñeráse dunha franxa libre de obstáculos de 60 cm de ancho, que non invadirá o itinerario accesible.
- Como mínimo un dos laterais dispoñerá dunha área libre de obstáculos onde poida inscribirse un círculo de diámetro 1,50 m que en ningún caso coincidirá co itinerario peonil accesible.

Mesas



As mesas deberán ser accesibles en canto ao seu deseño e localización.

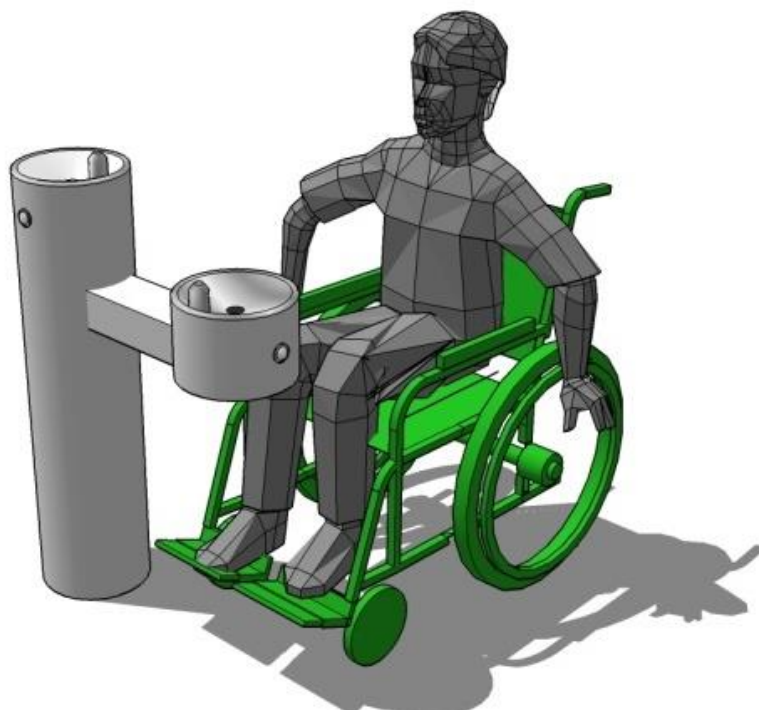
As mesas deben reunir unhas características indispensables para que as persoas en cadeira de rodas poidan achegarse o suficiente e comer con comodidade. Baixo as mesas haberá un ancho libre de 80 cm, unha altura libre igual ou superior a 70 cm e un fondo libre mínimo de 60 cm.

As mesas cadradas ou rectangulares permitirán a aproximación frontal de usuarios de cadeira de rodas polo menos por dúas dos seus catro lados.

Non terán soportes inferiores transversais que obstaculicen a aproximación frontal dunha persoa en cadeira de rodas. Así mesmo non se admiten mesas que estean unidas aos bancos nos seus laterais, xa que dificultan o acceso a persoas maiores e con problemas de mobilidade.



Fontes de auga potable



As fontes deberán ser accesibles en canto ao seu deseño e localización.

Como mínimo 1 por cada 5 ou fracción das fontes situadas en áreas de descanso deberán reunir as seguintes condicións:

Dispoñer de, polo menos, unha billa situada a unha altura comprendida entre 70 cm e 90 cm, sen obstáculos ou bordos, de forma que sexa accesible para persoas usuarias de cadeira de rodas.

O mecanismo de accionamento da billa será de fácil manexo por persoas con problemas de manipulación.

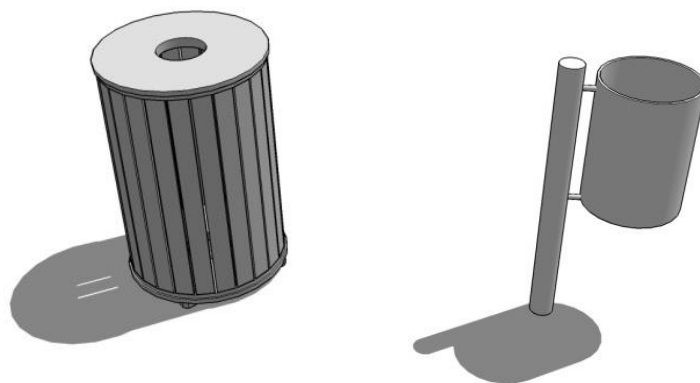
Contar cunha área de utilización na que poida inscribirse un círculo de 1,50 m de diámetro libre de obstáculos.

O pavimento situado debaixo de fontes e papeleiras que teñan elementos voladizos será tacto visual, do tipo de alerta con botóns para indicar ás persoas con discapacidade visual que hai un elemento singular. Será un cadrado de 1,00 x 1,00 m.

Impedirase a acumulación de auga na súa contorna mediante reixas de evacuación, sumidoiros ou outros elementos.

En todo caso sinalarase a potabilidade ou non potabilidade da auga segundo os criterios de sinalización accesible incluídos no capítulo 7.

Papeleiras



As papeleiras e colectores para depósito e recollida de residuos deberán ser accesibles en canto ao seu deseño e localización.

Se a papeleira ten a boca na parte superior, recoméndase que estea a unha altura de 80 cm do chan. Se a boca está nun lateral a altura máxima aconsellable de colocación debe estar comprendida entre 70 e 90 cm.

Se as papeleiras son de tipo basculante, é conveniente que estean dotadas dalgún mecanismo de seguridade que impida que ao utilizalas póidanse envorcar accidentalmente, de maneira que só poidan efectuar este movemento os encargados do seu baleirado e mantemento.

Serán dunha cor que contraste co pavimento en toda a peza e a súa sección será constante ou variable de máis - menos un 40% do devandito diámetro para ser detectables por persoas con discapacidade visual. Non serán accesibles aquelas papeleiras que non proxecten, en máis - menos un 40%, a súa sección ata o chan.

Bolardos

Os bolardos deberán ser accesibles en canto ao seu deseño e localización.

Terán unha altura situada entre 75 e 90 cm, un ancho ou diámetro mínimo de 10 cm e un deseño redondeado e sen arestas. A súa sección será constante ou variable de máis - menos un 40% do devandito diámetro, non serán susceptibles de enganche.

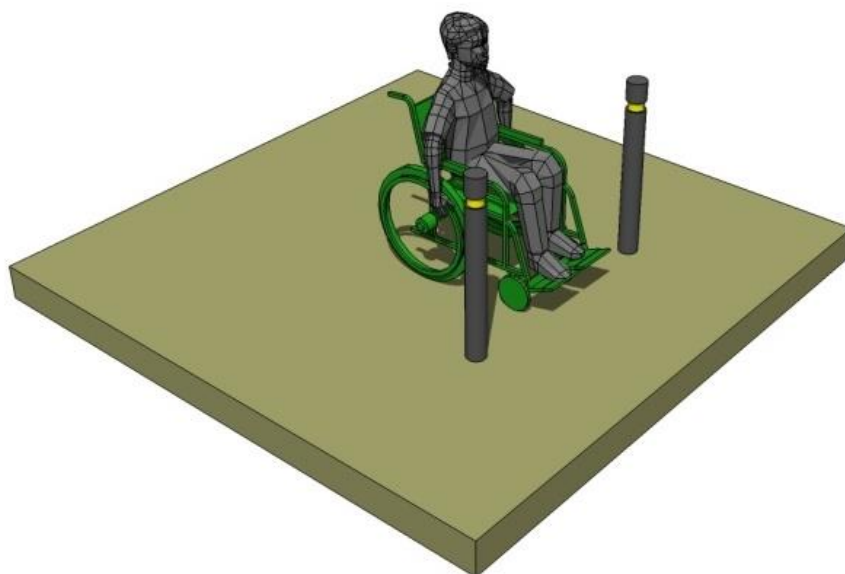
Serán dunha cor que contraste co pavimento en toda a peza e deberán sinalizarse, na súa coroación e no tramo superior do fuste, cunha franxa de pintura reflectora ou calquera outro material que cumpra a mesma función, asegurando a súa visibilidade en horas nocturnas.

Dispoñeranse de forma aliñada e a separación mínima entre os mesmos será de 1,20 m, para permitir o paso de persoas usuarias de cadeiras de rodas, quedando prohibido o uso de cadeas entre eles, xa que non son detectables polas persoas con discapacidade visual.

En substitución dos bolardos non se permitirá a colocación de bólas, pinzas ou outros elementos de dificultosa detección.

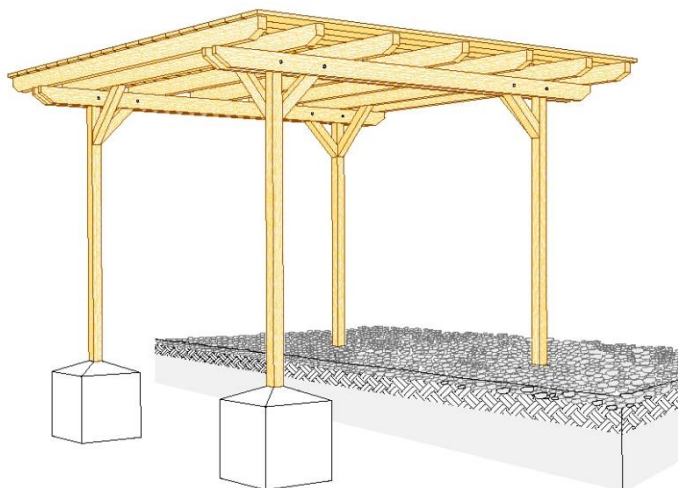
Se cúmprense os parámetros anteriormente indicados, permítese a utilización de travesas de tren.

En todo caso deberán dispoñer dun dispositivo de peche con chave universal de seguridade para poder retiralos e permitir o paso de vehículos de emerxencia e mantemento autorizados.



Elementos de sombreamento

Dispoñerase, en todas as zonas de descanso de polo menos unha zona de sombra, dotada dun banco e unha mesa accesibles, coas características técnicas descritas anteriormente.



Pódense utilizar as árbores existentes como elementos naturais que proporcionen sombra á área de descanso. En calquera caso, o banco e a mesa accesibles situaranse tendo en conta o soleamento da zona onde se instalen, garantindo sombra no ámbito do mobiliario durante polo menos as horas centrais do día.

No caso de instalar unha pérgola ou tellado, os elementos de apoio da mesma non obstaculizarán o acceso de usuarios de cadeira de rodas ás mesas e resto de mobiliario. Tampouco reducirán o espazo de manobra requirido para incorporarse á mesa e utilizar os bancos, fontes ou papeleiras.

Tamén se recomenda que unha de cada tres zonas de descanso dispoña dunha zona con teito para que os usuarios poidan refuxiarse da choiva ou outras inclemencias do tempo.

O tellado ou pérgola estará a unha altura mínima de 3 m e o seu material será preferiblemente de madeira ou outro que non se quente por estar á intemperie.

Apoio isquiático

Ademais dos bancos é recomendable instalar apoios isquiáticos, para permitir o descanso a persoas que teñen dificultades para sentar e incorporarse dun asento convencional. Este tipo de asento, moi común en paradas de autobús e grandes recintos vinculados ao transporte como aeroportos, estacións de tren, favorece o descanso lumbar e supón unha alternativa máis de mobiliario para ofrecer ás persoas con diversidade funcional.

2.6. Capítulo 7: Sinalización e comunicación sensorial

Condicións xerais da sinalización

O obxectivo da sinalización é indicar ás persoas os distintos itinerarios para chegar a un sitio específico, é dicir facilitar a orientación. Calquera tipo de sinalización debe ser facilmente localizable e adecuarse aos usos e características da contorna.

Todos os elementos de sinalización e información deben manter os mesmos criterios de localización e ter as mesmas características. Ademais deben terse en conta as seguintes recomendacións:

Os rótulos informativos estarán situados paralelamente á dirección da marcha, situaranse de tal forma que non queden ocultos por ningún obstáculo.

Non se protexerán con cristais que produzan brillos e deslumbramentos, e estarán situados de maneira que a persoa poida aproximarse e escoller a distancia de lectura máis cómoda segundo a súa agudeza visual.

O contido da información será conciso, básico e con símbolos sinxelos, facilmente comprensible, evitando toda información superflua.

A información visual relevante complementarase con formatos alternativos, por exemplo, información acústica e táctil (altorrelieve ou braille), para que poida ser utilizada polas persoas con discapacidade visual. Para iso pódense incluír códigos "QR" coas pistas de audio dos textos incluídos no panel informativo, ou códigos "bidi" de realidade aumentada para que a experiencia do visitante sexa máis interactiva e enriquecedora.

A sinalización visual acompañarase con símbolos ou caracteres gráficos, preferentemente os símbolos internacionalmente homologados, xa que son os máis fáciles de entender por todas as persoas.

A sinalización debe diferenciarse da contorna. Utilizaranse símbolos ou textos de cor contrastada respecto ao fondo, da mesma forma o cartel contrastará cromáticamente respecto ao soporte no que se sitúe.

Ademais, o fondo dos carteis, no que estean plasmados textos ou números, non deberá ter ilustracións ou fotografías que reduzan o contraste cromático entre os caracteres e o fondo, xa que dificultan a diferenciación dos textos durante a lectura.

En cada área de recepción de visitantes recoméndase a instalación de planos en altorrelieve e en braille nos que se sinalen os espazos e os servizos que se ofrecen no Camiño. Estes deben colocarse en puntos estratéxicos, como o aparcadoiro ou o itinerario principal de acceso a rutas, como o Camiño, para facilitar a orientación de todas as persoas, especialmente daquelas con discapacidade visual.

Os planos en altorrelieve nunca constituirán un obstáculo para a circulación, nin invadirán o itinerario accesible. No caso de que o plano en relevo estea situado sobre unha superficie inclinada, recoméndase que a súa inclinación sexa de 30° a 45° medidos desde a horizontal, e a súa altura entre 75 e 90 cm desde o nivel do chan.

Para a creación de paneis e rótulos informativos recoméndase, ademais, ter en conta os criterios expostos na norma UNE 170002:2009, requisitos de accesibilidade para a rotulación e tamén tomar como referencia a publicación "Requisitos técnicos para a confección de planos accesibles a persoas con discapacidade visual", realizada en 2012 pola ONCE (Organización Nacional de Cegos Españoles)¹.

Características dos soportes escritos

Para facilitar a todos e especialmente ás persoas de visión reducida, a lectura de folletos, rótulos e mapas de sinalización, estes terán as seguintes características:

¹ "Requisitos técnicos para a confección de planos accesibles a persoas con discapacidade visual", ONCE, Comisión braille Española. Depósito legal: M. 26.036-2012 ISBN: 978-84-484-0283-9

Contraste cromático alto entre a cor do fondo e o dos textos e iconas e contraste cromático alto entre o rótulo e o soporte no que se coloca.

Na táboa a continuación recóllense algunhas combinacións de contraste cromático óptimo:

Símbolo ou letra	Fondo
Branco	Azul escuro
Negro	Amarelo
Verde	Branco
Vermello	Branco
Azul	Branco
Negro	Branco
Amarelo	Negro
Branco	Vermello
Branco	Verde escuro
Branco	Negro

Fondos sólidos, dunha soa cor.

Soportes mates, evitar os transparentes e brillantes.

Textos con fontes de trazos rectos tipo Verdana, Arial, Helvética ou Univers.

Textos aliñados sempre á esquerda.

Tamaño de letras en base á distancia de lectura.

Distancia	Tamaño mínimo	Tamaño recomendado
5 m	70 mm	140 mm
4 m	56 mm	110 mm
3 m	42 mm	84 mm
2 m	28 mm	56 mm
1 m	14 mm	28 mm
50 cm	7 mm	14 mm

Deben utilizarse maiúsculas e minúsculas.

Os textos, liñas, frechas e pictogramas deben estar en altorrelieve e simultaneamente acompañarse con textos en braille, para que sexan accesibles para persoas invidentes e de visión reducida.

Os rótulos en braille e altorrelieve deben colocarse entre os 90 cm e 1,75 m de altura para que poidan ser lidos coa man.

Se utilízanse pictogramas estes serán sempre os estándares ou recoñecidos internacionalmente.

Os documentos impresos estarán redactados cunha linguaxe sinxela e directa, sen que se utilicen siglas ou abreviaturas. Ademais, os que teñan a información máis relevante deberán estar dispoñibles en versión de "lectura fácil" ² para as persoas con discapacidade intelectual ou con problemas de comprensión lectora; e para as persoas con discapacidade visual, en versións con escritura braille e/ou con macro caracteres, de 14 puntos como mínimo e preferentemente 19.

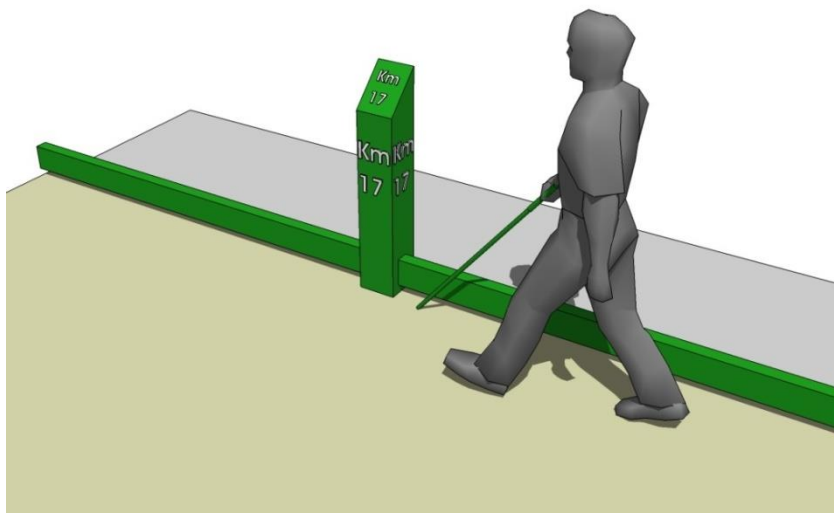
É dicir duns caracteres deste tamaño: 14pt.

Pero o preferible sería: 19 pt.

Os impresos que deban ser cumprimentados, tales como enquisas de atención ao cliente, reservarán espazos de tamaño apropiado para ser enchidos con comodidade e irán acompañados de instrucións claras e concisas.

² A "lectura fácil" é unha técnica de redacción e publicación de contidos orientada a persoas con dificultades de comprensión lectora. Inicialmente, traballouse para persoas con discapacidade intelectual, pero demostrou a súa utilidade para inmigrantes con baixo dominio do idioma do país de acollida, persoas con baixa alfabetización ou persoas maiores que sufriron unha diminución nas súas facultades mentais. Ademais, mellora a comprensión textual para todo tipo de públicos, que acceden a eles de forma máis rápida e sintética.

Punto Quilométrico



Deberán dispoñerse nos itinerario puntos quilométricos que informen de a localización do peregrino no trazado do Camiño ou carreiro.

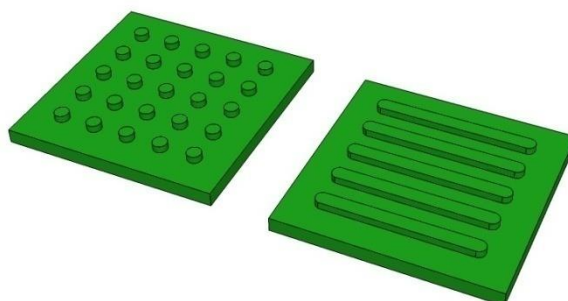
Os textos terán en conta os parámetros establecidos no capítulo 7 referentes a tamaño de letra e contraste figura fondo.

Ademais incorporárase na parte superior do monólito un espazo reservado para que as persoas con discapacidade visual teñan acceso á información.

Nel se grafiará a información en braille e altorrelieve. O plano inclinado de lectura táctil deberá estar a unha altura de 1 m e a súa inclinación será de entre 30º e 45º para facilitar a súa lectura coa man.

Para que este elemento sexa detectable por persoas con discapacidade visual, situarase de tal forma que xere un resalte de 5 cm no zócalo guía de protección.

Pavimento tacto visual



Utilizaranse dous tipos de pavimentos tacto visuais homologados para facer lexible e facilitar a comprensión do espazo ás persoas con discapacidade visual e ademais mellorar a seguridade dos usuarios.

Dependendo da información que se queira dar ao usuario utilizarase un ou outro tipo de pavimento.

O **pavimento tacto visual de botóns** serve para advertir ao usuario da presenza dun elemento singular que pode representar un risco. Este pavimento utilizarase como aviso e sinalización nos cruces con rúas vehiculares e nas entradas e saídas de túneles, pasos subterráneos e pontes.

O ancho da franxa tacto visual de botóns sempre será o do itinerario accesible. O fondo con todo variará en cada situación.

Para cruces con itinerarios vehiculares o fondo da franxa tacto visual establécese en 1,20 m.

Para as entradas e saídas de pasos subterráneos, túneles e pontes, o fondo será de 60 cm.

Este tipo de pavimento tamén se utilizará debaixo de fontes e papeleiras que teñan elementos voladizos. A franxa terá un ancho e fondo de 1 m.

O **pavimento tacto visual de bandas lonxitudinais** serve para reconducir e guiar ao usuario a través do percorrido. Este pavimento utilizarase cando as bandas sexan perpendiculares á dirección da marcha, para sinalizar escaleiras e ramplas. Cando as bandas colócanse na mesma dirección da marcha úsase como banda de encamiñamento ou de delimitación.

En escaleiras e ramplas, o ancho da franxa tacto visual de bandas lonxitudinais será o mesmo que a escaleira ou rampla e o seu fondo será de 1,20 m.

Leste mesmo tipo de baldosa utilizarase para delimitar o ancho libre de paso nos cruces vehiculares, nos accesos das zonas de descanso e nos accesos a estacionamentos ou antigas estacións de ferrocarril situados xunto ao Camiño. Neste caso as bandas dispoñeranse no sentido da marcha e as baldosas formarán unha liña continua de 30 cm de ancho.

É conveniente subliñar que estes tipos de pavimentos deben distinguirse facilmente na contorna onde se sitúan para que poidan cumprir a súa función correctamente. Por iso, o contraste cromático da baldosa sobre o pavimento circundante debe ser claro, así como o cambio de textura dun pavimento a outro. En zonas onde o tipo de pavimento sexa dunha rugosidade excesiva o uso deste tipo de pavimento tacto visual non cumpre a súa función xa que a detección co bastón guía faise imperceptible.

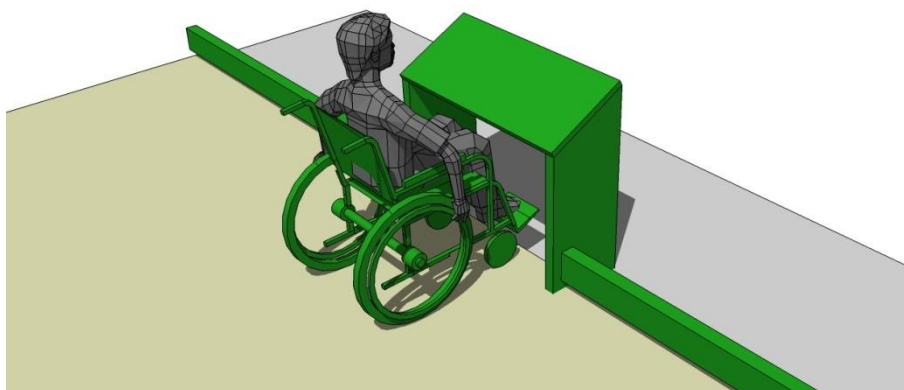
As características técnicas específicas dos pavimentos tacto visuais atópanse na norma **UNE-CEN/TS 15209:2009 EX** e debe ser lida xunto con UNE-CEN/TS 15209:2009 EX ERRATUM:2012. Esta norma anula a UNE 127029:2002.

Punto de información e plano táctil

Os puntos de información deberán permitir a aproximación frontal dunha persoa usuaria de cadeira de rodas. Para iso, fronte ao momento de información, deberá permitirse a inscrición dun círculo de diámetro 1,50 m, para facilitar a manobra de xiro da cadeira.

Baixo o soporte de información haberá unha altura libre de polo menos 70 cm, para permitir o achegamento coa cadeira. O ancho libre será como mínimo de 90 cm e o fondo igual ou maior a 60 cm.

Este elemento ademais incluíra información táctil en braille e altorrelieve, pictogramas homologados e textos en fácil lectura, para que as persoas con discapacidade intelectual teñan acceso á información ofrecida.



Os puntos de información deberán situarse nas zonas de inicio e fin do Camiño, puntos singulares do percorrido, antes e despois dos túneles, pasos subterráneos e viadutos, e en todos aqueles lugares de interese paisaxístico e/ou patrimonial.

Para que as persoas con discapacidade visual poidan detectar o punto de información situarase sobre o zócalo lateral que serve de referencia ás persoas que utilizan bastón guía. Os seus elementos de apoio interromperán o zócalo nese punto para que poida ser detectado pola persoa.

Cando o punto de información sexa un elemento vertical, debe incorporar a sinalización táctil en braille e altorrelieve, na área de varrido ergonómico dunha persoa cando está de pé. Esta zona de interacción entre o movemento do brazo e a información que atopa no seu percorrido está situada entre 90 cm e 1,30 m de altura medidos desde o chan.

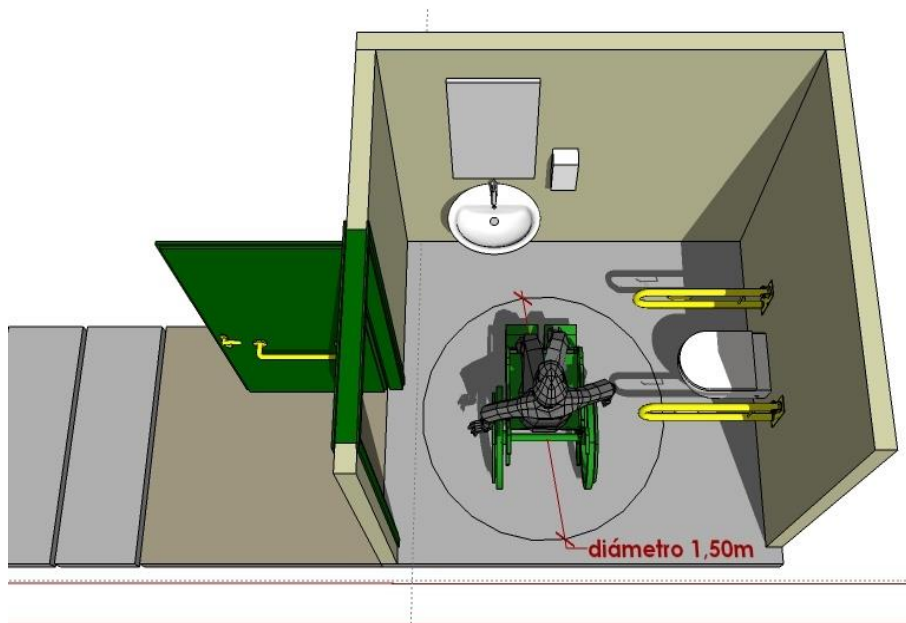
Como alternativa, e se a cantidade de información así o require pódese incluír un plano inclinado, encostado ao panel vertical no que se inclúa toda a información destinada a persoas con discapacidade visual.



[illegible]

2.7. Capítulo 8: Aseo

Condições xerais das instalacións



No caso de dotar os camiños de aseos públicos, estes deben cumprir cos seguintes requisitos:

Fronte á porta debe existir un espazo horizontal onde se poida inscribir unha circunferencia de 1,50 m de diámetro.

A porta debe ter un ancho libre de paso mínimo de 80 cm, ser corredera ou abrir cara a fóra, para non reducir dentro da cabina o espazo de circulación e manobra dun usuario de cadeira de rodas. A porta ou o seu marco deben ser dunha cor contrastada respecto das paredes adxacentes para que sexa facilmente identificada por persoas de visión reducida.

Abrirase cun **picaporte** para facilitar a súa apertura e peche a persoas con dificultades de manipulación.

Na cara interior da porta abatible instalárase unha barra horizontal de polo menos 40 cm de lonxitude para facilitar o peche da porta desde unha cadeira de rodas, a unha altura de 80 cm medidos desde o chan.

O ferrollo non requirirá o xiro da boneca, será fácil de manipular e poderá abrirse desde fóra para poder auxiliar á persoa en caso de caída. Dispoñerá dun sistema de peche que indique se está ocupado ou libre.

No seu interior haberá un **espazo libre de obstáculos** no que poida inscribirse unha circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que a persoa en cadeira de rodas realice un xiro de 360°.

Este espazo non pode ser invadido pola proxección vertical do inodoro e lavabo.

O **material** do pavimento, paredes e teito, terán acabados mates que non provoquen brillos para evitar o deslumbramento ou desorientación de persoas con discapacidade visual.

Debe existir un contraste cromático entre as paredes, o chan, o teito e os aparellos sanitarios para que sexan facilmente identificados por persoas de visión reducida.

Os aparellos sanitarios non terán ángulos nin arestas vivas.

Non deben existir obxectos saíntes ou voladizos situados a unha altura inferior a 2,10 m.

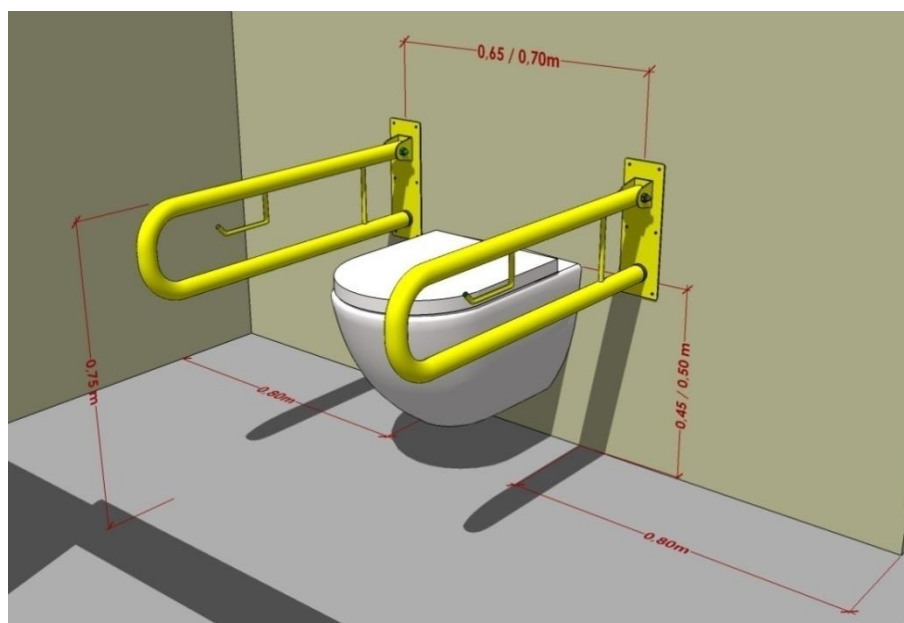
A **iluminación** accionácese mediante un interruptor ou un detector de presenza. O interruptor será de cor contrastada respecto a parede en que se sitúe. Non se admite iluminación mediante temporizador. A luz non debe reflectirse no espello do lavabo e será uniforme sen provocar zonas de sombra ou deslumbramentos.

O inodoro

O inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar a aproximación ao mesmo a usuarios de cadeira de rodas e brindar máis espazo de manobra dentro da cabina.

Para permitir a aproximación ao inodoro coa cadeira de rodas existirá, a ambos os dous lados do inodoro, un espazo libre de achegamento de 80 cm de ancho.

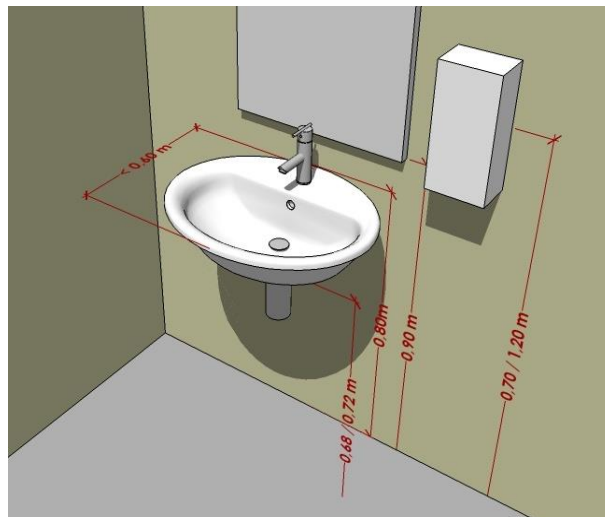
Para facilitar a transferencia lateral desde a cadeira de rodas, o asento do inodoro terá unha altura entre 45 e 50 cm respecto ao chan. Ademais, dotarase con dúas barras de apoio horizontais situadas a ambos os dous lados do inodoro.



As barras serán abatibles e colocaranse a unha altura de 75 cm e separadas por unha distancia de entre 65 e 70 cm.

O sistema de fixación será o adecuado para soportar 1 kN en calquera dirección. O material das barras debe ser antiescorregadiza coas mans húmidas, de tacto agradable, resistente á oxidación e á pudrición, de fácil limpeza e antibacteriano.

O mecanismo de descarga da cisterna do inodoro estará situado á beira do mesmo, a unha distancia de non máis de 50 cm do seu eixo e a unha altura de entre 70 cm e 1,20 m. Será fácil de activar, de tipo panca ou de presión con 5 cm de ancho.



O lavabo

Para asegurar a aproximación frontal ao lavabo a usuarios de cadeira de rodas, este estará suspenso na parede e non terá pedestal. O seu bordo superior estará a unha altura de 80 cm.

Recoméndase instalar un lavabo cun fondo de non máis de 60 cm (distancia horizontal máxima alcanzable desde a cadeira de rodas) e regulable en altura. No caso dun lavabo encastrado, este situarase o máis preto posible do bordo do mesado de baño.

Baixo o lavabo existirá un espazo libre de obstáculos de entre 68 e 72 cm de altura, cun fondo de 60 cm. En caso de ter mesado de baño asegurase que baixo a mesma exista o espazo libre antes indicado.

A billa será monomando ou automático. No caso de que o baño non dispoña de subministración de auga, débese instalar un dispensador dun produto que desinfecte as mans ademais de toallas de papel desfeitables, situadas á altura recomendada para os complementos do baño.

O bordo inferior do **espello** situarase a unha altura de 90 cm, e preferentemente inclinarase lixeiramente cara ao lavabo.

Os complementos como o toalleiro, a xaboneira, o secador de mans, estarán a unha altura de entre 70 cm e 1,20 m e a unha distancia máxima de 75 cm do eixo do lavabo.

A cabina do aseo dispoñerá dun dispositivo no interior facilmente accesible, mediante o cal se transmita unha chamada de asistencia perceptible desde un punto de control e que permita ao usuario verificar que a súa chamada foi recibida, ou perceptible desde un paso frecuente de persoas.

A información relativa ao uso da cabina de aseo debe ter en conta as características referidas no capítulo 7, sinalización e comunicación sensorial e o baño estará convenientemente sinalizado co Símbolo Internacional de Accesibilidade (S.I.A.).



3. Aloxamentos

3.1. Capítulo 9: Aparcadoiro

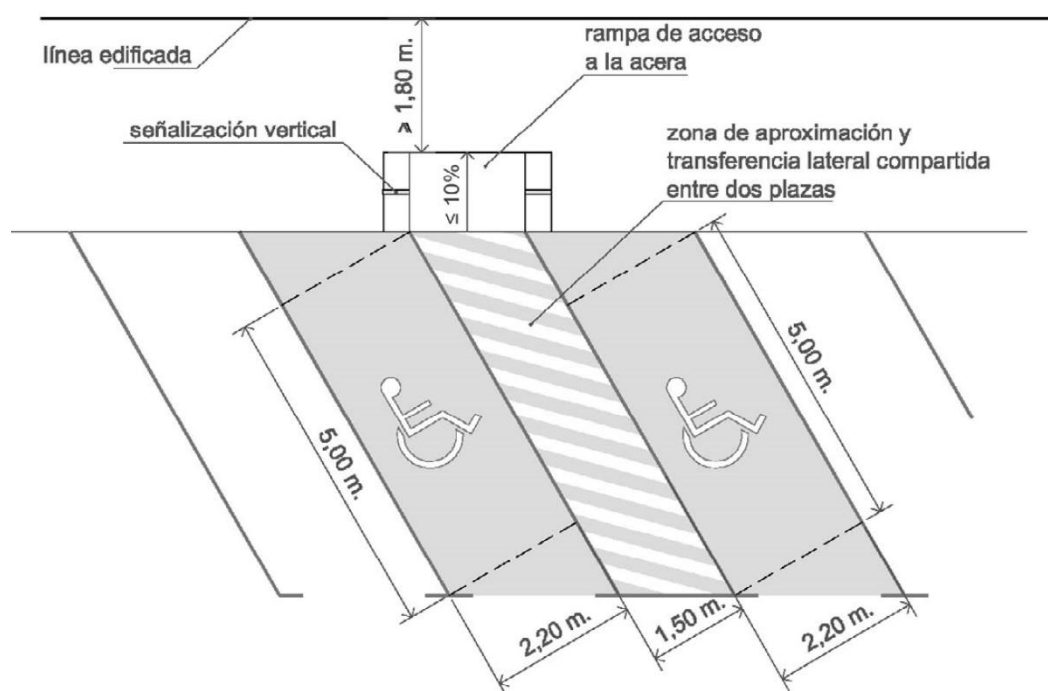
Deberán situarse prazas de aparcadoiro reservadas o máis próximas posible á entrada dos apartamentos, garantindo o acceso desde a zona de transferencia ata o itinerario peonil accesible de forma autónoma e segura.

Todas as prazas deberán ter unha dimensión mínima de 5,00 m de lonxitude $\times$ 2,20 m de ancho e ademais dispoñerán dunha zona de aproximación e transferencia lateral dunha lonxitude igual á da praza e un ancho mínimo de 1,50 m. Entre dúas prazas contiguas permitiránse zonas de transferencia lateral compartidas mantendo as dimensións mínimas descritas anteriormente.

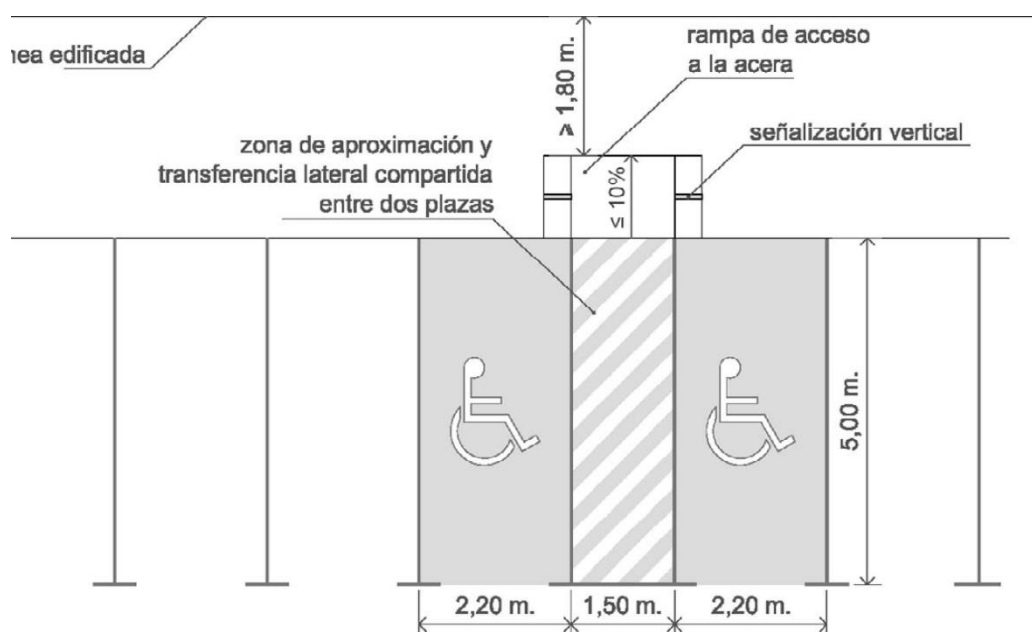
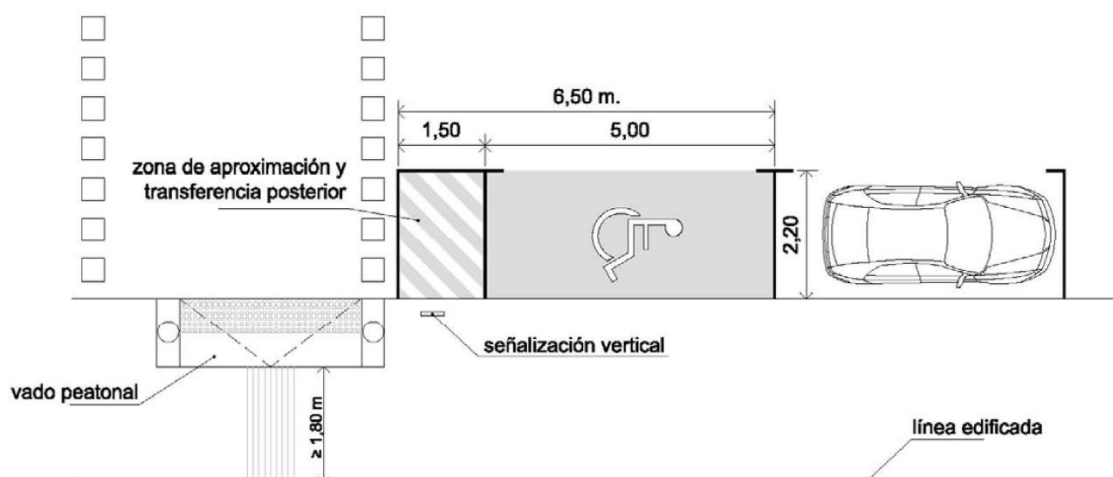
As prazas de aparcadoiro reservadas para persoas con mobilidade reducida estarán sinalizadas horizontal e verticalmente co Símbolo Internacional de Accesibilidade.

O bordo da beirarrúa estará rebaixado cunha pendente inferior ou igual ao 10%.

Recoméndase o deseño de acordo ás especificacións da Orde VIV³



³Orde VIV/561/2010, do 1 de febreiro, pola que se desenvolve o documento técnico de condicións básicas de accesibilidade e non discriminación para o acceso e utilización dos espazos públicos urbanizados.



3.2. Capítulo 10: Acceso

O acceso será sen desniveis e deberá garantirse un pavimento continuo e homoxéneo, antiescorregadizo en seco e mollado, sen resaltes ou ocos nas unións das baldosas e sen pezas soltas desde a beirarrúa ata a porta do apartamento.

Non se admiten como accesibles zonas pavimentadas con area, grava ou herba, xa que dificultan o tránsito da cadeira de rodas e poden provocar deslizamentos e tropezos a persoas con mobilidade reducida ou discapacidade visual.

Se colocase un felpudo deberá estar ancorado ao chan e rasado con este para non dificultar o paso a persoas con mobilidade ou con visión reducida.

A porta abrírase cun picaporte para facilitar a súa apertura e peche a persoas con dificultades de manipulación e o seu ancho de paso será de polo menos 80 cm.

Deberá situarse un timbre de chamada a unha altura entre 40 e 120 cm para que poida activarse desde a cadeira de rodas ou por persoas de baixa estatura.

O nivel de iluminación debe ser suficiente para facilitar a deambulación a persoas con problemas de visión.

No caso de que haxa chanzos illados, estes deberán rebaixarse ben sexa con obra ou con elementos portátiles (no caso de edificios de patrimonio histórico). Ambos os elementos (tanto fixos como móbiles) non deben ter unha inclinación superior ao 10%. En edificios patrimonio onde haxa máis dunha zona con chanzo illado, haberá tantos elementos portátiles como sexan necesarios; non se admite unha soa rampla móbil para todo o percorrido.

Se o acceso é con escaleiras, debe facerse un itinerario alternativo con ramplas adecuadas, plataformas salvaescaleiras ou utilizar unha entrada alternativa, correctamente sinalizada na entrada principal, co Símbolo Internacional de Accesibilidade (S.I.A.).

3.3. Capítulo 11: Mostrador de recepción

Os mostradores de recepción deben cumprir os requisitos recolleitos no apartado 4.1. Punto de información e atención ao visitante.

3.4. Capítulo 12: Itinerarios verticais e horizontais

Os itinerarios horizontais deben carecer de desniveis e no caso de existir, estes deben ser salvados mediante chanzos rebaixados accesibles, ramplas adecuadas ou plataformas salvaescaleiras correctamente instaladas.

Se hai portas nos itinerarios, estas deben ter un ancho de paso de 80 cm.

No caso dos itinerarios verticais, as escaleiras deseñaranse tendo en conta os requisitos expostos no capítulo 4.

Ascensores

O ascensor debe cumprir cos criterios establecidos na norma UNE-EN 81-70 Regras de seguridade para a construción e instalación de ascensores. Parte 70: Accesibilidade aos ascensores de persoas incluíndo persoas con discapacidade.

Acceso en planta

Para axudar a persoas con discapacidade visual á localización da porta do ascensor, a súa cor debe contrastar co acabado das paredes adxacentes.

Ademais fronte á porta haberá unha franxa de pavimento de cor contrastada e de distinta textura de 150 cm por 150 cm.

Para facilitar as manobras de entrada e saída a usuarios de cadeira de rodas, fronte á porta do ascensor existirá un espazo libre de obstáculos no que poida inscribirse un círculo de 1,50 m de diámetro. Este non terá ningún tipo de inclinación.

A separación horizontal máxima entre o chan da cabina e o do rechán de acceso será de 2 cm, e a separación vertical máxima será de 1cm.

Porta

As portas serán automáticas e correderas. Terán un ancho de paso non inferior de 80 cm para que poida cruzalas un usuario de cadeira de rodas. O tempo de mantemento da porta aberta deberá poder axustarse ata en 20 segundos.

Tamén haberá dentro da cabina un botón de peche de portas.

As portas estarán equipadas cun sensor de detección de persoas, que cubra unha altura entre 25 cm e 180 cm por encima do chan.

Cabina

As dimensións mínimas da cabina cunha soa porta ou con dúas portas enfrontadas serán de 1,00 m de ancho e 1,25 m de fondo. Esta cabina só ten capacidade para un usuario de cadeira de rodas.

A cabina terá un pasamáns perimetral situado a unha altura de 90 cm.

En cabinas estreitas nas que un usuario de cadeira de rodas non poida facer un xiro de 360° ($\varnothing$ 1,50 m), é imprescindible que exista un espello na parede enfrontada á porta. Este permite a detección de obstáculos á hora de saír da cabina coa cadeira de costas á porta.

A altura do bordo inferior do espello estará entre os 30 e 90 cm, nunca chegará ata o chan para evitar confusión óptica a usuarios con visión reducida.

Dispositivos de control

Todos os dispositivos de control da cabina, exteriores e interiores, terán un diámetro mínimo de 3 cm, serán de cor contrastada e terán caracteres en braille e altorrelieve. A altura mínima do relevo será 8 mm.



Os botóns de chamada estarán situados a unha altura de entre 90 e 110 cm, o máis próximos posible á porta do ascensor.

Os botóns de control de cabina estarán situados a unha altura de entre 90 e 120 cm, a unha distancia de 40 cm da esquina da cabina. A súa disposición pode ser vertical ou horizontal.

O botón de alarma de emerxencia debe estar equipado con: a) unha testemuña luminosa que indique ás persoas xordas que a chamada de emerxencia foi rexistrada, b) unha ligazón de voz tipo interfono cun bucle de indución magnética para facilitar a comunicación a persoas que utilicen próteses auditivas.

Sinais visuais

Fóra e dentro da cabina existirá un sistema de sinalización visual que indicará a planta na que está situado o ascensor e o seu sentido de desprazamento. Situarase arriba das portas ou dos dispositivos de control do ascensor.

Sinais sonoros

Para facilitar a utilización do ascensor a persoas con discapacidade visual, a cabina terá un sistema de sinalización sonoro que indicará a apertura e peche de portas, a planta de parada do ascensor e o sentido de desprazamento.

Iluminación

As luminarias situaranse no teito da cabina fose do ángulo de visión dos ollos para non causar deslumbramento a persoas de visión reducida, e xerar unha iluminación máis homoxénea dentro da cabina.

3.5. Capítulo 13: Dormitorio

Número de habitacións adaptadas

O número de habitacións adaptadas para persoas de mobilidade reducida que debe ter o establecemento debe ser proporcional ao total de habitacións.

	Decreto 35/2000 ⁴
De 0 a 24 prazas residenciais	-
De 25 a 50 prazas residenciais	1 habitación adaptada
De 51 a 100 prazas residenciais	2 habitacións adaptadas
De 101 a 150 prazas residenciais	4 habitacións adaptadas
De 151 a 200 prazas residenciais	6 habitacións adaptadas
Máis de 200 prazas residenciais	8 habitacións adaptadas

⁴Decreto 35/2000, do 28 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei de accesibilidade e supresión de barreiras na Comunidade Autónoma de Galicia.

Habitación adaptada para persoas con mobilidade reducida

As habitacións adaptadas poden estar en distintas plantas ou nunha mesma planta, pero sempre en sitios de mesma categoría que o resto de habitacións.

O itinerario que conduce ás habitacións adaptadas debe ser accesible sen desniveis ou por medio de rampla ou ascensor accesibles.

A porta de entrada da habitación e a do cuarto de baño terán un ancho útil de paso mínimo de 80 cm.

É conveniente que as habitacións adaptadas poidan comunicarse por medio dunha porta coas habitacións adxacentes. Isto é especialmente útil para os asistentes persoais que viaxan coas persoas de mobilidade reducida.

As portas deben ter un sistema de fácil apertura con cartón e picaporte en forma de L. Non deben ter un peirao de retorno.

Os interruptores de luz, enchufes ou calquera tipo de mando deben situarse a 50 – 60 cm das esquinas das paredes para que sexan fáciles de alcanzar, e a unha altura entre 40 cm y 1,20 m.

É recomendable que exista na habitación un plano de evacuación e instrucións específicas para persoas con mobilidade reducida (hai que lembrar que segundo a configuración do hotel e onde se sitúe a habitación, as vías de evacuación e o protocolo para seguir serán distintos).

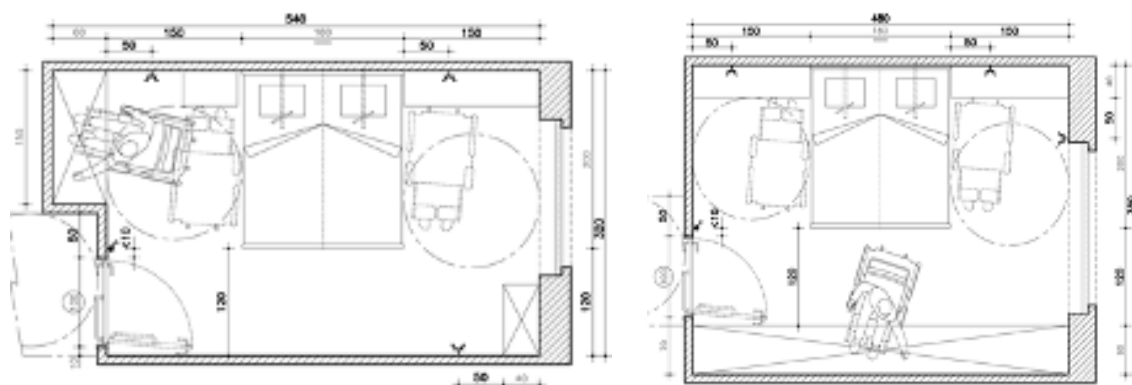
Distribución do mobiliario dentro da habitación

Na habitación debe existir un espazo mínimo de 90 cm de ancho para circular entre o mobiliario que permita acceder a todos os mobles e equipamentos (cama, aparellos de control da temperatura, xanelas, armarios,).

Tamén existirá polo menos un espazo no que poida inscribirse unha circunferencia de 1,50 m de diámetro para que a persoa en cadeira de rodas realice un xiro de 360°.

Para que a persoa de mobilidade reducida poida aproximarse ao mobiliario e utilizalo, debe haber un espazo libre de obstáculos fronte a cada moble de 90 cm de anchura.

Calquera obxecto, mando ou elemento que deba ser alcanzado ou manipulado non se situará por encima do 1,30 m.



Cama

Recoméndase que a habitación adaptada posúa dúas camas individuais ou unha cama de mínimo 1,50 m de ancho, pero nunca só unha cama individual, porque as persoas de mobilidade reducida adoitan viaxar cun acompañante.

Se dispónse de dúas habitacións adaptadas, unha terá dúas camas individuais e a outra unha cama de matrimonio.

Para facilitar a transferencia desde a cadeira de rodas á cama, o colchón terá unha altura entre 46 e 50 cm.



Xanelas

As xanelas serán preferiblemente correderas porque requiren menos manobras para abrilas.

O seu sistema de apertura será cun picaporte en forma de L ou C e estará situado a unha altura máxima de 1,30 m.

A repisa da xanela terá unha altura máxima de 1 m para permitir a visibilidade a persoas en cadeira de rodas ou de baixa estatura.

Fronte á xanela existirá un espazo libre de obstáculos que permita a aproximación dunha persoa en cadeira de rodas.

Armarios

As portas dos armarios serán preferiblemente correderas con tiradores en forma de L ou C.

As baldas e caixóns deben estar situadas a unha altura entre 40 cm e 1,20 m.

O colgadoiro debe situarse a unha altura máxima de 1,30 m –medidos desde o chan–. Unha altura superior é inalcanzable por unha persoa en cadeira de rodas. Tamén pode ser de dobre altura cun tramo a 1,30 m e outro a 1,60 m.

Para permitir a maior aproximación posible da persoa en cadeira de rodas ao armario, non debe existir baixo o colgadoiro ningún caixón ou balda.

Outro sistema útil é o colgadoiro extensible, que mediante un tirador vertical é sacado pola persoa fose do armario, ou as perchas de mango longo.



Terraza ou balcón

O desnivel entre a habitación e a terraza ou balcón non debe superar os 2 cm de altura.

O ancho de paso mínimo da porta de acceso ao balcón ou a terraza será de 80 cm.

Habitación adaptada para persoas con discapacidade visual

O número identificativo da habitación debe ser fácil de identificar coa vista e estar en braille e altorrelieve, é dicir, cumprir cos criterios expostos no capítulo 7: sinalización.

A porta ou o seu marco deben ser dunha cor contrastada respecto das paredes adxacentes para que sexa facilmente identificada por persoas de visión reducida.

A intensidade luminosa da habitación debe poder regularse coa axuda de lámpadas complementarias.

A intensidade da luz natural debe poder regularse por medio de cortinas e persianas.

As xanelas serán preferiblemente correderas, para que ao abrirse non invadan o espazo de circulación dentro da habitación e non constitúan un obstáculo para as persoas con discapacidade visual.

Os interruptores e enchufes serán dunha cor contrastada respecto das paredes para que poidan ser recoñecidos por persoas con resto de visión.

Non deben existir obxectos saíntes ou voladizos situados a unha altura inferior a 2,10 m.

Recoméndase que o mobiliario sexa dunha cor contrastada respecto das paredes e chans para que sexa fácil de identificar por persoas de visión reducida.

O mando a distancia debe ter teclas grandes e números de cor contrastada.

A información relativa ao uso da habitación e aos servizos do hotel debe estar transcrita ao braille. Tamén haberá unha versión accesible con textos de cor contrastada e en grandes caracteres.

O plano de evacuación en caso de emerxencia debe estar tamén en braille e en altorrelieve. Ademais, os textos, pictogramas e ruta de evacuación estarán en cor contrastada.

No cuarto de baño, os azulexos terán acabados mates que non provoquen brillos para evitar o deslumbramento ou desorientación de persoas con discapacidade visual. Tampouco a luz debe reflectirse no espello do lavabo.

Os aparellos sanitarios serán de cor contrastada respecto das paredes e chans para que sexan facilmente identificados por persoas de visión reducida. Non terán ángulos nin arestas vivas.

Habitación adaptada para persoas con discapacidade auditiva

A porta da habitación adaptada debe ter un “timbre luminoso” que indique que están a chamar á porta.

A alarma sonora de evacuación en caso de emerxencia debe complementarse cun sinal luminoso e cun dispositivo vibrador na cama, para que poida ser identificada por persoas xordas.

A habitación debe ter un televisor que permita activar os subtítulos e acceder ao teletexto.

O televisor debe poder comunicarse mediante textos coa recepción e poder programarse como despertador luminoso.

O teléfono debe ter un sinal luminoso que indique que están a chamar ou que hai unha mensaxe de voz ou texto.

Polo menos, debe haber un teléfono de texto dispoñible no establecemento, para as persoas xordas que o soliciten na súa habitación.

Un teléfono de texto é un aparello dotado dun teclado e unha pantalla, conectado á liña telefónica, co que os usuarios con deficiencias auditivas e as persoas con problemas de fala poden acceder á comunicación telefónica, intercambiando mensaxes escritas.

Recoméndase que en todas as habitacións exista a posibilidade de conectarse a internet.

Debe dispoñerse de información escrita sobre o uso dos distintos equipamentos da habitación e dos servizos prestados no establecemento.

3.6. Capítulo 14: Cuarto de baño.

Os cuartos de baño dos albergues deben contar polo menos con:

- Un aseo accesible por cada 10 unidades ou fracción de inodoros instalados, podendo ser de uso compartido para ambos os sexos.
- En cada vestiario, unha cabina de vestiario accesible, un aseo accesible e unha ducha accesible por cada 10 unidades ou fracción dos instalados. No caso de que o vestiario non estea distribuído en cabinas individuais, dispoñeráse polo menos unha cabina accesible.

Os lavabos e os inodoros deben cumprir as características descritas anteriormente.

Ducha

En primeiro lugar a ducha non debe ter resalte nin biombo que impida a entrada dunha cadeira de rodas.

Fronte á ducha – preferiblemente fronte á parede na que están colocadas as billas – debe existir unha área libre de obstáculos de 80 cm de ancho e 120 cm de fondo, no que poida colocarse a persoa en cadeira de rodas.

Produtos de apoio na ducha

A cadeira de ducha (cadeira de rodas de plástico) é importante que teña reposabrazos desmontables para facilitar a transferencia desde a cama ou desde a cadeira de rodas.

Recoméndase a instalación dun asento abatible con patas. Son máis seguros, xa que o peso da persoa repártese entre a parede e o chan e pode recollerse cando a ducha é utilizada por persoas sen mobilidade reducida ou cando se necesite ese lado para facer a transferencia ao inodoro. O asento abatible debe ter un ancho e fondo mínimos de 45 cm e instalarse a unha altura entre 45 e 50 cm, que é a altura media do asento da cadeira de rodas.

A billa e o difusor deben ser fáciles de coller desde o asento. Para iso, fixarase na parede lateral á do asento, a unha distancia de 25 cm.

Na mesma parede da billa debe existir unha barra horizontal de apoio fixa que serve para facer a transferencia desde a cadeira de rodas ao asento. Esta será horizontal e instalarase xunto ao asento a unha altura entre 70 e 75 cm.

Tamén existirá unha barra fixa vertical que servirá para regular a altura de de o difusor, o seu bordo inferior colocarse a unha altura entre 100 e 140 cm.

Alén do asento –lado de achegamento coa cadeira de rodas– poderase colocar unha barra de apoio abatible, estará á mesma altura da barra fixa e a unha distancia de 75 cm desta.



A billa será monomando e instalarase a unha altura entre 90 e 100 cm. É conveniente que se instale un modelo que permita graduar a temperatura.

É preferible que a ducha teña unha cortina en lugar dun biombo para facilitar a introdución na mesma a persoas de mobilidade reducida. En caso de instalar un biombo será preferiblemente encartable e sen carril no chan, porque este dificulta o achegamento coa cadeira de rodas.

A xaboneira, o toalleiro e todos os accesorios que dan servizo á ducha instalaranse a unha altura de entre 70 e 120 cm e próximos ao alcance da man desde o asento.

Para persoas con discapacidade visual

No cuarto de baño os azulexos terán acabados mates que non provoquen brillos para evitar o deslumbramento ou desorientación de persoas con discapacidade visual. Tampouco a luz debe reflectirse no espello do lavabo.

Os aparellos sanitarios serán de cor contrastada respecto das paredes e chans para que sexan facilmente identificados por persoas de visión reducida. Non terán ángulos nin arestas vivas.

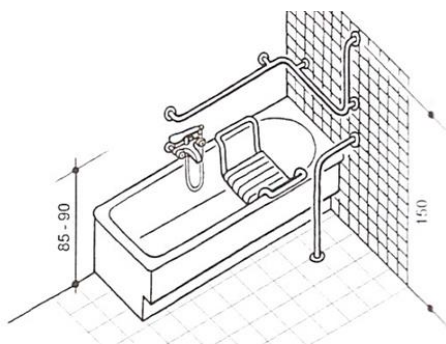
Bañeira

Dispoñerá dun asento de bañeira cuxa táboa estea situada á mesma altura do bordo da bañeira, preferiblemente entre 45 e 50 cm facilmente substituíble. Os asentos de bañeira máis recomendados son os que contan con respaldo e asento xiratorio.

As billas da bañeira instalarase ao centro da parede máis longa, para que poida ser asida con facilidade desde o asento.

A bañeira contará cunha barra de apoio horizontal situada na mesma parede das billas a unha altura de entre 70 e 75 cm. Tamén debe instalarse unha barra de apoio vertical cuxo centro se situará a unha altura de entre 70 e 75 cm. Ambas as barras deberán poder asirse desde o asento de bañeira.

As billas serán de tipo monomando; a alcachofa, xaboneira, toalleiro e todos os accesorios que dan servizo á bañeira instalaranse a unha altura de entre 60 e 120 cm.



3.7. Capítulo 15: Cociña común

Na cociña o plano de traballo, o vertedoiro e a cociña permitirán a aproximación frontal dunha persoa en cadeira de rodas, é dicir que se situarán a unha altura de entre 80 e 85 cm e contarán cun espazo libre inferior de entre 68 e 72 cm de altura, e 40 cm de profundidade.

A billa será monomando ou automático.

Se existise forno microondas, situarase preferiblemente á mesma altura do plano de traballo ou o mesado da cociña para facilitar á persoa sacar os recipientes quentes e colocalos sobre a mesma.

O mesado da cociña non terá unha profundidade maior de 60 cm para que calquera obxecto situado sobre ela poida ser alcanzado por unha persoa en cadeira de rodas.

Asegurarase que polo menos algunhas das baldas e caixóns dos armarios sexan accesibles para as persoas en cadeiras de rodas e para as de baixa estatura, polo que deben situarse a unha altura entre 40 e 140 cm.

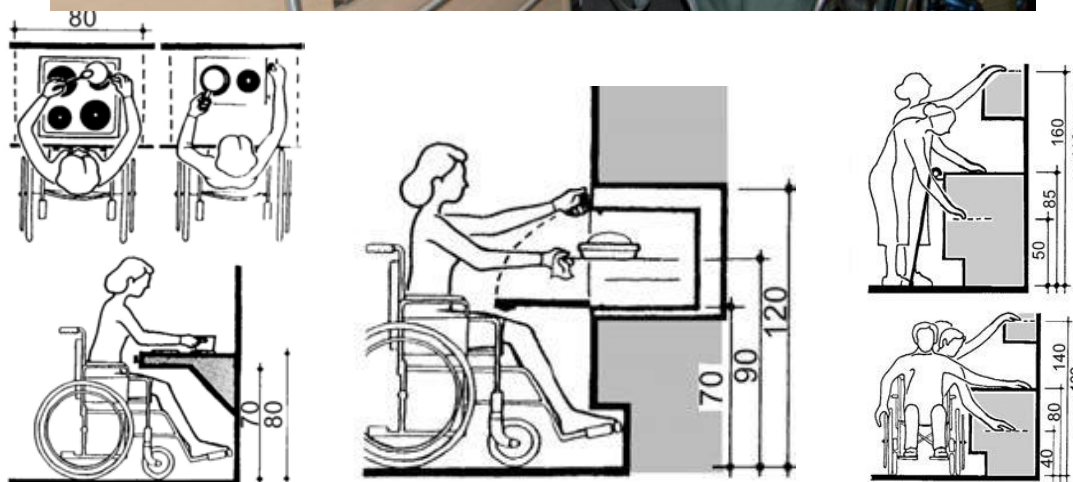
A altura da mesa estará entre os 75 e 80 cm respecto ao chan. Baixo as mesas haberá unha anchura libre inferior de 80 cm, unha altura libre de 70 cm e un fondo libre de obstáculos mínimo de 60 cm. Non terán soportes inferiores transversais que obstaculicen a aproximación frontal dunha persoa en cadeira de rodas.

As cadeiras contarán son respaldo, a altura do asento estará entre os 42 e 45 cm de altura.

As mesas e cadeiras non estarán fixas ao chan para que poidan moverse e colocarse da maneira máis cómoda para as persoas de mobilidade reducida.

Todos os mecanismos de control ambiental situaranse a unha altura entre 40 e 140 cm, e a non menos de 60cm das esquinas.

Utilizaranse cores contrastadas entre chan e paredes así como entre paredes e portas para facilitar a localización ás persoas con pouca visión.



3.8. Capítulo 16: Lavandería

O mobiliario da lavandería debe cumprir os mesmos requisitos de altura e alcance que o mobiliario da cociña e contar con espazo adecuados de xiro e manobra.

3.9. Capítulo 17: Piscinas

Deben existir itinerarios accesibles que conecten a entrada, os vestiarios, os aseos ou calquera outro servizo que poida existir dentro do recinto ou edificio co vaso da piscina.

Se a porta de entrada á piscina é diferente da de saída serán de diferente cor.

Características da piscina

O espazo perimetral á piscina debe ter unha anchura libre mínima de 1,80 m. E o pavimento do recinto no que está situada a piscina debe ser antiescorregadiza para evitar caídas a persoas que camiñen descalzas.

Todo o perímetro da piscina estará sinalizado cun pavimento antiescorregadizo de 50 cm de ancho e de textura e cor contrastados respecto ao pavimento circundante.

Os bordos do vaso deben ser redondeados para evitar rozamentos e cortes.

O aumento da profundidade da piscina sinalizarase por cambios de textura e cor nas marxes da plataforma e o fondo da piscina. E a profundidade máxima indicarse cun rótulo de sinalización, no que se especifique claramente se se poden realizar zambullidas ou non. As xuntas das reixas que poidan existir na piscina deben ter unha anchura máxima de 6 mm e unha cor diferente e contrastada co vaso da piscina e o pavimento circundante.

Mecanismos de entrada ao vaso

Debe existir polo menos unha alternativa de acceso ao vaso para Persoas de Mobilidade Reducida (PMR). Será a través dunha cadeira hidráulica ou mediante un entrada tipo praia sen desniveis e posteriormente unha rampla. A rampla de acceso non terá unha inclinación superior ao 6%, terá pasamáns laterais e un ancho mínimo de 1,20 m.

Se se utiliza esta última opción, no recinto deben ter a disposición das PMR, cadeiras anfibas ou cadeiras de rodas específicas para a auga.

As escaleiras de obra situadas dentro das piscinas terán unha anchura mínima de 1,20 m. Estas contarán con pegadas antiescorregadizas e cunha banda de cor contrastada no bordo de cada un dos banzos. Os pasamáns serán de cor contrastada, e rugosos para evitar que a man escoregue.



Colocaranse a ambos os dous lados da escaleira e a dobre altura: 70 e 90 cm.

As escaleiras de patas serán dunha cor fortemente contrastada e dun material antiescorregadizo en banzos e varandas.

Barreiras de protección

As piscinas nas que o acceso de nenos á zona de baño non estea controlado dispoñerán de barreiras de protección que impidan o seu acceso ao vaso, excepto a través de puntos previstos para iso, os cales terán elementos practicables con sistema de peche e bloqueo.

As barreiras de protección terán unha altura mínima de 1,20 m.

3.10. Capítulo 18: Restaurantes, cafeterías, comedores

Acceso

A entrada accesible será a principal ou unha alternativa de mesma categoría que para o resto de persoas.

Existirá un itinerario accesible ata o salón comedor, cun ancho de paso de 1,20 m, sen desniveis ou con rampla accesible.

Salón comedor

Os espazos libres de paso permitirán circular entre o mobiliario ás persoas usuarias de cadeira de rodas.

As mobiliario —mesas, cadeiras, barras, bancos e mobiliario de servizo— dispoñerase de forma que a distancia mínima entre mobles sexa de 80 cm.

Existirá polo menos un lugar na sala no que poida inscribirse unha circunferencia de 1,50 m de diámetro para que unha persoa en cadeira faga un xiro de 360°.



As mesas deben reunir unhas características indispensables para que as persoas usuarias de cadeira de rodas poidan achegarse o suficiente e comer con comodidade. Baixo as mesas haberá un ancho libre de 80 cm, unha altura libre igual ou superior a 70 cm e un fondo libre mínimo de 60 cm. Non terán soportes inferiores transversais que obstaculicen a aproximación frontal dunha persoa usuaria de cadeira de rodas.

As mesas cadradas ou rectangulares permitirán a aproximación frontal de usuarios de cadeira de rodas polo menos por dúas dos seus catro lados.

Se as súas dimensións permíteno, as mesas con pata central terán debaixo un fondo libre de 50 cm.

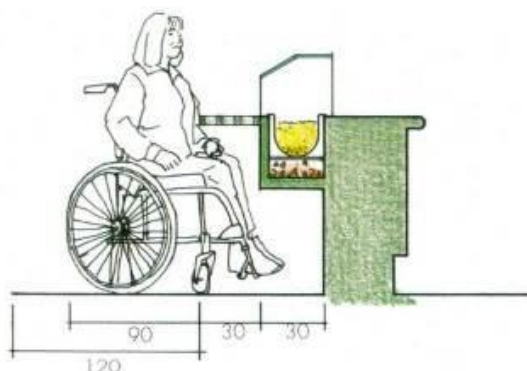
Dispoñerase dunha carta en braille e doutra con textos de grandes caracteres.

As persoas con discapacidade deben poder acceder ao restaurante co seu can de asistencia.

Barra de bar ou cafetería

A barra do bar ou cafetería será de dobre altura e contará cun espazo de atención adaptado no que poida realizarse a aproximación frontal coa cadeira de rodas ou no que poida atenderse a unha persoa de baixa estatura.

Recoméndase que devandito espazo teña unha lonxitude superior ou igual a 90 cm, con todo, segundo o CTE esíxese un mínimo de 80 cm. Debaixo da barra haberá un fondo igual ou maior a 60 cm e unha altura libre de polo menos 70 cm. A altura adaptada da barra estará entre 75 e 80 cm para permitir a comunicación visual entre o camareiro e unha persoa en cadeira de rodas, unha persoa maior que desexa sentar ou unha persoa de baixa estatura.



Barra de autoservizo

As barras de autoservizo estarán situadas a unha altura entre 75 e 80 cm e permitirán a aproximación frontal e lateral dunha persoa en cadeira de rodas.

Debaixo terán unha altura libre de 70 cm e un fondo libre de 60 cm, como mínimo.

A barra contará en toda a súa lonxitude cun espazo lateral libre de obstáculos de 80 cm de anchura, que permita a circulación dunha persoa en cadeira de rodas ou de calquera persoa de mobilidade reducida.

A mesa da barra de autoservizo terá un espazo no que poida apoiarse e empuxarse a bandexa, sen necesidade de sostela.

A profundidade máxima de alcance lateral dunha persoa en cadeira de rodas é de 60 cm, polo que ningún prato ou alimento situarase a unha distancia superior a esta medida desde o bordo da barra, e tampouco a unha altura superior a 1,40 m.

A barra buffet contará con iluminación dirixida, cunha intensidade da orde de 500 lux, necesaria para facilitar a identificación dos alimentos a persoas con discapacidade visual.



4. Puntos de interese turístico

4.1. Capítulo 17: Punto de información e atención ao visitante

Os puntos de interese turístico que se localicen en edificios deben cumprir os requisitos de accesibilidade recollidos en apartado anterior de Albergues.

Mentres que os puntos de interese que se atopen en espazos naturais deben cumprir os requisitos de accesibilidade recollidos no apartado 2 deste documento

4.2. Capítulo 18: Condicións xerais dos elementos informativos

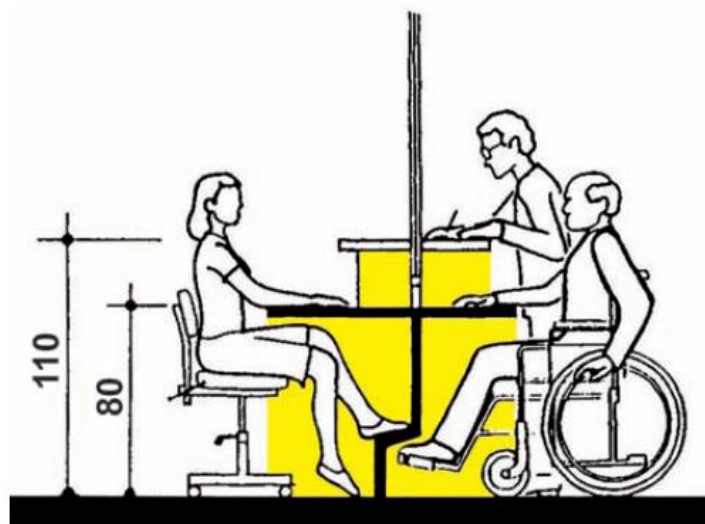
Punto de información e atención ao visitante

O itinerario ata este punto de información e atención ao visitante debe ser accesible.

Ademais, para poder recibir unha atención en igualdade de condicións, o punto de información e atención ao visitante ten que ter en conta as capacidades diferentes das persoas con discapacidade, e incorporar axudas técnicas e produtos de apoio específicos para favorecer a comunicación dunha maneira eficaz.

As persoas usuarias de cadeira de rodas e de baixa estatura necesitan que o mostrador teña unha altura máis baixa. Por iso, o mostrador sempre debe ter dúas alturas. A parte baixa terá un ancho >80 cm e unha altura entre 80e85 cm. Debaixo da mesa do mostrador existirá un espazo libre de obstáculos cunha altura entre 80e70 cm e un fondo de 60 cm, para permitir a aproximación frontal de usuarios de cadeira de rodas.

Diante do mostrador debe existir un espazo no cal se poida inscribir un círculo de diámetro 1,50 m para permitir o xiro da cadeira de rodas.



Os mostradores e puntos de atención non dispoñerán de cristais ou biombos que dificulten a transmisión do son e a comunicación visual entre o cliente e o persoal de atención ao público.

Para as persoas xordas que utilizan próteses auditivas é importante que o mostrador estea equipado cun bucle de indución magnética que lles facilite a comunicación co persoal de atención. Cando exista, estará debidamente sinalizado coa icona homologada correspondente.



O sistema de bucle de indución magnética consiste nun amplificador específico ao que se conecta un cableado eléctrico, deseñado de forma particular para a área a cubrir e co que se crea un campo magnético de audio nesa área de cobertura. Este campo magnético de audio deberá cumprir coa Normativa UNE-EN 60118-4:2007 para garantir a calidade obxectiva do sistema. As fontes de audio e micrófonos dese lugar conéctanse tamén ao amplificador do bucle magnético, o que permite que este campo magnético co audio destas fontes induza a telebobina ("T") do audífono e/ou implante, que leva a persoa xorda, permitindo escóitaa dese son sen os problemas que produce a transmisión a través do aire: desaparecen a reverberación, o ruído ambiente de fondo e o problema da distancia entre o emisor e o receptor, o que garante a intelixibilidade da voz e a calidade do audio. Os bucles de indución poden ser fixos ou móbiles.

Ademais, para facilitar a comunicación con persoas con discapacidades auditivas debe evitarse a música de fondo.

En previsión de que na caseta de información e atención ao visitante, poida traballar unha persoa con discapacidade ou con mobilidade reducida, debemos ter en conta aspectos fundamentais para que a súa contorna de traballo sexa accesible.

Por iso, o itinerario ata a porta de entrada debe ser accesible; a porta de acceso reunirá as mesmas características que a porta da cabina de baño accesible, e no interior poderá inscribirse unha circunferencia de diámetro 1,50 m libre de obstáculos, para poder manobrar coa cadeira de rodas. Os folletos dispoñeranse en andeis verticais, entre os 40 cm e 1,30 m para que poidan ser alcanzados por usuarios de cadeira de rodas.

Área de espera

Debe existir unha zona con asentos ou bancos que poidan ser utilizados por persoas de mobilidade reducida en momentos de espera. Estes deben ter unha altura aproximada de 45cm e dispoñer de respaldos e reposabrazos.

Tamén se recomenda instalar apoios isquiáticos, que permitan o descanso apoiándose sen ter que realizar o esforzo de levantarse e sentar.

4.3. Capítulo 19: oferta turística adaptada

Os puntos de información turística deben dispoñer de información sobre os aloxamentos e recursos turísticos adaptados da localidade e coñecer as súas características de accesibilidade. Tamén deben contar con información sobre os servizos dirixidos ás persoas con discapacidade e con necesidades diferentes dispoñibles nos establecementos turísticos.

De ser posible, esta información debe estar dispoñible para os visitantes na páxina web de turismo do destino ou por medio de folletos ou guías de turismo.

Tamén se debe contar con información sobre os servizos públicos adaptados da localidade, tales como, transportes, oficinas de correo, aseos públicos adaptados,

Persoal de atención ao público

O persoal de atención ao visitante debe estar formado na atención a persoas con necesidades especiais e coñecer ao detalle a oferta turística accesible da localidade.

Polo menos unha persoa de atención ao cliente debería poder comunicarse na Lingua de Signos Española e todo o equipo debería ter unha formación básica en Lingua de Signos.

Soportes escritos e distintos materiais de información turística

Para facilitar a comunicación con persoas con discapacidade intelectual, recoméndase asociar a pictogramas a información que corresponde a un sector xeográfico, a un tema ou a un tipo de recurso.

Tamén é importante que a información escrita estea á vez dispoñible en lectura fácil.

Como se sinalou anteriormente, a “lectura fácil” é unha técnica de redacción e publicación de contidos orientada a persoas con dificultades de comprensión lectora. Inicialmente, traballouse para persoas con discapacidade intelectual, pero demostrou a súa utilidade para inmigrantes con baixo dominio do idioma do país de acollida, persoas con baixa alfabetización ou persoas maiores que sufriron unha diminución nas súas facultades mentais. Ademais, mellora a comprensión textual para todo tipo de públicos, que acceden a eles de forma máis rápida e sintética.

Todos os documentos escritos deben tamén estar nun formato alternativo, como braille, textos en grandes caracteres ou estar nun formato sonoro tipo MP3.

Outros produtos de apoio para persoas con discapacidade son:

- Planos simplificados da cidade ou localidade.
- Puntos con información sonora, maquetas e planos en altorrelieve dos recursos turísticos.
- Bucles de indución magnética que funcionen permanentemente, sinalizados co pictograma correspondente, facendo mención á posición T da prótese auditiva.
- Puntos de información turística virtuais por medio de computadores ou pantallas táctiles.

Visitas guiadas

En caso que se organicen visitas guiadas, debe preverse:

- Visitas e talleres en lingua de signos dirixidos a persoas xordas;
- Talleres pedagóxicos para nenos e adultos incluíndo aqueles con necesidades especiais;
- Visitas táctiles dirixidas a persoas con discapacidade visual, nas que se lles permita tocar algunhas das obras ou reproducións das mesmas, elementos arquitectónicos dos edificios, maquetas,
- Préstamo de cadeiras de rodas para visitantes de mobilidade reducida.
- Para as persoas xordas sen próteses auditiva debe de existir un sistema de amplificación de voz do guía e auriculares individuais que faciliten a súa participación na visita guiada.

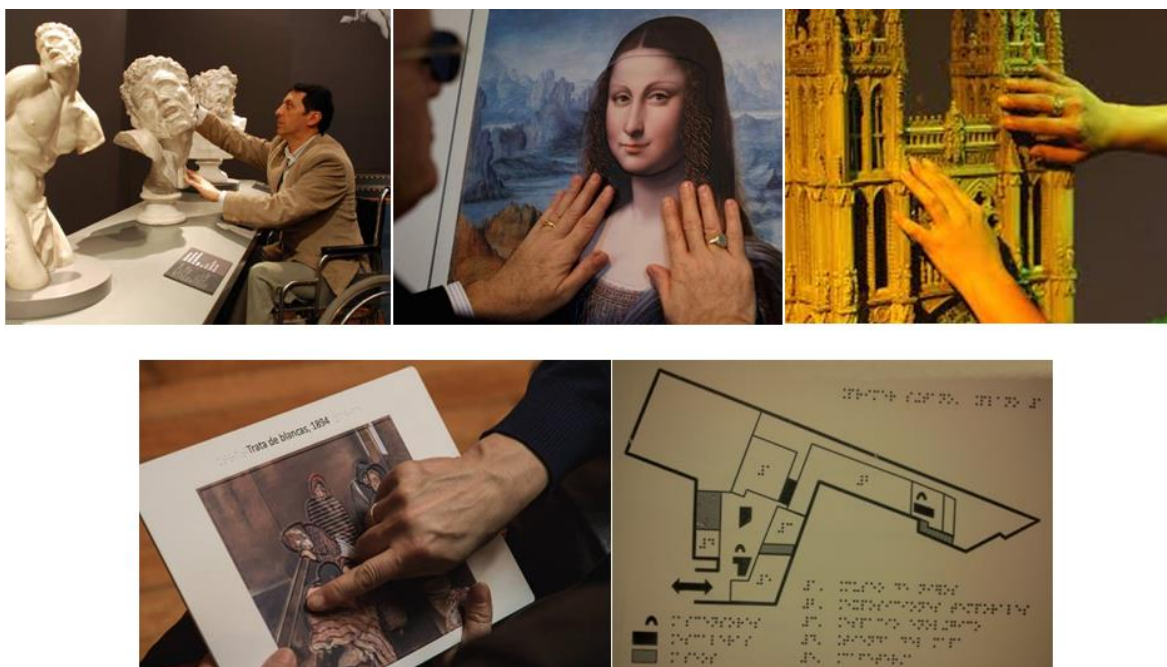
Contidos

De forma complementaria ás visitas guiadas en LSE tamén debe dispoñerse de signoguías para que as persoas xordas poidan realizar unha visita guiada de forma autónoma, calquera día do ano. Estes son uns dispositivos portátiles multimedia equipados cunha pantalla na que se reproduce un vídeo subtítuloado no que unha persoa explica en LSE as obras máis relevantes do establecemento.

O establecemento debe poñer a disposición das persoas que teñan audífonos ou implantes coa posición “T” un servizo gratuito de préstamo de lazos persoais de indución magnética para participar en todas as actividades do establecemento, visitas guiadas, conferencias, talleres, ...



O establecemento debe presentar polo menos unha parte das obras de forma que sexan fáciles de percibir coa vista, o tacto e o oído. Para iso poden utilizarse reproducións a escala menor das esculturas (mimeses) e maquetas de obras arquitectónicas, reproducións en altorrelieve para pintura e fotografía e tintas inchadas en altorrelieve para planos de orientación.

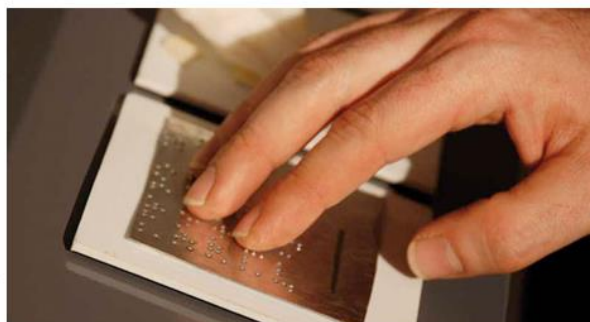
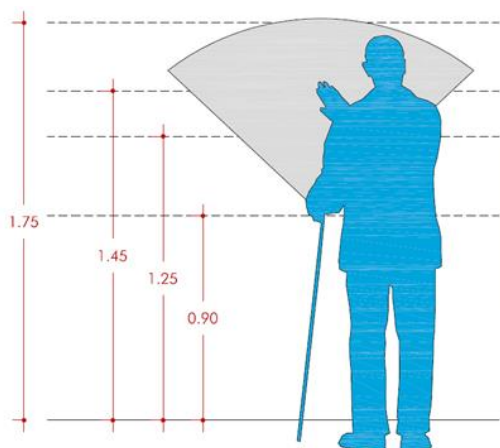


Deben organizarse periodicamente visitas guiadas comentadas, dirixidas a persoas con discapacidade visual, nas que ademais de explicar a obra, tamén se describa.

Debe dispoñerse de audioguías con información verbal actualizada das obras expostas utilizando a audiodescrición.

Os rótulos informativos de cada obra terán textos de cor contrastada respecto ao fondo, cun tamaño de 7 mm e estarán complementados en braille.

Para poder facer táctiles os rótulos teremos en conta o establecido na norma UNE 170002 Requisitos de accesibilidade na rotulación.



A área de varrido ergonómico dunha persoa cando está de pé oscila entre os 90 cm e 1,75 m, medidos desde o chan.

Os rótulos de sinalización e información do edificio deben ser fáciles de identificar coa vista e indicar claramente a sala e o percorrido suxerido.

Debe contarse cun folleto informativo do establecemento con textos en macrocarácteres e con cor



contrastada respecto ao fondo.

A páxina web do establecemento debe ser accesible para as persoas cegas e cumprir coas directrices establecidas pola WAI (Web Accessibility Initiative).

Deben organizarse visitas guiadas e talleres adaptados para persoas con discapacidade intelectual.

Debe contarse cun folleto informativo do establecemento e das súas coleccións con textos de lectura fácil redactados segundo as directivas europeas de "lectura fácil".

Para máis información: www.inclusion-europe.org

É necesario un servizo de préstamo de cadeiras de rodas, de banquetas móbiles e de bastóns.

Deben existir bancos situados ao longo do percorrido para facer unha pausa.

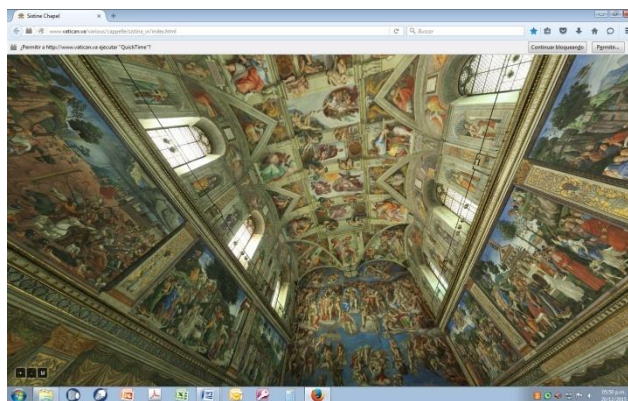
Realidade virtual

Hai casos onde lograr un monumento 100% accesible pode ser un labor difícil, aínda que hai solucións alternativas que permiten achegar o patrimonio ás persoas.

Unha destas solucións é a realidade virtual ou as visitas virtuais. Consisten en vídeos das instalacións que poden observarse na web ou incorporarse en aplicacións, sinalización, etcétera.

Nalgúns monumentos pódese dispoñer dunha sala de audiovisuais onde se proxecte este contido que non é accesible na visita.

Esta solución de accesibilidade resulta apta para as persoas con mobilidade reducida, para aqueles que non poden viaxar por motivos económicos e tamén resulta unha medida de protección do patrimonio; na Capela Sixtina por exemplo, recorreuse a esta solución para ir reducindo paulatinamente o número de visitantes, xa que se observou unha deterioración importante na mesma.

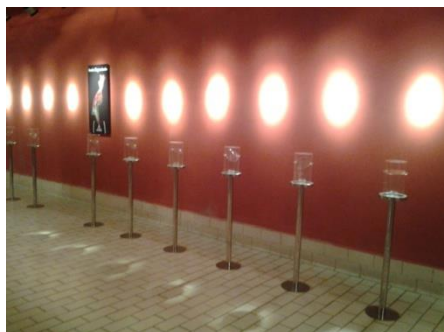


Para que a visita virtual sexa accesible, débense ter en conta outras medidas de accesibilidade, por exemplo o subtítulado, a audiodescrición, a lingua de signos, etcétera.

Experiencias sensoriais

Consisten en recrear diversas situacións con sentidos como o gusto, o olfacto ou o tacto.

Un exemplo diso é o Museo dos Aromas nas Adegas Marco Real:





5. Atención ao turista

5. Atención ao turista

5.1. Capítulo 20: Pautas básicas de atención a clientes con discapacidade e con necesidades diferentes

As características de accesibilidade que presentan as infraestruturas do sector turístico, teñen a mesma importancia que o servizo ofrecido polo persoal de atención ao cliente nas mesmas. Para calquera persoa, con ou sen discapacidade, a atención recibida é determinante para valorar o nivel de satisfacción do servizo prestado. Ademais unha atención adecuada promove a fidelidade do cliente.

Por iso, é importante que o persoal de atención ao público reciba a formación que lle permita coñecer en profundidade as necesidades das persoas con discapacidade e desenvolver as destrezas e habilidades para ofrecerlles o trato e servizo adecuado.

A continuación preséntanse unhas pautas básicas de atención a clientes con discapacidade e con necesidades diferentes.

Naturalidade, tratar á persoa con discapacidade evitando prexuízos que impidan ou dificulten unha adecuada relación.

Hai que dirixirse sempre á persoa con discapacidade, non ao seu acompañante, guía ou intérprete de lingua de signos.

Antes de axudar hai que preguntar se necesitan ou queren axuda e de que forma podemos facelo mellor.

É fundamental por parte do persoal coñecer o nivel de accesibilidade que reúne o seu establecemento para poder ofrecer datos axustados á realidade e saber describilo para transmitir a información de forma clara e precisa.

Se existen dificultades na comunicación, debemos asegurarnos de que entendemos a mensaxe e, á súa vez, que a persoa con discapacidade comprendeunos. É fundamental deixar o tempo necesario para que se exprese.

Non existen palabras tabú. É natural dicir a unha persoa cega "vémonos logo" ou a outra en cadeira de rodas "anda máis rápido".

Hai que evitar a sobreprotección e tratar ás persoas como corresponde á súa idade e necesidades.

Hai que ser prudentes co contacto físico e evitar tocar ás persoas e aos seus produtos de apoio (bastón, cadeira de rodas, can guía) sen o seu consentimento, xa que estas ferramentas forman parte do seu espazo persoal.

Debemos evitar termos anticuados e despectivos como "inválido", "minusválido", "discapacitado", ... e falar sempre de "persoa **con discapacidade**".

Non hai que mostrar impaciencia cando unha persoa, polas súas necesidades específicas, require máis tempo para levar a cabo calquera acción ou proceso comunicativo.

Se o cliente solicita un lugar ou unha adaptación na empresa que presta o servizo, non é unha queixa, senón unha necesidade á que hai que responder de maneira positiva.

Persoas con discapacidade física

Persoas que camiñan amodo e/ou que utilizan muletas



Se acompaña a unha persoa que camiña amodo e/ou utiliza muletas, debemos axustar o noso paso ao seu.

Se a axuda é requirida, ofrézalle o brazo e evite agarrarlle.

Hai que estar atento á irregularidade do pavimento e a calquera obstáculo no itinerario.

Para chegar a un determinado sitio, indique o itinerario máis curto e accesible.

Ao subir e baixar escaleiras, sitúese un chanzo por baixo da persoa.

Axúdelle se ten que transportar obxectos ou paquetes.

En puntos de atención ao cliente ou en momentos de espera, debe proporcionarlle unha cadeira ou asento.

Non lle separe das muletas.

Persoas que utilizan cadeira de rodas



É importante ter en conta que moitas persoas con discapacidade física e usuarios de cadeira de rodas desprázanse cun can de asistencia que, dependendo da lexislación propia da Comunidade Autónoma onde esteamos, teñen o dereito de acceder ás mesmas estancias que o cliente con discapacidade. Nunca debe tocarse a un can de asistencia, excepto cando non está a traballar. Con todo, mesmo entón debe pedir permiso ao seu dono.

Debe colocarse fronte á persoa, nunca detrás nin nunha posición que lle obrigue a virarse.

Sitúese a certa distancia para non obrigarlle a levantar a cabeza.

Non esqueza que algunhas persoas en cadeira de rodas, polo seu tipo de discapacidade, teñen dificultades para comunicarse.

Se o usuario non solicita que lle axude a desprazarse coa cadeira de rodas, limítase a prestar atención ao traxecto e estea listo a axudar fronte a calquera obstáculo ou barreira.

Se descoñece o manexo da cadeira de rodas, pregunte ao usuario como axudarlle.

Á hora de conducir a unha persoa coa cadeira de rodas, manteña unha marcha lenta e controlada, e siga as instrucións do interesado.

Persoas con discapacidade auditiva

Persoas con dificultade para falar



Procure non poñerse nervioso se unha persoa con discapacidade para falar diríxese a vostede.

Trate de entenderlle, sabendo que o ritmo e a pronuncia son distintos aos afeitos.

Se non comprende o que lle di, convén facerllo saber para que utilice outra maneira de comunicar o que desexa.

Non aparente entender a mensaxe se non foi así.

Algunhas persoas xordas só se comunican por medio de lingua *de signos* (LS)⁵, polo que se recomenda que polo menos unha persoa de atención ao público coñeza a LS.

Persoas con dificultades para oír⁶

Non lle fale nunca se non lle está mirando.

Chame a súa atención cun discreto aceno antes de falar.

Fale de fronte, coa cara ben iluminada para facilitar a lectura labial.

Sitúese á súa altura (se se trata dun neno, con maior motivo).



Mentres lle fala non manteña nada nos beizos (un cigarro, un bolígrafo,...), nin na boca (un caramelo, chicle, ...).

Durante a conversación evite poñer as mans diante da boca.

Vocalice ben, pero sen esaxerar e sen gritar. Fale sempre con voz, aínda se sabe que a persoa non escoita nada.

Fale con naturalidade, nin rápido, nin amodo.

Non fale en modo rudimentario ou en argot. Tampouco se comunique con palabras soltas.

Se non lle entende, repita a mensaxe ou constrúa a frase doutra forma máis sinxela, pero correcta, e con palabras de significado similar.

Acompañe a mensaxe oral con xestos naturais, que lle sirvan de apoio, ou ben con algunha palabra escrita.

En conversacións en grupo, respecte as quendas dos interlocutores e indique cando vai intervir.

⁵ Lei 27/2007, do 23 de outubro, pola que se recoñecen as linguas de signos españolas e regúlanse os medios de apoio á comunicación oral das persoas xordas, con discapacidade auditiva e xordocegas (inclúe a LS Catalá).

⁶ Coa colaboración de FIAPAS (Confederación Española de Familias de Persoas Xordas)

Persoas con discapacidade visual

Trato individualizado á persoa

Non debe seguir a unha persoa cega sen dicírllo, pois ela darase conta de que lle segue e crearalle inseguridade.



Se estando coa persoa tense que ausentar momentaneamente, debe situarlle nun punto concreto (xunto a unha mesa, unha parede,...), nunca nun espazo aberto sen referencias.

Se lense documentos, debe esperar a que sexa a persoa quen o solicite, e facelo textualmente, sen dar interpretacións subxectivas.

A puntualidade é moi importante, xa que o tempo fáiselle máis longo.

Os cans guías, segundo a lexislación española, teñen o dereito de acceder ás mesmas estancias que o cliente con discapacidade visual. Nunca debe tocarse a un can guía, excepto cando non está a traballar. Mesmo entón debemos pedir permiso ao seu dono.

Comunicación

- Ao dirixirse á persoa, identifíquese. Se coñece o seu nome, utilíceo para que saiba que está a falar con ela.
- Para saudar, se a persoa non estende a man, pode coller a súa para que saiba que quere saudarlle. Se existe confianza e quere abrazarlle ou bicarlle no saúdo, é fundamental que se lle avise antes de facelo para que non se asuste.
- Para chamar a súa atención, pode tocar a súa man ou ombreiro.
- De ser necesario, comunique que está a facer ou que vai facer.
- Se afástase, dígallo expresamente, sobre todo cando estean en grupo.
- Fale amodo e claro, pero sen gritar, mirándolle sempre á cara.
- Durante unha conversación, sobre todo se están en grupo, debe dicir o seu nome para demostrarlle que espera a súa resposta.
- Colóquese onde a persoa poida verlle, especialmente se ten resto de visión.

Uso da linguaxe

Non utilice palabras indeterminadas como “isto, aquilo, aquí, alí,...”, xa que adoitan ir acompañadas de xestos que non van percibir. Debe puntualizar con expresións que teñan valor como “á túa dereita, diante,...”, porque indican unha posición concreta e son interpretables.

Sexa preciso e concreto á hora de dar información, usando explicacións globais e non saturando con moitos datos, xa que poden chegar a confundir.

Non debe substituír a comunicación polos xestos, porque non os verá, sobre todo para describir o tamaño ou as características das cousas. É mellor dar información verbal que poida entender.

Outra forma de dar explicacións é a de guiar as súas mans ou os seus brazos e ofrecerlle un modelo corporal dicíndolle “déixame as túas mans que vou explicarche como é.”

Ante situacións de risco non se deben utilizar palabras como “ai!, coidado!...”, senón facer uso de palabras como “alto!, quieto!...”, para evitar que a persoa siga avanzando. Inmediatamente, debe explicarlle o perigo de forma verbal e axudarlle se é necesario.

Guiar a unha persoa con discapacidade visual



Ao chegar ao establecemento, se o cliente considéao oportuno, pódese explicar a organización do mesmo e, se está interesado, pódese acompañar nunha visita de recoñecemento para que posteriormente poida orientarse e circular autonomamente.

Nun hotel é importante non cambiar as cousas de lugar mentres estea hospedado un cliente con discapacidade visual. Isto evitaralle tropezos.

Se a persoa precisa que lle conduza a un sitio determinado, ofrezca o brazo e camiñe lixeiramente por diante dela.

Habitualmente, a persoa collerá ao guía lixeiramente por encima do cóbado. Se é máis alto, preferirá facelo polo ombreiro e, no caso de nenos, cóllalle da man.

- No caso de que a persoa utilice bastón ou can guía, colóquese no lado oposto.
- Advírtalle de posibles obstáculos que atopen ao seu paso.
- En escaleiras indique se sobe ou baixa, e o tipo de escaleira (fixa ou mecánica).
- Á hora de cruzar unha porta ou oco de paso, indíquello e colóquese diante del.
- Indique os cambios de dirección, cara á dereita ou esquerda na medida en que se aproximan.
- Non a deixe soa sen advertirlllo antes.

Persoas con discapacidade intelectual



As principais barreiras que atopan as persoas con discapacidade intelectual viran ao redor da comprensión e interpretación das mensaxes. Por iso debemos falarlle de forma clara e pausada. Á hora de ofrecer información, canto máis sinxela e clara, mellor.

Asegúrese de que o cliente comprendeu a súa mensaxe. Pode facelo preguntándolle se o comprendeu e, se non é así, tente explicalo doutra forma máis sinxela.

Trate á persoa con discapacidade intelectual de acordo á súa idade. Como un neno, se é un neno; como un adulto, se o é.

- Á hora de esperar unha resposta, teña paciencia e dea tempo para pensar. Cada cal ten o seu ritmo.
- Ante unha situación de tensión ou dificultade, responda con paciencia e espere a que se acougue, pois as persoas con discapacidade intelectual teñen máis dificultades para controlar a súa conduta.
- Non lle interrompa se non terminou a frase, a pesar de que saiba o que vai dicir. Todos temos dereito a expresarnos, aínda que nos custe máis.
- Respecte as decisións que tomase. NON é NON e SI é SI.

Persoas con outras necesidades

Existen persoas que presentan outras necesidades que se deben ter en conta. Algunhas delas son difíciles de identificar, como poden ser as relacionadas coa inxestión de determinados alimentos, ou reaccións alérxicas ante a exposición ao aire, ao sol ou ao contacto con algún tipo de material, moquetas, pinturas, Na relación con estas persoas, como para o resto das mencionadas, temos que preguntarlles que necesitan e como desexan ser atendidas.