



Guia d'establiments amics







Salutació

Fèlix Larrosa Piqué
Alcalde de Lleida

La Lleida que ens agrada, que ens estimula i que volem definir pels nostres fills i filles i per les nostres netes i els nostres nets és una ciutat empàtica, una ciutat “amiga”, una ciutat que tingui com a objectiu que totes les persones puguin gaudir-la amb seguretat, amb comoditat. Una ciutat que generi confiança.

Aquesta guia és un pas més per a confegir aquesta ciutat empàtica i justa amb totes les persones, perquè el projecte ‘Establiment Amic’ posa en sintonia el col·lectiu de les persones grans i els comerços. La seva convivència ha de ser plàcida i amable, en uns entorns urbans integradors i accessibles.

Tinguem present que a Lleida hi ha unes 29.000 persones grans, que representen més d’un 17% de la població total de la nostra ciutat. Una població, cada cop més activa, estimulada, crítica, que compra en botigues de proximitat, on troben la qualitat i la proximitat, també el tracte personalitzat.

Per això felicito aquest programa que comparteixen les regidories de Comerç, i de Persones Grans, que col·laboren i esperonen els establiments de la ciutat perquè siguin més propers, sensibles i amables amb les necessitats de la ciutadania en general, perquè, per llei de vida, totes i tots ens fem grans i això, en algun moment, ens pots fer vulnerables. Hem d’estar atents i a l’atura.

‘Establiment Amic’ és una baula magnífica més per aquesta Lleida propera, justa i exemplar que estem dibuixant, ho llegireu en les pàgines de la guia que teniu a les mans.

Gaudiu-la



QUÈ OFEREIX EL PROJECTE “LLEIDA, ESTABLIMENT AMIC”?

De forma GRATUÏTA, el projecte us ofereix la possibilitat d'aconseguir un seguit d'avantatges i beneficis, com ara:

Conèixer i aplicar pautes per millorar el vostre establiment en relació amb les necessitats de les persones:



Grans



Amb
discapacitat



En situació de
vulnerabilitat

Millorar el servei d'atenció al client, mitjançant una major sensibilització del personal dels establiments, oferint-los formació en cas que sigui necessari.

Fer una autoavaluació del vostre negoci, amb el suport i assessorament de personal qualificat, que ajudi a identificar les àrees de millora.

Obtenir el distintiu “Lleida, establiment amic”, en reconeixement a la vostra adhesió i que permetrà visualitzar el vostre compromís.

Formar part de la Xarxa “Lleida, establiment amic”. S'editarà una Guia i mapa d'establiments adherits que es distribuirà en els llocs habituals de concentració del públic objectiu de la guia. La guia també es difondrà de forma gratuïta fent difusió a les pàgines web i xarxes socials institucionals.



QUÈ CAL TENIR PRESENT?



PÈRDUA DE
MOBILITAT



PÈRDUA DE
VISIÓ



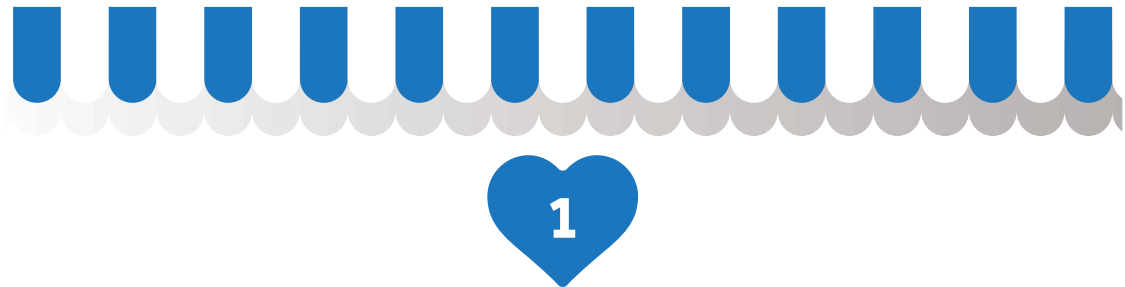
DISMINUCIÓ
DE L'**AUDICIÓ**



DETERIORAMENT
COGNITIU



SITUACIÓ DE RISC I/O
VULNERABILITAT



ACTUACIONS PER MINVAR LES DIFICULTATS DE MOBILITAT

- ✓ El procés d'envelliment produeix canvis en la mobilitat de les persones, que es concreta en una disminució de la força muscular, pèrdua d'elasticitat en les articulacions, disminució de l'agudesa visual o alteració de l'equilibri.
- ✓ El terra irregular, les escales, la il·luminació deficient, entre altres elements, dificulten la mobilitat en persones amb problemes d'equilibri o que utilitzen caminadors o cadires de rodes.
- ✓ Eliminant barreres físiques i obstacles podem prevenir caigudes i crear un entorn més segur i confortable.





1

CONSELLS PER MILLORAR LA MOBILITAT

- ✓ Si l'entrada de l'establiment no es troba a nivell del terra, valoreu la instal·lació d'una rampa o mitjans tècnics adients.
- ✓ Deixeu les portes i els llocs de pas amb un espai ampli. Si és possible, que l'espai sigui suficient per a l'accés amb cadira de rodes (com a mínim de 90 cm).
- ✓ Retireu les catifes, encasteu-les o enganxeu-les al terra.
- ✓ Mantingueu el terra llis i lliure d'obstacles.
- ✓ Poseu una cadira o banc per al descans mentre duri l'espera o un banc fora de l'establiment per al descans del vianant.

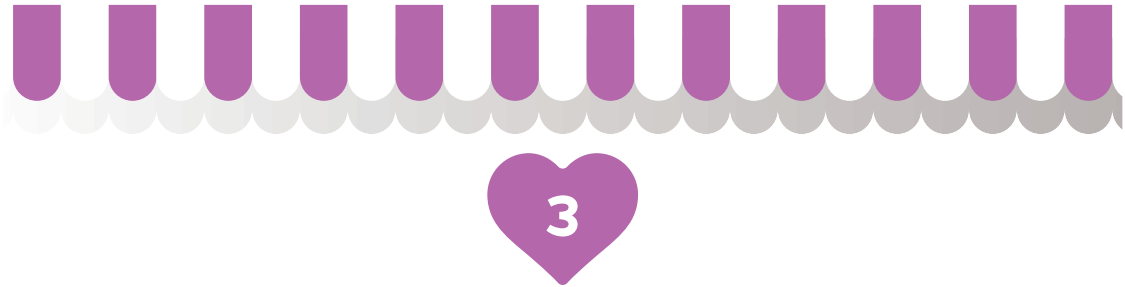
PÈRDUA DE VISIÓ



- ✓ El procés d'envelliment normal de l'ull comporta un deteriorament visual que s'agreuja si hi ha malalties degeneratives. Les afectacions poden manifestar-se en l'agudesia visual, el camp visual, contrast i color, etc.
- ✓ La vista és el sentit que més repercuteix en la relació de les persones amb el seu entorn i a l'hora de mantenir la seva independència.
- ✓ Millorant la il·luminació, la seguretat i l'accés a la informació, fem el comerç més amigable i accessible.
- ✓ Col·loqueu els productes a una alçada adient o assegureu-vos que el personal estigui disponible per ajudar a les persones amb dificultats a accedir a aquests productes.
- ✓ Instal·leu llums adients als diferents espais, com ara passadissos, zones fosques, zones d'accés o escales.
- ✓ Instal·leu una bona il·luminació per evitar enlluernaments.
- ✓ Disposeu d'unes ulleres per a vista cansada o una lupa per a persones amb dificultats de visió, perquè puguin llegir les característiques, preus, etc. dels productes.

CONSELLS PER A LA MILLORA DEL MATERIAL IMPRÈS

- ✓ Text en color fosc sobre fons clar. Eviteu escriure'l sobre dibuixos o fotografies.
- ✓ Text escrit preferentment en minúscula i amb un tipus de lletra sense elements decoratius.
- ✓ Per destacar una informació utilitzeu negreta i eviteu lletra cursiva o subratllat.
- ✓ Utilitzeu una mida de lletra tan gran com pugueu, preferentment grandària 14.
- ✓ Text alineat al marge esquerre i amb una bona separació entre paràgrafs.
- ✓ És recomanable expressar els números en xifres que no pas en lletres. Eviteu evitar els números romans.



DISMINUCIÓ DE L'AUDICIÓ

- ✓ La pèrdua d'audició és freqüent en les persones grans, causada per malalties de l'oïda (otitis, taps) o pel propi envelliment.
- ✓ Es tracta d'una pèrdua bilateral que afecta més als sons aguts i que produeix interferències en la conversa en ambients sorollosos.
- ✓ Evitant sorolls i música alta i parlant amb claredat facilitem una bona comunicació.



CONSELLS PER A LA MILLORA DE L'AUDICIÓ

- ✓ Reduïu el volum de la música. La música elevada és una dificultat afegida per a totes les persones.
- ✓ La música ambiental sovint pot resultar “soroll de fons”. Per tant, considereu l'impacte que la música pot tenir a l'hora d'establir converses.
- ✓ Utilitzeu algunes de les eines següents per a la reducció de soroll: parets gruixudes amb bona insonorització, finestres amb vidres dobles, substituïu la maquinària que generi soroll, mantingueu tancades les portes i finestres que donin a espais sorollosos, etc.
- ✓ Parleu de forma clara i repetiu la informació tants cops com calgui.
- ✓ Disposeu de la informació de l'establiment i dels productes en paper.

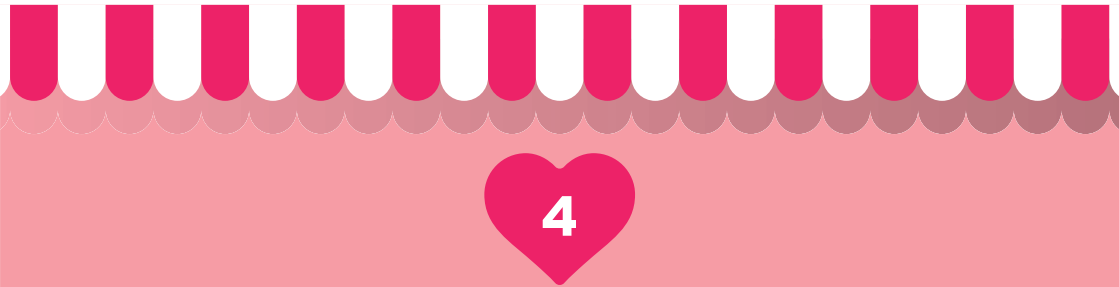
DETERIORAMENT COGNITIU

El deteriorament cognitiu està relacionat amb diferents malalties degeneratives que afecten al cervell i que es caracteritzen per: canvis d'humor, disminució de la memòria, de l'orientació, l'organització, la comprensió o la capacitat de solució de problemes.

PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

La discapacitat intel·lectual es refereix a un estat particular de funcionament que comença en la infantesa i on coexisteixen limitacions en la intel·ligència i en habilitats adaptatives.

Aquestes persones es caracteritzen pel fet de tenir una funció intel·lectual que dificulta la comprensió.



4

CONSELLS EN L'ATENCIÓ AMB PERSONES AMB DETERIORAMENT COGNITIU I/O DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

Algunes de les claus generals per a una bona comunicació:

- ✓ Somrigueu i establiu contacte visual.
- ✓ Mostreu calma i amabilitat: “Us puc ajudar?”
- ✓ Utilitzeu un to de veu suau.
- ✓ Simplifiqueu el que es diu, sense infantilitzar.
- ✓ Sigueu pacients: “Tranquil/a, no hi ha pressa”.
- ✓ Tracteu a la persona amb dignitat i respecte.
- ✓ En el cas que la persona sembli confosa, pregunteu-li si té alguna persona de contacte a qui trucar o demaneu-li algun tipus d'identificació, com un telèfon, etc. per poder localitzar a alguna persona de contacte.

FACTORS PER DETECTAR SITUACIONS DE RISC, VULNERABILITAT I/O MALTRACTAMENTS

- ✓ Si observeu qualsevol d'aquests indicadors en alguna persona gran del barri, ho podeu comunicar a la Regidoria de Persones, Comunitat i Agenda 2030 (dades de contacte a la pàgina 17) ja que pot estar en una situació de risc.
- ✓ La Sra. Rosita va venir a comprar i només portava la camisa. Estem a ple hivern! (Vestimenta inadequada o bruta).
- ✓ El Sr. Pep fa molt mala cara. Ha perdut molt de pes en molt poc temps. Què li deu passar? (Deteriorament físic sobtat).
- ✓ La Sra. Maria ha vingut tres cops a comprar pa avui. (Hi va massa cops en un mateix dia a causa d'oblits significatius).
- ✓ Al Sr. Antoni fa setmanes que no el veiem per aquí. En canvi, abans venia cada dia a comprar el diari (Absència injustificada durant un període llarg de temps).
- ✓ És estrany! Últimament la Sra. Pepita es fa un embolic amb el canvi. A més, ara li ha donat per comprar només aletes de pollastre, i en quantitats desmesurades! (Dificultats en la gestió econòmica).



5

Si observeu qualsevol d'aquests indicadors en alguna persona gran del barri, ho podeu comunicar a la Regidoria de Persones, Comunitat i Agenda 2030 (dades de contacte a la pàgina 17) ja que pot estar patint un maltractament.

- ✓ Si presenta talls, cops, cremades, desnutrició... pot estar patint un abús físic.
- ✓ Si rep insults, humiliacions, amenaces, crits... pot estar patint un abús psicològic o emocional.
- ✓ Si presenta roba inadequada, manca d'higiene personal, manca de pròtesi si en necessita... pot estar patint un maltractament per negligència.
- ✓ El Sr. Ramon sovint va a treure diners acompanyat de persones estranyes i, de vegades, quantitats força importants (Abús econòmic).
- ✓ La Sra. Carme és escridassada per la cuidadora per la seva lentitud per caminar (Tracte inadequat per part de la persona cuidadora).

AUTOAVALUACIÓ DEL VOSTRE ESTABLIMENT

ACCESSIBILITAT FÍSICA	SÍ	NO	HO FARÉ
Disposeu d'accés amb cadires de rodes, carros de compra, etc	☐	☐	☐
Disposeu d'alguna cadira de descans?	☐	☐	☐
Podeu ajudar en cas de necessitat d'orientació en la compra o ajudar a arribar a productes menys accessibles?	☐	☐	☐
Accepteu comandes per telèfon?	☐	☐	☐
Disposeu de servei de lliurament a domicili?	☐	☐	☐
Disposeu de WC adaptat?	☐	☐	☐
ACCÉS SENSORIAL	SÍ	NO	HO FARÉ
Modereu la utilització de música alta?	☐	☐	☐
Disposeu d'il·luminació adient en totes les zones de l'establiment?	☐	☐	☐
Utilitzeu material gràfic adient (text llegible, grandària de lletra...)?	☐	☐	☐
ALTRES SITUACIONS	SÍ	NO	HO FARÉ
Podeu oferir ajut o acompanyament a persones que ho necessitin (amb deteriorament cognitiu, dependència...)?	☐	☐	☐
Podeu col·laborar en la detecció d'una possible situació d'abús, de maltractament o situació de risc?	☐	☐	☐

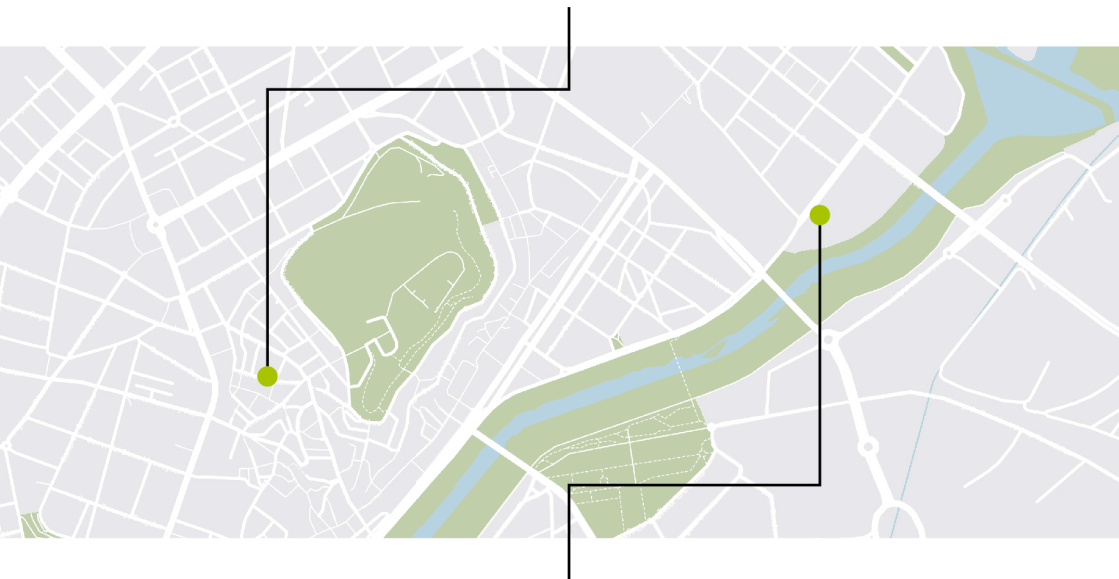
Ens podeu trobar a:

Regidoria de Persones grans, Salut i Consum

Carrer Tallada, 34 25002 Lleida
Tels. 973 700 349 i/o 973 700 621

Adreces electròniques:
seniorslleida@paeria.cat
discapacitats@paeria.cat

Horari: Dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h



Regidoria de Promoció de la ciutat

Av. Tortosa, 2, 2a planta – Edifici Mercolleida – 25005 Lleida

Comerç i Mercats: 973 700 616

Consum: 973 700 424

Adreça electrònica: imc@paeria.cat

Horari: Dilluns a divendres, de 9.00 h a 14.00 h

Entitats adherides



Associació d'Empresaris del
Centre Històric de Lleida



**Aquesta guia recull el treball efectuat
per grups i institucions diferents:**



La Taula de Gent Gran,
del barri de Balàfia.

La Comissió Tècnica d'elaboració de la
Guia Territorial de les Terres de Ponent
per a l'actuació contra els
maltractaments a les persones grans,
que promou la Generalitat de
Catalunya.

La iniciativa d'Euskadi Lagunkoia del
Departament d'Ocupació i Polítiques
Socials del Govern Basc, que compta
amb la col·laboració de Matia Institut.



LA PAERIA



Ajuntament de Lleida