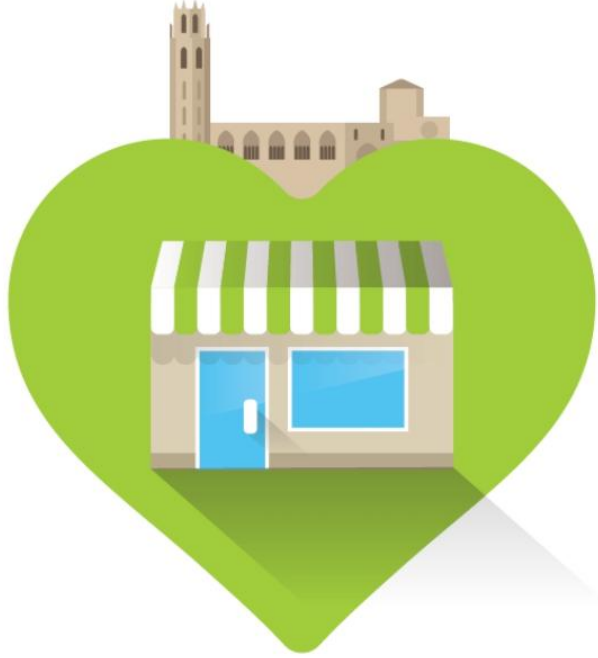




Guia d'establiments amics



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.

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

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

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

1

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'agudesia 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.

2

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.



2

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.

3

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.



3

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.



4

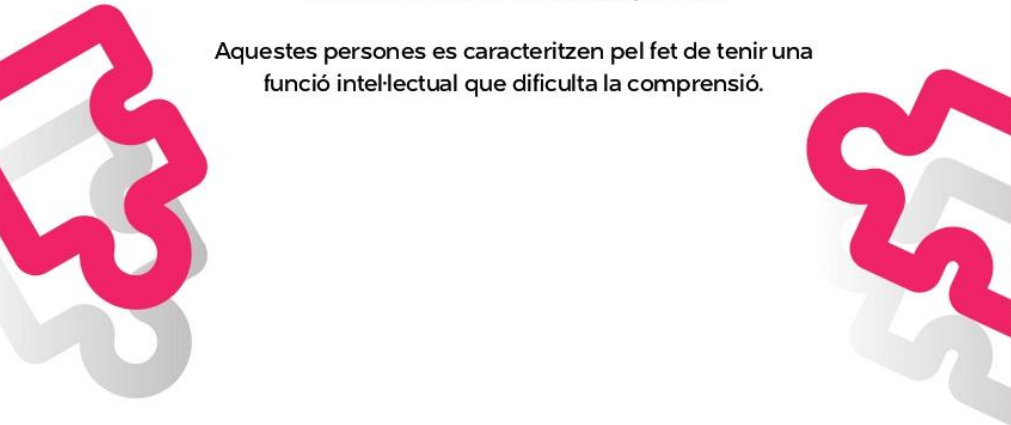
DETERIORAMENT COGNITIU

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.



5

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).

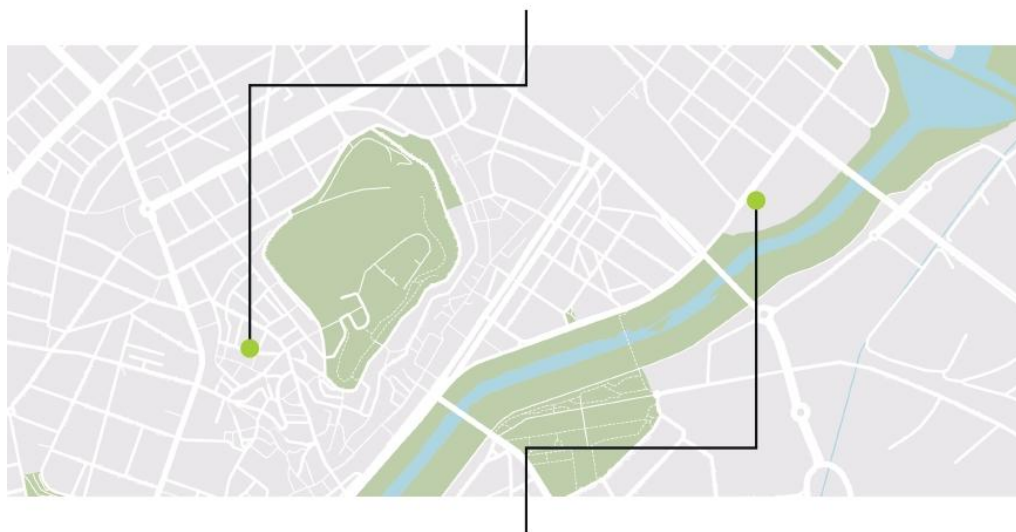
Ens podeu trobar a:

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

