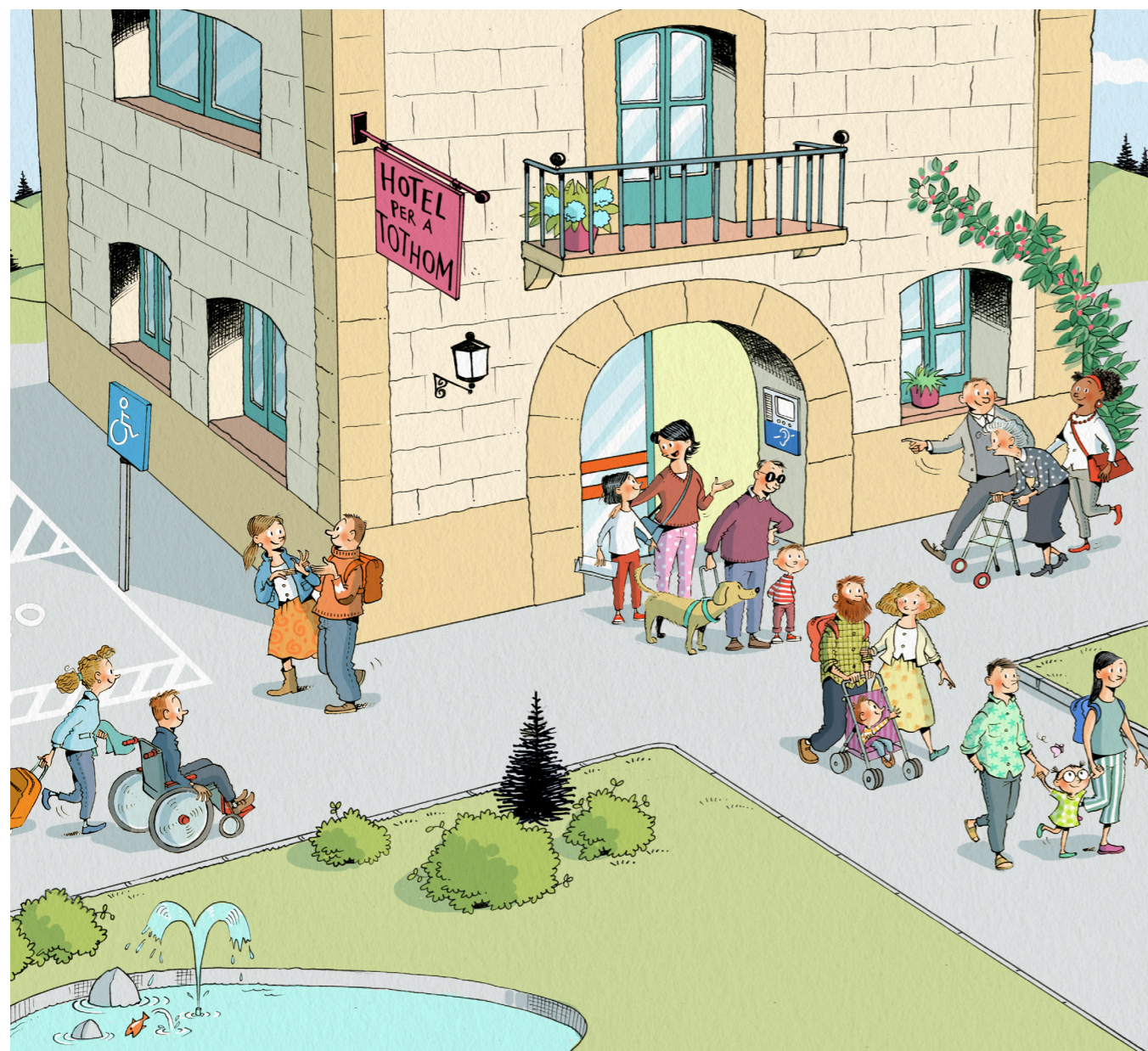




**Turisme
per a tothom**



Continguts

05 Introducció	06 Com utilitzar aquest manual	09 Les famílies, els nostres clients	25 Allotjament hotel·ler	26 Allotjament hotel·ler Exterior
28 Allotjament hotel·ler Recepció	30 Allotjament hotel·ler Habitació	32 Allotjament hotel·ler Lavabo	34 Allotjament hotel·ler Menjador	36 Allotjament hotel·ler Piscina amb rampa
38 Allotjament hotel·ler Piscina amb grua	41 Càmping	42 Càmping Recepció	44 Càmping Bungalou	46 Càmping Lavabo
48 Càmping Menjador	50 Càmping Piscina amb rampa	52 Càmping Piscina amb grua	55 Allotjament rural	56 Allotjament rural Exterior
58 Allotjament rural Habitació	60 Allotjament rural Lavabo	62 Allotjament rural Piscina amb rampa	64 Allotjament rural Piscina amb grua	67 Manual d'accessibilitat

Introducció

Des de l'any 2008, l'Agència Catalana de Turisme treballa en el programa **Turisme accessible – Turisme per a tothom**, que té com objectiu aconseguir que qualsevol persona amb o sense discapacitat, mobilitat reduïda o circumstàncies transitòries o permanents pugui gaudir en igualtat de condicions i amb autonomia dels entorns, productes i serveis turístics, amb atenció especial adequada a les seves necessitats.

El mateix any, el Parlament de Catalunya va instar el Govern a adoptar les mesures necessàries per donar compliment a la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat. El desembre del 2008, amb motiu del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat, el Parlament de Catalunya va fer una declaració en què mostrava el suport als postulats de la Convenció, tot manifestant la voluntat de vetllar per garantir la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat com a ciutadans de ple dret.

El veritable turisme accessible és aquell en què no existeixen barreres en cadascuna de les anelles que conformen la cadena de valor de l'experiència integral del viatge (planificació, recerca d'informació, transports públics o privats, allotjaments, restauració, activitats turístiques, oci, etc.). L'accessibilitat és i ha de ser un factor intrínsec a la qualitat dels productes, serveis i entorns turístics. Només així podem parlar d'un turisme per a tothom i de destinacions turístiques de qualitat.

L'Agència Catalana de Turisme té com a missió «posicionar Catalunya com una de les millors destinacions turístiques del món i alhora ajudar el sector a fer un màrqueting d'alta eficàcia». Amb aquest objectiu, el turisme accessible es converteix en una via de diferenciació altament rendible, repercutint en la millora de la imatge de la destinació per una banda i, per l'altra, transformant el sector i incrementant els seus ingressos amb la implementació de polítiques de responsabilitat social.

L'Agència Catalana de Turisme us presenta aquest manual per contribuir al ple exercici del dret al turisme de les persones amb discapacitat, en condicions d'equitat i autonomia personal.

Esperem que aquest document us sigui d'utilitat i aprofitem per agrair la tasca, l'esforç i el compromís de tots aquells professionals i empreses que treballen per fer de Catalunya una destinació accessible per a tothom i, en definitiva, una destinació de qualitat. En especial volem agrair també la tasca de l'Àrea de Promoció d'Accessibilitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, així com la seva col·laboració i orientació per a poder elaborar aquests materials.



Com utilitzar aquest manual

Aquest manual vol ser un instrument informatiu i formatiu per a totes les empreses que decideixin apostar per oferir productes i serveis adreçats a tothom.

Ideat com una eina amena, instructiva i amb un alt grau d'accessibilitat, el manual es divideix en dues parts:

1. A la primera part, *Les famílies, els nostres clients*, coneixereu els diferents personatges i les seves particularitats.

Llegiu amb molta atenció la descripció de cada família, ells us explicaran les seves necessitats a l'hora d'allotjar-se en establiments turístics

2. A la segona part, podreu observar els personatges en tres tipologies d'establiment: *hoteler, càmping i allotjament rural*.

L'accessibilitat ben integrada en el disseny és sovint invisible. Per això en accedir a cada espai heu d'esperar primer uns segons a que apareguin els elements interactius. Per descobrir les indicacions de la normativa en accessibilitat i altres consells addicionals, podeu clicar sobre l'Oliver, el gos pigall, o sobre la icona d'informació.



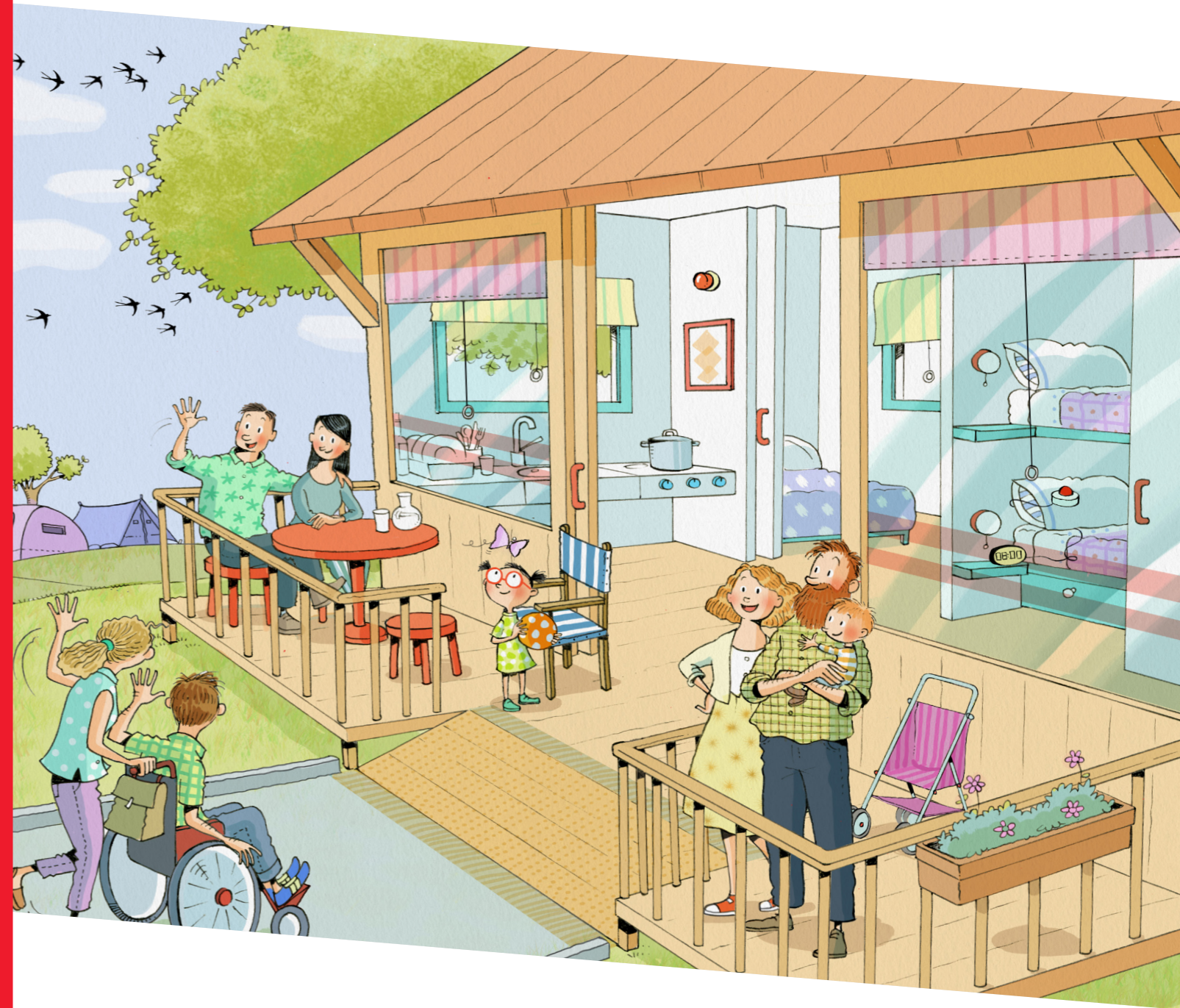
En clicar el punt vermell, es mostraran indicacions normatives que cal tenir en compte. Per amagar-les, torneu a clicar. Proveu-ho!

Si no trobeu el gos pigall a la il·lustració, feu clic sobre la icona d'informació per veure tot el contingut de la pàgina. Per amagar-lo, cliqueu-hi un altre cop. Proveu-ho!



En clicar el punt negre, es mostraran alguns consells o recomanacions importants a tenir en compte. Per amagar-les, feu clic de nou. Proveu-ho!

En clicar sobre l'Oliver, el gos pigall d'una de les famílies, es mostraran totes les bafarades associades a la il·lustració. Per amagar-les, feu clic de nou. Proveu-ho!



Les famílies, els nostres clients



En Patrick i la Júlia



Hola, em dic Patrick i soc sord, que no sordmut, ja que la sordesa no comporta un dany de les cordes vocals.

M'agrada viatjar i quan vaig a països amb una llengua diferent a la meua, de vegades tinc menys dificultats que els que hi senten, ja que tota la meua vida m'he comunicat amb signes. Parlo tant la LSC (Llengua de Signes Catalana) com la LSE (Llengua de Signes Espanyola), i estic aprenent el Sistema de Signes Internacional (ISS). Quan era un nadó vaig començar a signar al mateix temps que la resta comencen a dir les seves primeres paraules.

Gairebé sempre viatjo amb la meua amiga Júlia que, tot i tenir una hipoacúsia, utilitza el llenguatge oral per comunicar-se, encara que també sap signar. Com pots veure, no totes les persones amb discapacitat auditiva som iguals. Com a curiositat, t'explicaré que no tots coneixem i parlem la llengua de signes, tampoc tots llegim els llavis, encara que molts de nosaltres sí que ho fem.

Quan viatjo m'agrada que em tractin com a qualsevol altre turista, per aquesta raó et donaré uns quants consells que t'ajudaran a fer-me sentir còmode i ben tractat:

- No cridis. Soc una persona sorda i no hi sento per molt que em cridis.
- Si vols posar-te en contacte amb mi, toca'm l'espatlla o posa't davant perquè et vegi.
- És convenient estar tranquil i pensar que podem arribar a comunicar-nos.
- Pregunta'm si llegeixo els llavis o si bé escric i llegeixo, per saber com dirigir-te a mi.
- Parla'm amb un ritme mitjà. No acceleris la parla per acabar l'assumpte al més aviat possible. Tampoc vagis excessivament lent, podria ser difícil per

a mi entendre correctament la totalitat del missatge.

- Vocalitza correctament. Això no significa que facis ganyotes i exageris la vocalització fins a l'extrem de distorsionar la normal articulació de les paraules.
- Mira'm als ulls. M'ajuda a confiar en tu; segons la meua expressió facial, podrem prosseguir amb la conversa amb la seguretat que et comprenc. En general les persones sordes som molt expressives gestualment, la qual cosa et pot ajudar a saber si t'estic entenent.
- No et tapis la boca. Quan et dirigeixis a mi has d'apartar de la boca qualsevol objecte (bolígraf, mà, xiclet, caramel, cigarreta, etc.) que dificulti la teua vocalització i m'obstaculitzi la visió d'aquesta.
- Roman quiet mentre em parles. No adoptis postures que dificultin la lectura labial.
- Recorda que no totes les persones amb discapacitat auditiva tenim l'habilitat de llegir els llavis.
- Ajuda't de la mímica. Sense necessitat de ser un professional, segur que ets capaç de recolzar la teua manifestació oral amb gestos i signes senzills.
- Busca una zona il·luminada, ja que podré percebre molt millor la informació de forma visual si l'àrea on es dona la interacció està suficientment il·luminada.
- Ajuda't de l'escriptura. En determinades ocasions pot ser necessari escriure paraules o dibuixar per completar l'expressió oral.
- Si vaig acompanyat d'un intèrpret dirigeix-te a mi, ell diu allò que jo li dic.

L'Àlex i la Lulú



Hola, em dic Àlex i tinc una discapacitat física: vaig amb cadira de rodes des de fa uns anys, quan vaig tenir un accident. Com podeu apreciar, m'acompanya la meva xicota, la Lulú.

Molta gent em pregunta què m'agrada fer quan tinc temps lliure i jo els dic segurament el mateix que tu: m'agrada viatjar, conèixer llocs nous, la natura, la gastronomia, la cultura, practicar algun esport... També volen saber qui m'acompanya als meus viatges, però això depèn; de vegades hi vaig amb la família, amb la meua parella o amb els amics. Però, a diferència de la resta, per a mi, que un hotel, restaurant, museu o parc siguin accessibles és imprescindible. Per això, us vull donar alguns consells de com tractar-me per fer-me sentir com un client més:

- Encara que vagi acompanyat, si necessites saber alguna cosa sobre les meves necessitats o si em pots ajudar, entra en contacte directament amb mi; soc un adult, sé què necessito i prenc les meves pròpies decisions.
- Pregunta'm si necessito ajuda, no la donis per feta, encara que agrairé la teua disposició. I si em vols ajudar amb la cadira, de nou, pregunta, sobretot si no saps com portar-la. No em moguis la cadira sense dir res, ni t'hi recolzis.
- Mantingues els espais lliures d'obstacles i amb suficient amplària (passadissos, rampes, portes, etc.); això em facilita la circulació sense haver de demanar ajuda. Les portes d'obertura automàtica són les millors per a mi.
- El mateix passa amb l'alçada dels objectes: prova de seure en una cadira i intenta penjar la roba, agafar la manta o tovallola, regular l'aire condicionat, o agafar un fulletó informatiu. Si pots, voldrà dir que és accessible per a mi.

- No puc pujar escales ni desnivells, indica'm per on anar per superar-los. Els ascensors i les rampes em facilitaran l'accés. Recorda, han de ser amples, sense obstacles, si no, fins que jo no passi, no ho podrà fer el del darrere, ni podré canviar de sentit...
- Si a l'establiment hi ha diferents vies de circulació, senyalitza aquelles que siguin accessibles i els principals espais, com, per exemple, els lavabos adaptats.
- Informa'm si hi ha espais que no són accessibles, o que presenten alguna dificultat per accedir-hi o utilitzar-los; per exemple, l'*spa* o la cafeteria.
- Els mostradors d'atenció han de ser a l'alçada adequada i tenir espai d'aproximació. Quan et dirigeixis a mi, situa't al davant i, si possible, a la meua alçada. Si no, mantingues certa distància perquè no hagi de forçar el coll per mirar-te als ulls.
- Les places d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat han de ser a prop de l'entrada, i tenir l'espai suficient i l'itinerari d'accés adequats.
- I per últim, però no menys important: informació. Tots els empleats han d'estar informats sobre l'accessibilitat de l'establiment o espai, ja que quan truco per demanar, per exemple, si tenen habitacions adaptades i l'interlocutor no ho sap, la desconfiança és total, encara que a la web s'indiqui que en tenen... I el mateix passa en un restaurant o un museu; necessito informació, perquè si arribo i no puc entrar amb la meua cadira de rodes, hauré de marxar, i no precisament content. No oblidis que també soc un client que pensava pagar com la resta.

La Maria i el Pol

Hola, em dic Maria. Acabem de tenir el nostre primer fill. Ens agrada molt viatjar i fer activitats a la muntanya.



Hola, em dic Maria, i la meva parella i jo acabem de tenir el nostre primer fill.

Quan va néixer, vam decidir que pel fet de ser pares no deixaríem de fer allò que més ens agrada: viatjar, anar a restaurants i realitzar activitats a la muntanya. Però la realitat és que, quan el petit ha crescut una mica i hem tornat a l'activitat, ens hem trobat amb algunes qüestions que no ens havíem plantejat abans de ser pares.

La primera és la quantitat d'equipatge que hem de portar, per no dir res de les dificultats que de vegades ens trobem per circular amb el cotxet del nen! Com diuen els experts, quan ets pare, amb el cotxet fas el primer curs d'accessibilitat: ens trobem vehicles aparcats a la vorera i als passos de vianants que no ens deixen passar; moltes d'escaleres per accedir als edificis o ascensors petits on no hi entra el cotxet, per no parlar dels tres més totes les bosses...

Però també hi ha altres qüestions que ens ajuden, com el fet de ser ben rebuts, que tinguin presents les nostres necessitats i que no s'estranyin quan els demanem certes coses. Ara et donaré uns quants consells per fer-me sentir com un client més:

- Mantenir els espais lliures d'obstacles i amb suficient amplària (passadissos, rampes, portes, etc.) ens facilita la circulació sense haver de demanar ajuda. Les portes d'obertura automàtica són les millors per a nosaltres.
- Senyalitzar si hi ha espais per canviar bolquers o de lactància; és important que aquests estiguin en una zona comuna d'accés tant per a dones com per a homes, sense distinció.
- Sentir els ulls clavats de tots els altres clients i de l'encarregat és molt incòmode, sobretot quan de vegades el nen es posa a plorar. Per aquesta

raó us demano que tingueu un senyal que indiqui que les famílies hi són benvingudes, i així tothom sabrà que no es tracta d'un espai només per a adults.

- Oferir la possibilitat d'escalfar el menjar al microones i troncs pel menjador; així tots podrem dinar més tranquils sense haver de posar el nen a la falda.
- Disposar d'un espai de parc infantil i així, quan sigui més gran, podrà jugar sense molestar a la resta de clients.
- De moment el nostre fill és molt petit, però algun amic ja m'ha explicat com n'és d'important que les habitacions estiguin comunicades quan els nens són més grans i, per tant, està molt bé saber si n'hi ha, però aquesta informació no sempre es troba a la web.

L'Alícia i en Marc



Hola, el meu nom és Alícia i soc una persona baixa, tot i que no d'estatura baixa, i la meua parella és en Marc, que no és baix, sinó tot al contrari.

Nosaltres viatgem per feina i per oci, de manera que ja coneixem mig món, i observar com som de diferents els éssers humans és realment divertit. Encara que el món és cada vegada més globalitzat, pots saber el perfil de la gent de cada país per com s'han dissenyat els espais: als països del nord, com que són alts, els penja-robes i els miralls els posen ben amunt, i, saps, em fa ràbia, perquè jo no hi arribo per deixar-hi la bossa o mirar-me al mirall, i, en canvi, al carrer els cartells de les botigues i els tendals els posen ben baixos i, quan va despistat, el Marc ja s'ha donat un cop al cap però al nostre país fem el mateix...

Quan viatgem ens agrada que ens tractin com a qualsevol altre turista, per aquesta raó et donaré uns quants consells que t'ajudaran a fer-nos sentir còmodes i ben atesos:

- Tracta'ns amb respecte. Soc una persona adulta, però la meua alçada fa que de vegades es prenguin una certa familiaritat gens adient per un adult, tractant-me com si fos un infant.
- No et refereixis a mi com a nana, aquesta expressió és inadequada i despectiva.
- Quan parlis amb mi, mantingues certa distància perquè no hagi de forçar el coll per mirar-te a la cara i, d'aquesta manera, tampoc resultaràs intimidador mirant-me des de la teua alçada.
- El disseny dels espais és una de les grans dificultats amb les quals em trobo. Els taulells de recepció dels hotels els posen altíssims i em fan sentir més baixeta encara: resulten incòmodes quan he de signar, quan

m'has d'ensenyar documents, o si s'ha de passar la targeta. Per què no posar doble alçada? Seria una bona solució.

- Els penja-robes, els miralls, les tovalloles i mantes, o la informació en general, acostumen a estar a una alçada excessiva i això em resulta tot un problema. Més d'una vegada he hagut de demanar que em baixin el telèfon de la dutxa o la tovallola... Quan vaig acompanyada no és un problema, però, i si estic sola? Llavors he de trucar a la recepció perquè pugui ajudar-me.

Ben al contrari li passa a en Marc, que es fa cops amb els tendals i els objectes que posen de decoració, però, com jo li dic, a les coses baixes hi arribem tots però si està molt amunt hi ha una part de la població que no hi arriba!

L'Enric, l'Aina i la Laura

Hola. Som l'Enric, la Laura i la nostra filla, l'Aina. L'Aina és una nena molt alegre, li encanten els animals i cantar. Té una discapacitat intel·lectual.



Hola, som l'Enric, la Laura i la nostra filla, l'Aina, que té una discapacitat intel·lectual. Tot i que encara és molt petita, volem que més endavant pugui ser al més independent possible; ara per ara, és una nena molt alegre, li encanten els animals, cantar i és molt sociable, parla amb tothom.

Per aquesta raó us volem donar alguns consells de com tractar-la i fer-la sentir com una clienta més, pensant en allò que ella us diria:

- En primer lloc, tracta'm d'acord a la meva edat, però adaptant-te a les meves capacitats; no m'agrada que se'm dirigeixin com si fos una nena petita, parlant-me de forma infantil.
- Recorda que un adult, exceptuant el cas que t'hagi indicat el contrari, pot prendre les seves pròpies decisions.
- Tracta'm amb naturalitat; potser em costarà una mica d'entendre allò que dius però fes servir un llenguatge clar i senzill, amb frases curtes i de ben segur que em facilitaràs la comprensió. Assegura't que t'entenc i sigues pacient.
- Pregunta'm si necessito ajuda. No t'avancis, encara que sigui amb les millors de les intencions, a oferir-me la teva ajuda, perquè potser no la necessito. I tingues present que ajudar-me a fer alguna cosa no vol dir fer-ho per mi.
- Facilita'm la interacció amb altres persones, presenta'm a qui m'ha d'atendre i explica-li que jo m'hi posaré en contacte.
- Les explicacions i instruccions han de ser clares i concises i, sempre que sigui possible, han d'anar acompanyades d'imatges d'acció:
 - Proporciona material escrit com a recordatori; potser et demanaré que

m'escriguis les dades importants o les tasques a realitzar.

- Utilitza textos de lectura fàcil; és més senzill per a tothom.
- Una senyalització clara i amb imatges pot ajudar a tothom a orientar-se.

En Jordi, la Montse, en Xavi i la Júlia



Hola, em dic Jordi i us presento a la meva família: la meva dona Montse i els meus dos fills, en Xavi i la Júlia, sense oblidar a l'Oliver, el meu gos pigall i un més de la família. Com podeu imaginar per les meves ulleres i el meu bastó, soc cec des que vaig néixer.

Abans que preguntis, ja et dic que tinc limitacions, però no per això he deixat de sentir i viure un munt d'emocions, ja que he après a desenvolupar els meus altres sentits per no perdre'm res. Les meves aficions són llegir llibres, ja sigui en braille o a través d'audiollibres; visitar museus i monuments, si aquests disposen de recorreguts adaptats i guies especialitzats; i assistir a qualsevol espectacle, de cinema, teatre, etc., sempre que ofereixin algun sistema d'audiodescripció que em relati els esdeveniments visuals que es produeixen a l'escenari i que jo no puc veure.

Per descomptat, m'agrada viatjar i conèixer llocs diferents i ho faig sovint amb la meva família, nosaltres quatre i el meu gos pigall Oliver.

Aquí tens uns consells per fer-me sentir com un client més:

- En primer lloc i abans de res, pregunta'm si necessito ajuda. No et llencis, encara que sigui amb la millor voluntat, per oferir-me ajuda, ja que potser no la necessito. I tingues present que ajudar-me a fer alguna cosa no vol dir fer-ho per mi.
- Identifica't quan te'm posis al costat i et dirigeixis a mi, i comunica'm quan te'n vagis.
- No moguis mai de lloc el meu bastó o qualsevol de les meves coses.
- Mantingues la calma i evita precipitar-te.
- Prescindeix de gestos i posats. Assenyalar amb el dit l'adreça que haig

de seguir no m'aporta res; si us plau, utilitza una audiodescripció adequada.

- No elevis el to de veu, això no m'ajuda.
- Les expressions que es refereixen a la visió no em són tabús. Conec molt bé els seus significats i sentit ("a reveure", "quant de temps sense veure'ns...") i no em sentiré ofès.
- Encara que vagi acompanyat, si necessites referir-te a mi, fes-ho directament. És més cordial i guanyem temps.
- Si has d'acompanyar-me a algun lloc, n'hi ha prou amb oferir-me el teu braç i caminar davant; si tu no ensopegues, jo tampoc ho faré i, en tot cas, si hi ha algun objecte davant meu, indica-m'ho. Algunes indicacions per advertir-me d'obstacles immediats són suficients. Evita les obvietats, no hi veig, però tinc altres facultats.
- Les persones amb baixa visió, encara que no arribin a la ceguesa, necessiten informació auxiliar. Si us plau, proporciona-la espontàniament.
- No distreguis el meu gos pigall (tocar-lo, acaronar-lo, cridar-lo...); pot ser perillós per a mi, i mai li toquis l'arnès quan estigui treballant, això dificultaria la comunicació entre el meu gos i jo, al mateix temps que crearia una situació incòmoda.
- Mai ofereixis menjar al meu gos pigall, està ben alimentat i podries produir-li un important dany, tant físic com a la seva educació.

Has de saber que els nostres gossos-guia tenen permès l'accés a tots els llocs públics, el seu comportament és exemplar gràcies al gran esforç realitzat en la seva selecció i educació.

La Llúcia, la Neus i l'Enric



Hola, em dic Llúcia i us vull presentar a la meua família: la meua filla, la Neus, i el meu gendre, l'Enric.

Encara que no ho sembli, tinc vuitanta anys i des que em vaig quedar vídua, els meus fills sempre insisteixen perquè me'n vagi amb ells de viatge. Al meu marit i a mi sempre ens va agradar veure món, com diem nosaltres... i ara surto amb ells.

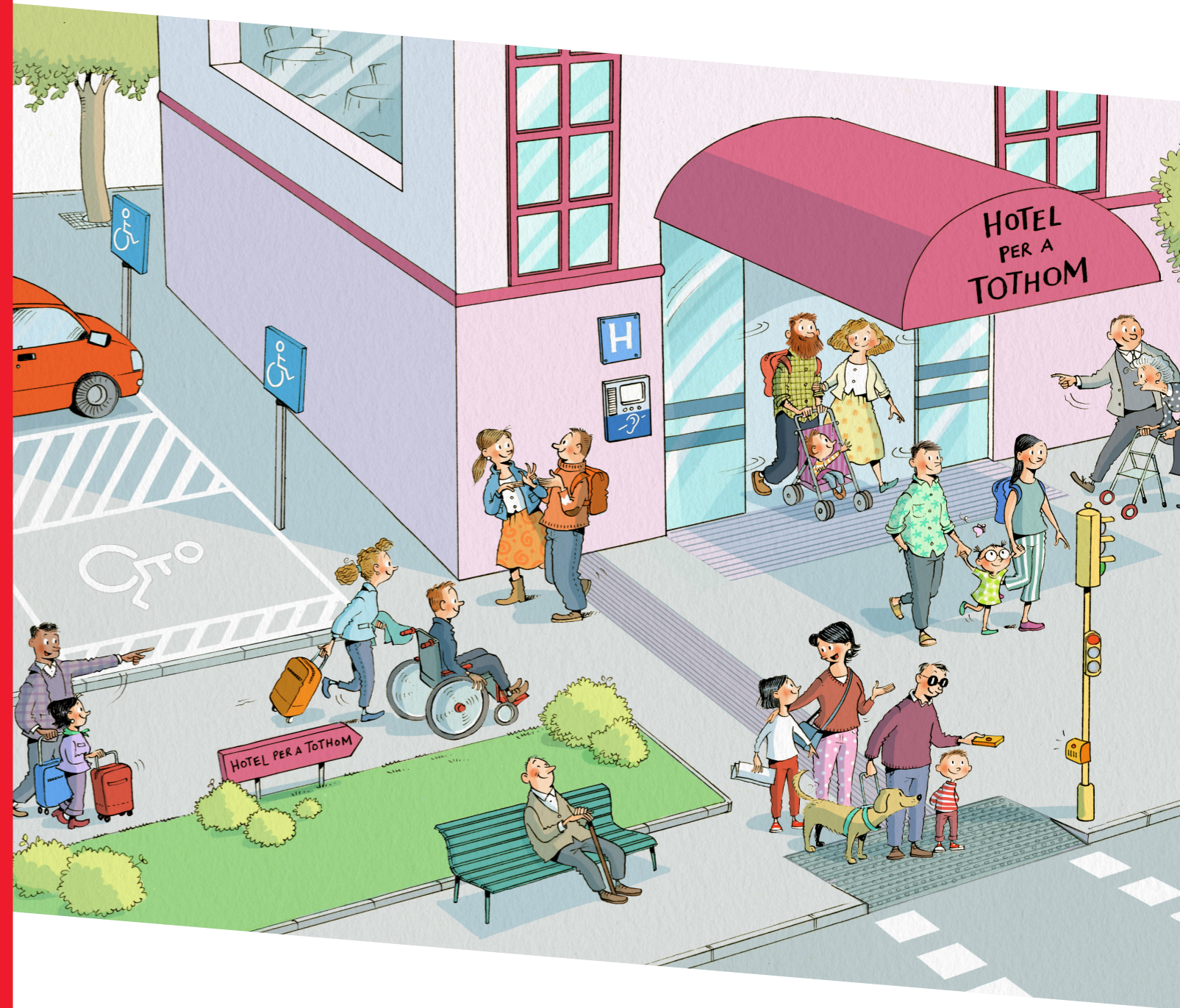
Fa uns mesos vaig caure i, des de llavors ençà, vaig amb caminador. Al principi em feia vergonya, però la veritat és que ara ja m'hi he acostumat i em sento més segura i independent per fer la meua. Ja ho diuen, l'edat no perdona! I quan et fas gran sempre hi ha algunes limitacions, però a mi les ganes de veure món no me les treu ningú, i, si no vaig amb els fills, marxo amb el grup d'amics de tota la vida, que som unes vuit persones de la meua edat, i ens ho passem d'allò més bé.

A part de viatjar, també ens agrada la cultura, veure una exposició al museu, el nostre dia de cinema o teatre, anar a dinar o sopar a un bon restaurant i, com que estem jubilats, cada dia fem una cosa diferent. Sempre ens informem per saber si es tracta d'espais accessibles i no haguem de pujar escales, ja que amb el caminador és complicat.

Ara et donaré uns quants consells per fer-me sentir com una clienta més:

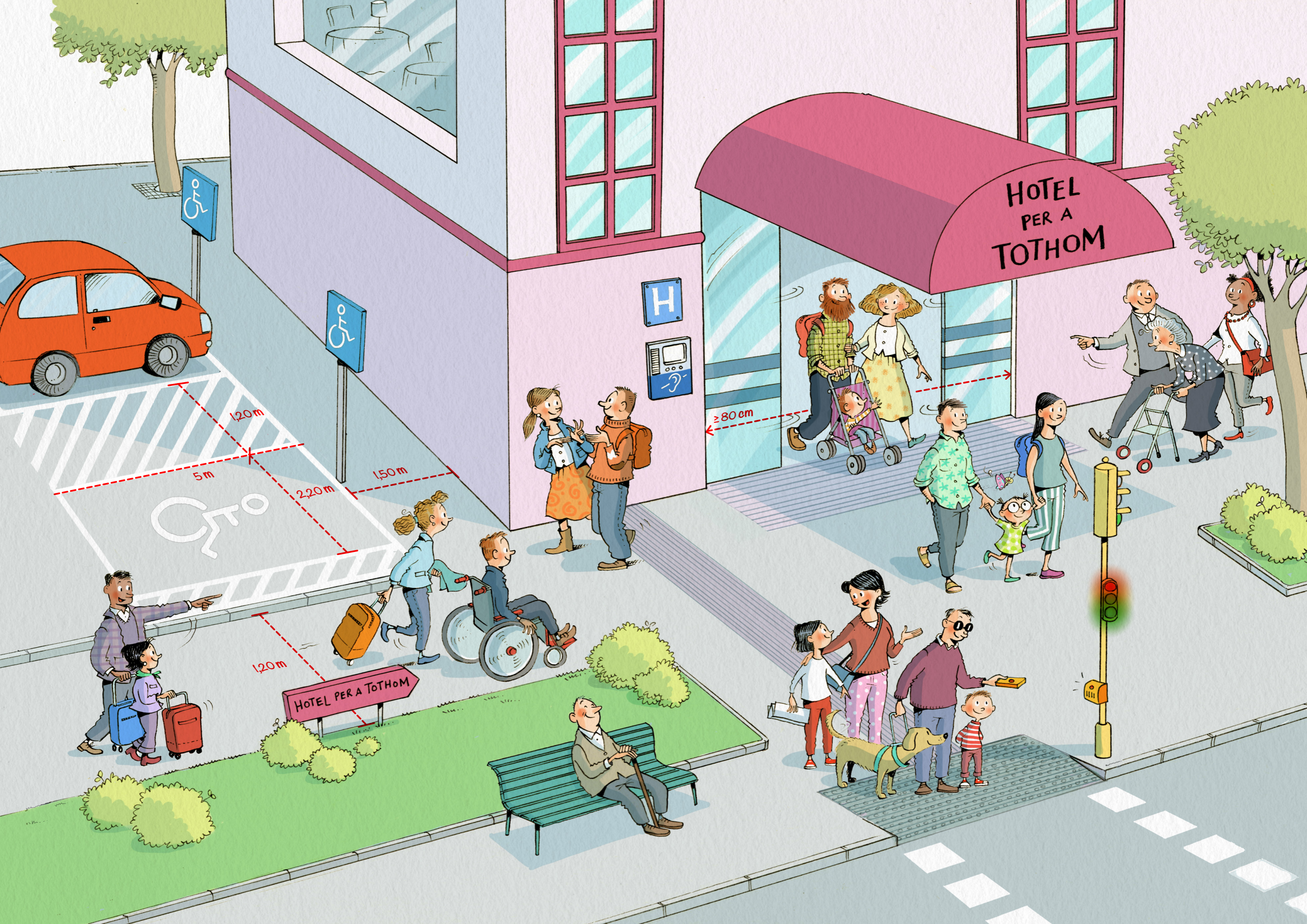
- Encara que vagi acompanyada, si necessites posar-te en contacte amb mi, fes-ho directament. És més cordial i guanyem temps.
- Pregunta'm abans d'ajudar-me. No donis per fet que et necessito; si es dona el cas, t'ho faré saber, encara que sempre agrairé la teua disposició, sobretot si he de portar objectes o paquets.

- Soc una persona gran i tinc dificultats a l'hora de moure'm amb agilitat, però això no vol dir que estigui sorda o que m'hagis de tractar com si fos un infant.
- No em separis del meu caminador, crosses o bastó.
- Em costa pujar escales i salvar desnivells; indica'm per on anar per superar-los. Els ascensors i les rampes em facilitaran l'accés als espais. Recorda que siguin amples, sense obstacles al mig i amb barana; fins que jo no passi, tampoc ho farà el del darrere...
- Tinc dificultat per fer trajectes llargs i per mantenir-me molta estona de peu; els seients alts i amb braços sempre s'agraeixen i ens permeten descansar.
- Si m'has d'acompanyar, ajusta el teu ritme al meu; pot ser que jo no pugui seguir el teu pas, així que evita impacientar-te i no em pressionis, això no m'ajudarà.
- No m'hi veig gaire: posa una bona il·luminació i senyalitza els esglaons o desnivells; les catifes també em poden fer ensopegar. I necessitem que la informació estigui escrita en caràcters grans! No sé per què cada vegada fan la lletra més petita...
- Una bona senyalització, senzilla i clara, em facilitarà no haver de molestar-te per preguntar.
- Tinc les mans ocupades i, de vegades, poca força, així que elements com una porta automàtica o cadires lleugeres ens facilitaran l'estada.



Allotjament hoteler





HOTEL
PER A
TOTHOM

$\geq 80\text{ cm}$

1,20m

5m

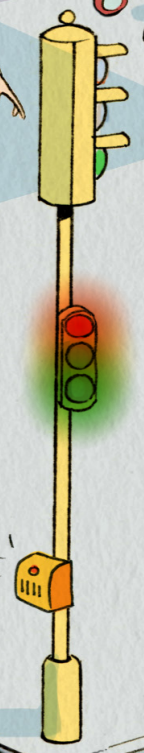
2,20m

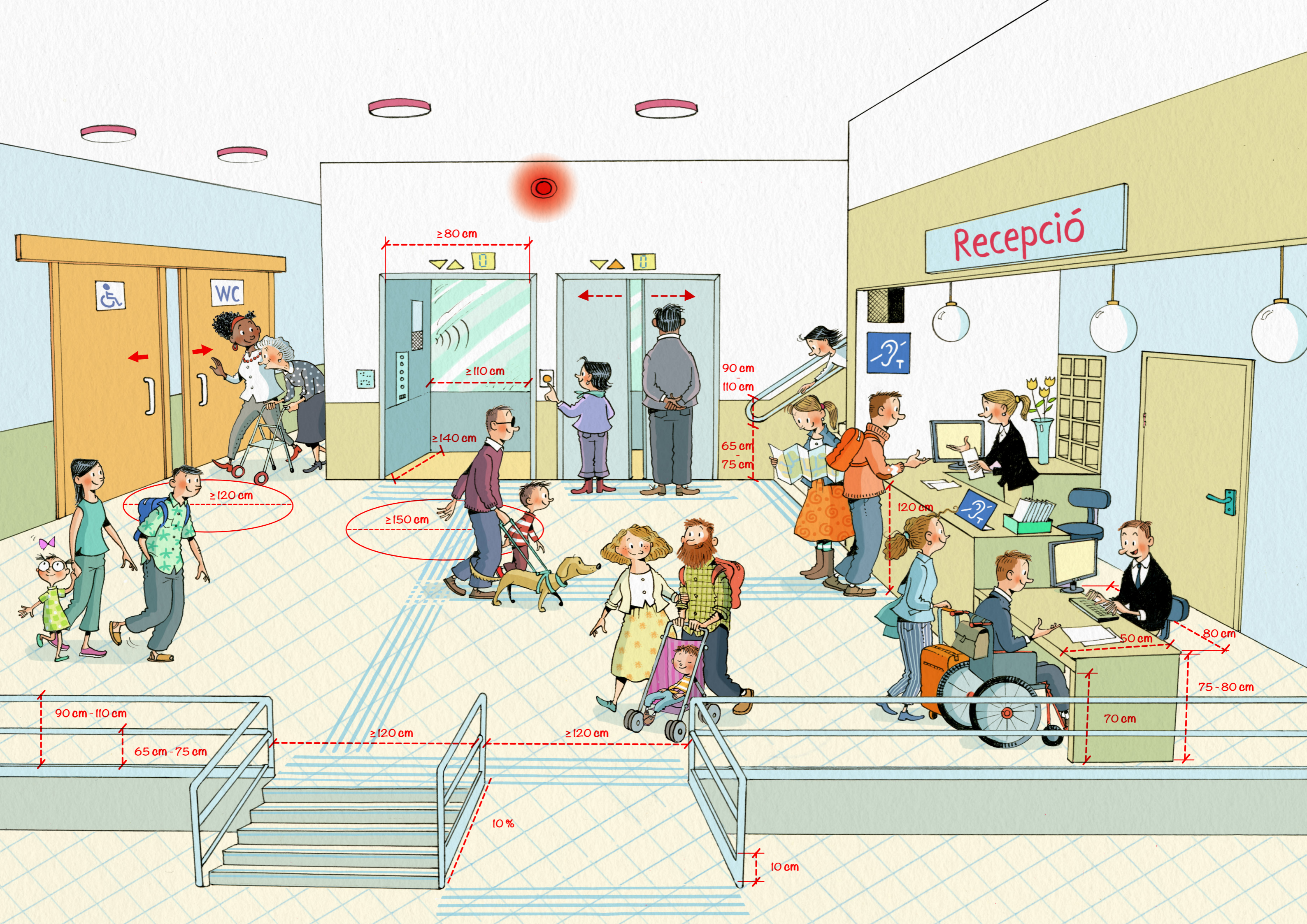
1,50m

1,20m

HOTEL PER A TOTHOM

H





Recepció

WC



≥ 80 cm

≥ 110 cm

≥ 140 cm

90 cm

110 cm

65 cm

75 cm

≥ 120 cm

≥ 150 cm

120 cm

50 cm

80 cm

75 - 80 cm

70 cm

90 cm - 110 cm

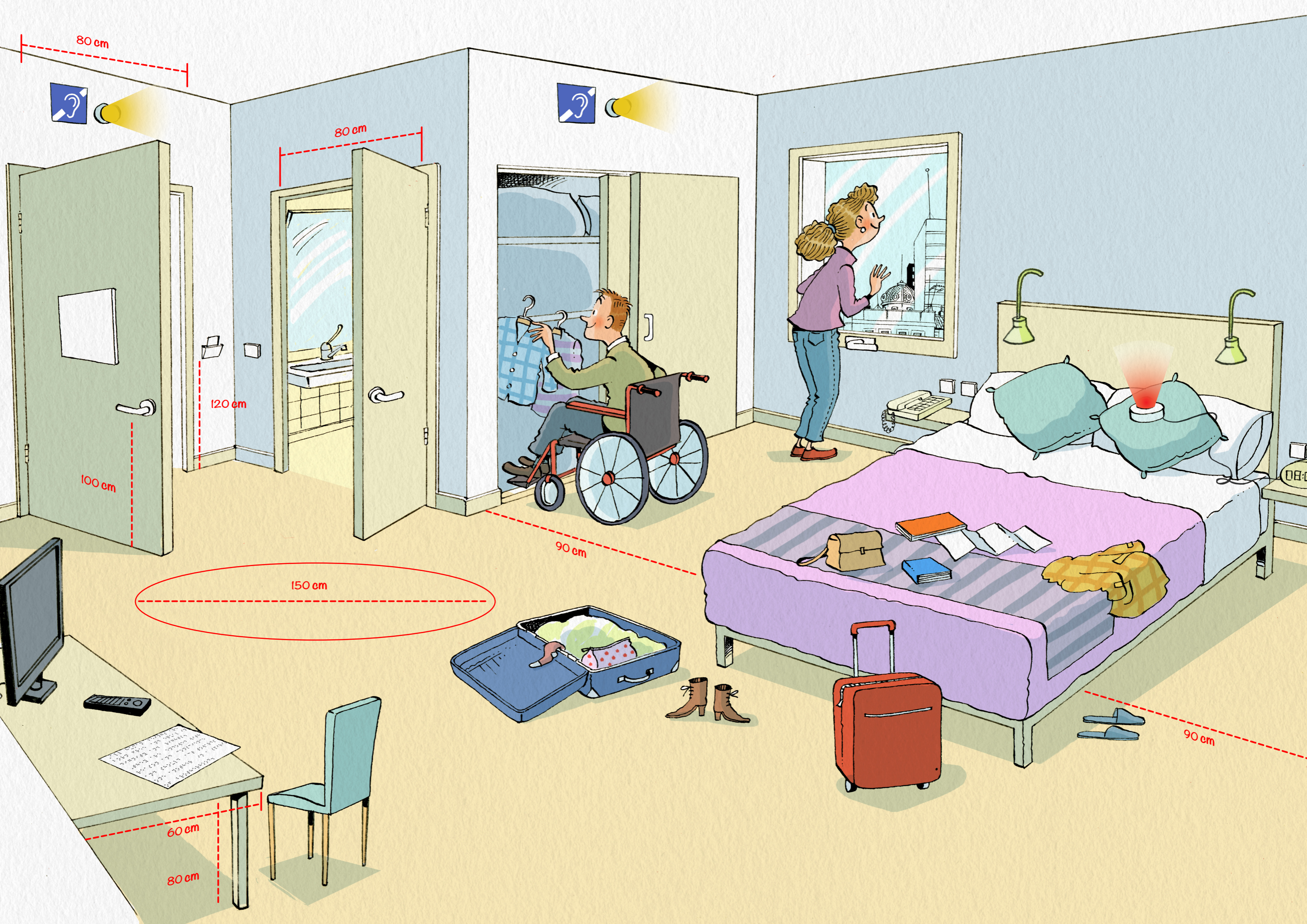
65 cm - 75 cm

≥ 120 cm

≥ 120 cm

10%

10 cm



80 cm

80 cm

120 cm

100 cm

150 cm

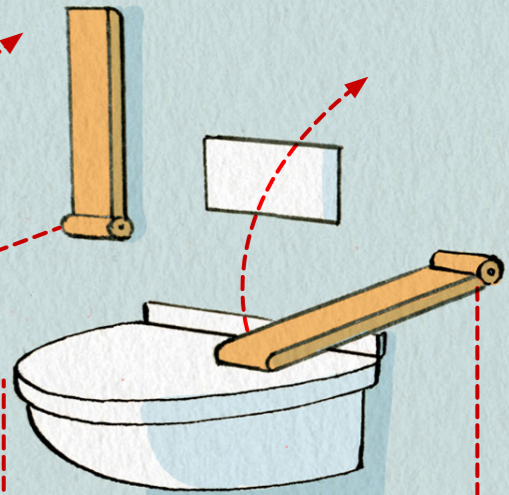
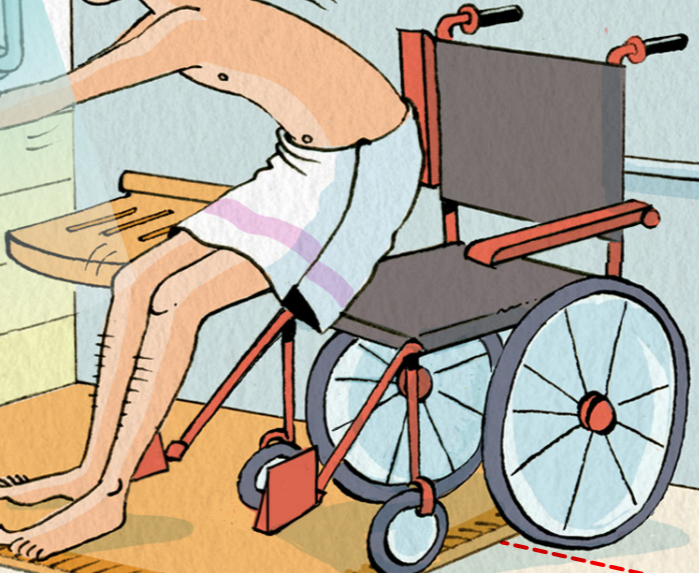
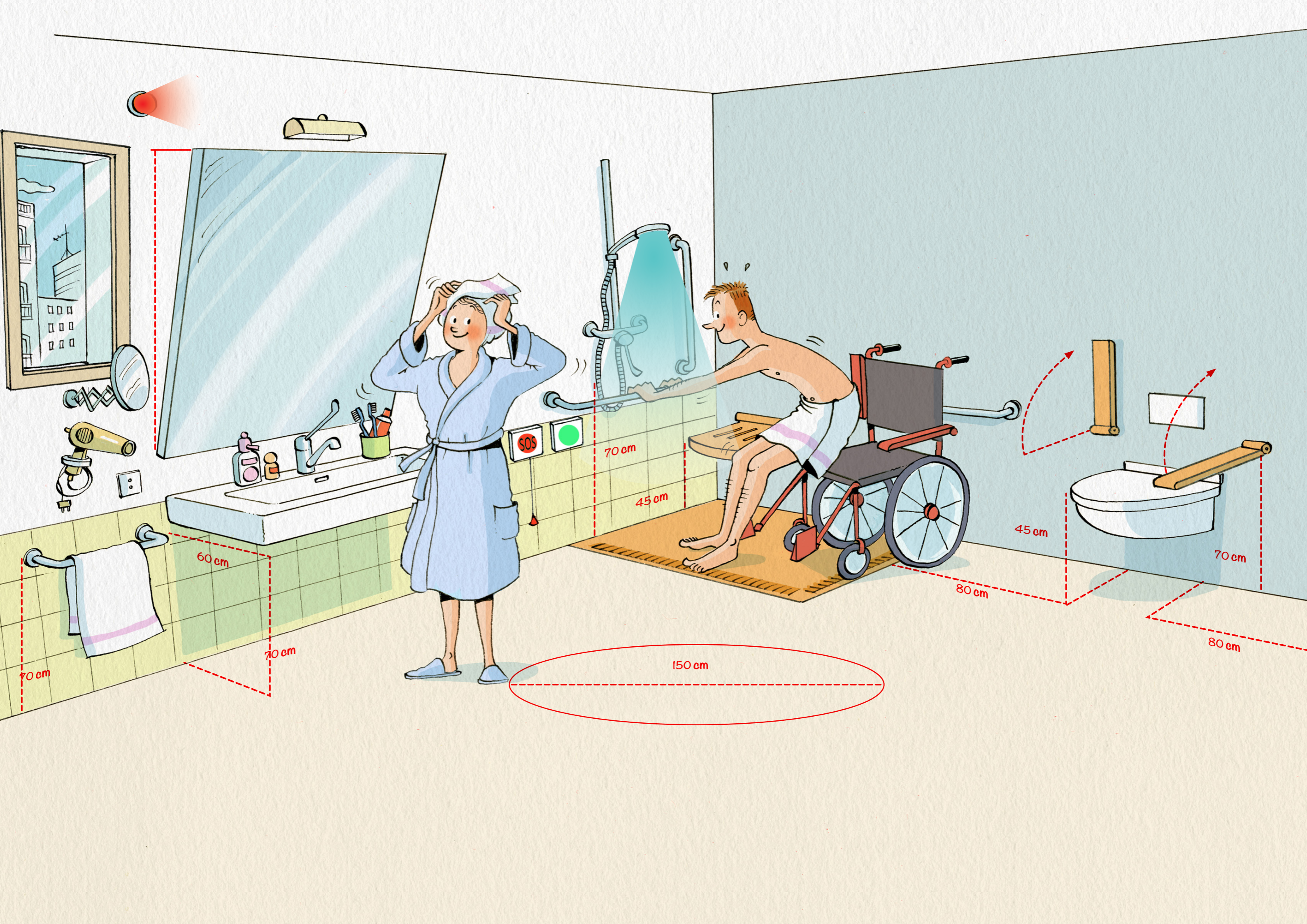
90 cm

60 cm

80 cm

90 cm





70 cm

60 cm

70 cm

SOS



70 cm

45 cm

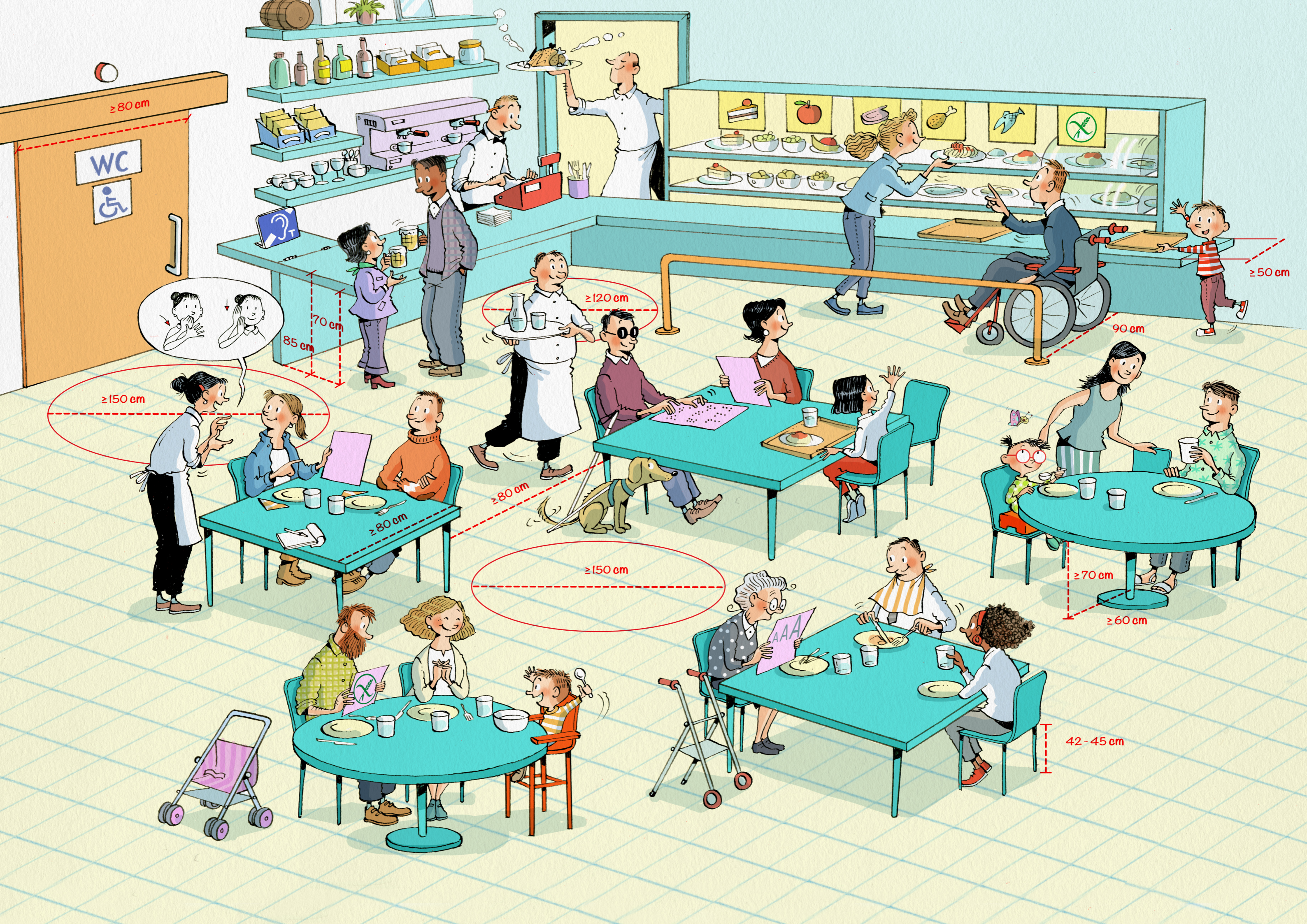
150 cm

45 cm

80 cm

70 cm

80 cm



≥80 cm

WC



70 cm

85 cm

≥120 cm

≥50 cm

90 cm

≥150 cm

≥80 cm

≥80 cm

≥150 cm

≥70 cm

≥60 cm

42-45 cm



Lifeguard: A man wearing a white t-shirt with a red cross and red shorts stands on the left side of the pool deck.

Umbrella and Chair: A red and white striped beach umbrella stands next to a white chair with a red cross on the back, located near the pool's edge.

Shower Area: A shower stall with a shower head and a shower chair. The shower chair has dimensions of 40 cm by 40 cm. A man is showering.

Wheelchair Access: A man in a wheelchair is being assisted into the pool by a ramp. The ramp has a height of 90 cm.

Pool Deck Dimensions: The pool deck is divided into sections with dimensions: 2.10 m (top left), 1.80 m (top right), 1.50 m (bottom right), and 2.10 m (bottom left). A circular area in the pool is 120 cm wide. A depth of 60 cm is marked.

Relaxation Area: A woman is lying on a lounge chair reading a newspaper. A dog is sitting on the grass nearby.

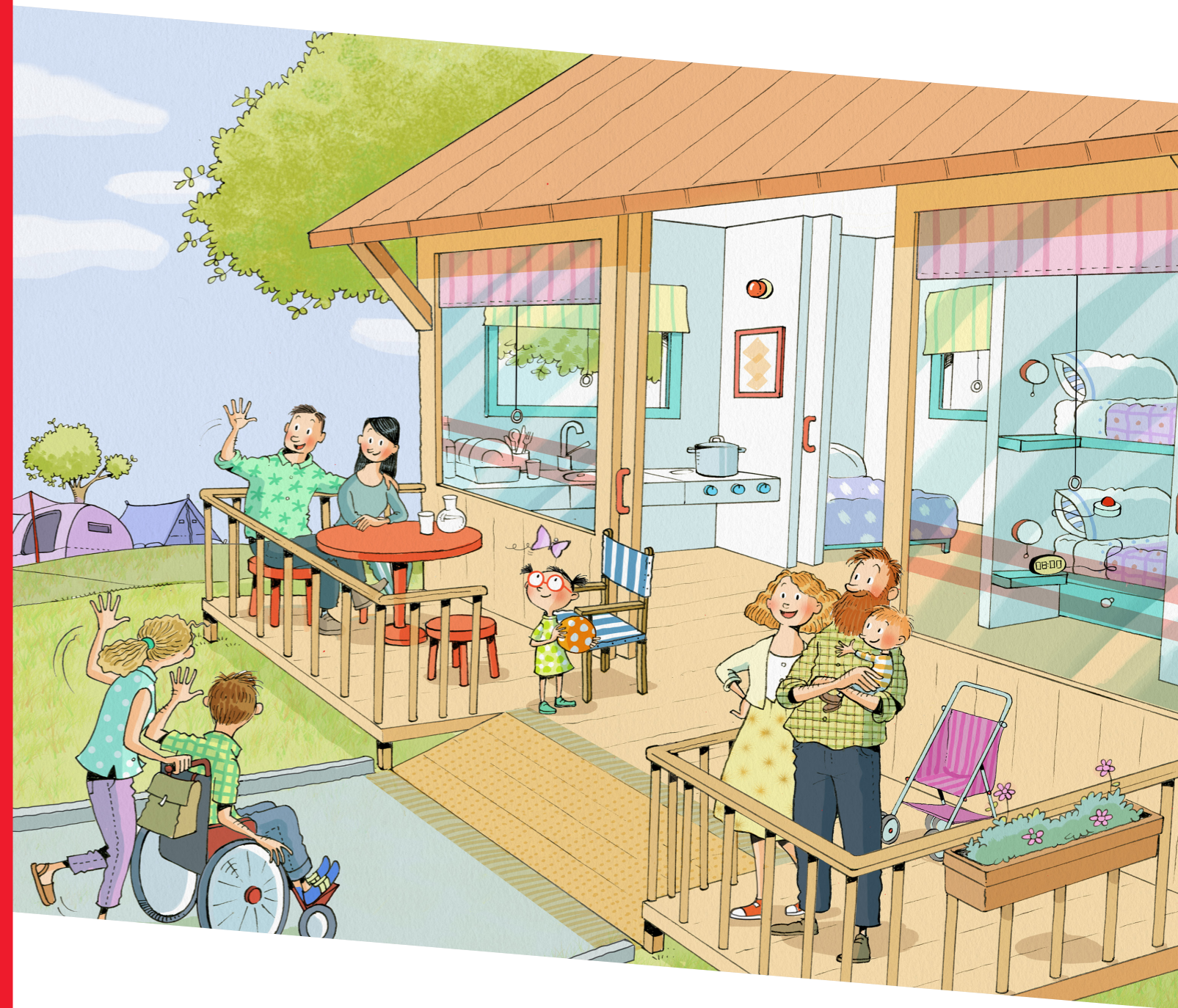
Umbrella and Chair: A red and white striped beach umbrella stands next to a white chair with a red cross on the back, located near the pool's edge.

Umbrella and Dog: A large orange and white striped beach umbrella is open on the grass. A dog is sitting nearby.

Elderly Woman: An elderly woman with white hair, wearing a blue bathrobe and using a cane, is walking on the pool deck. There are 'no swimming' signs nearby.

Relaxation Area: A man is lying on a lounge chair reading a newspaper. A dog is sitting on the grass nearby. A woman is sitting on a towel on the grass.





Càmping





120 cm

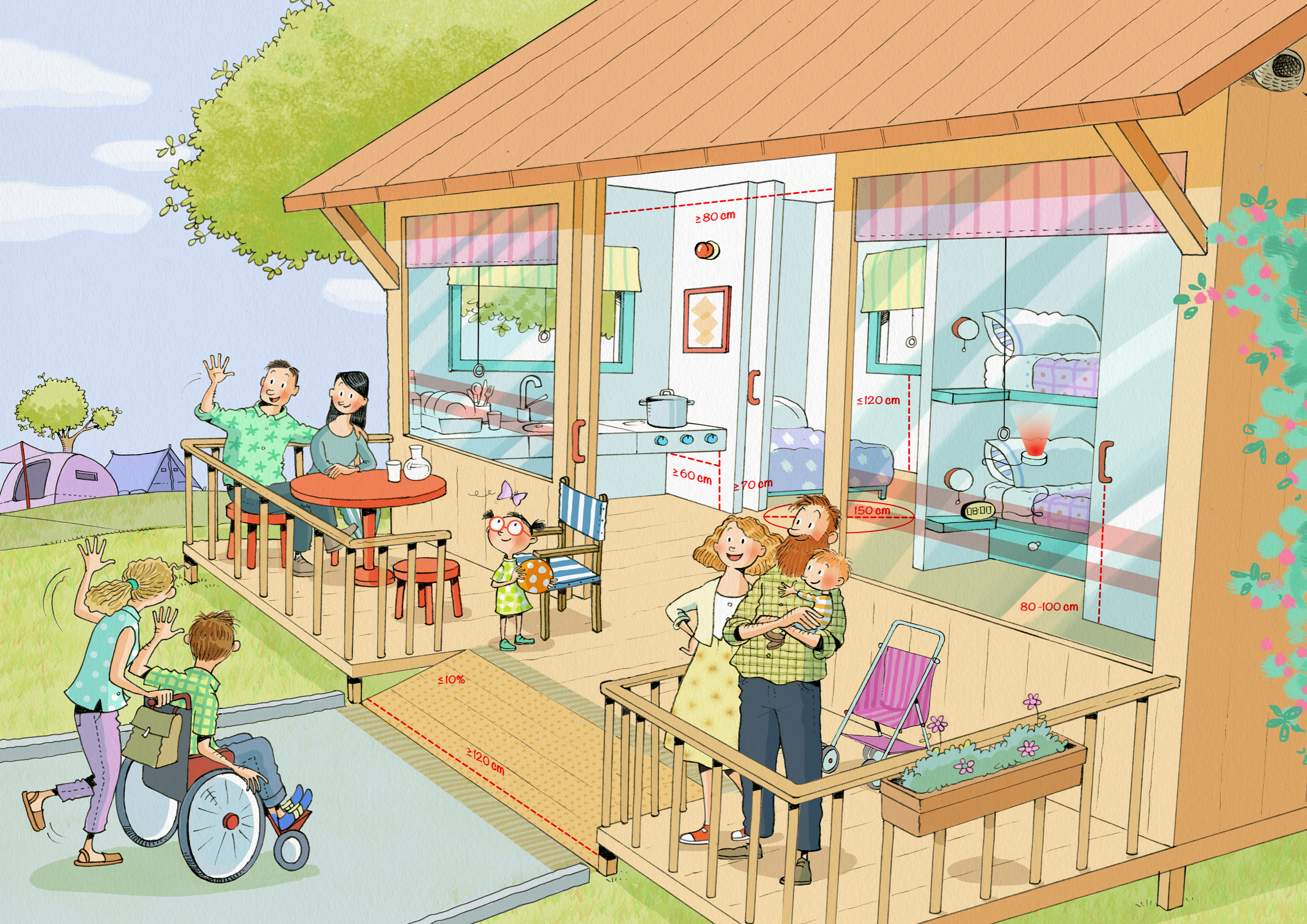
120 cm

60 cm

80 cm

70 cm

150 cm



≥80 cm

≥60 cm

≥70 cm

≤120 cm

150 cm

80-100 cm

≤10%

≥120 cm



80 cm



100 cm

≥150 cm

70 cm

42-45 cm

70 cm

≤90 cm

60 cm

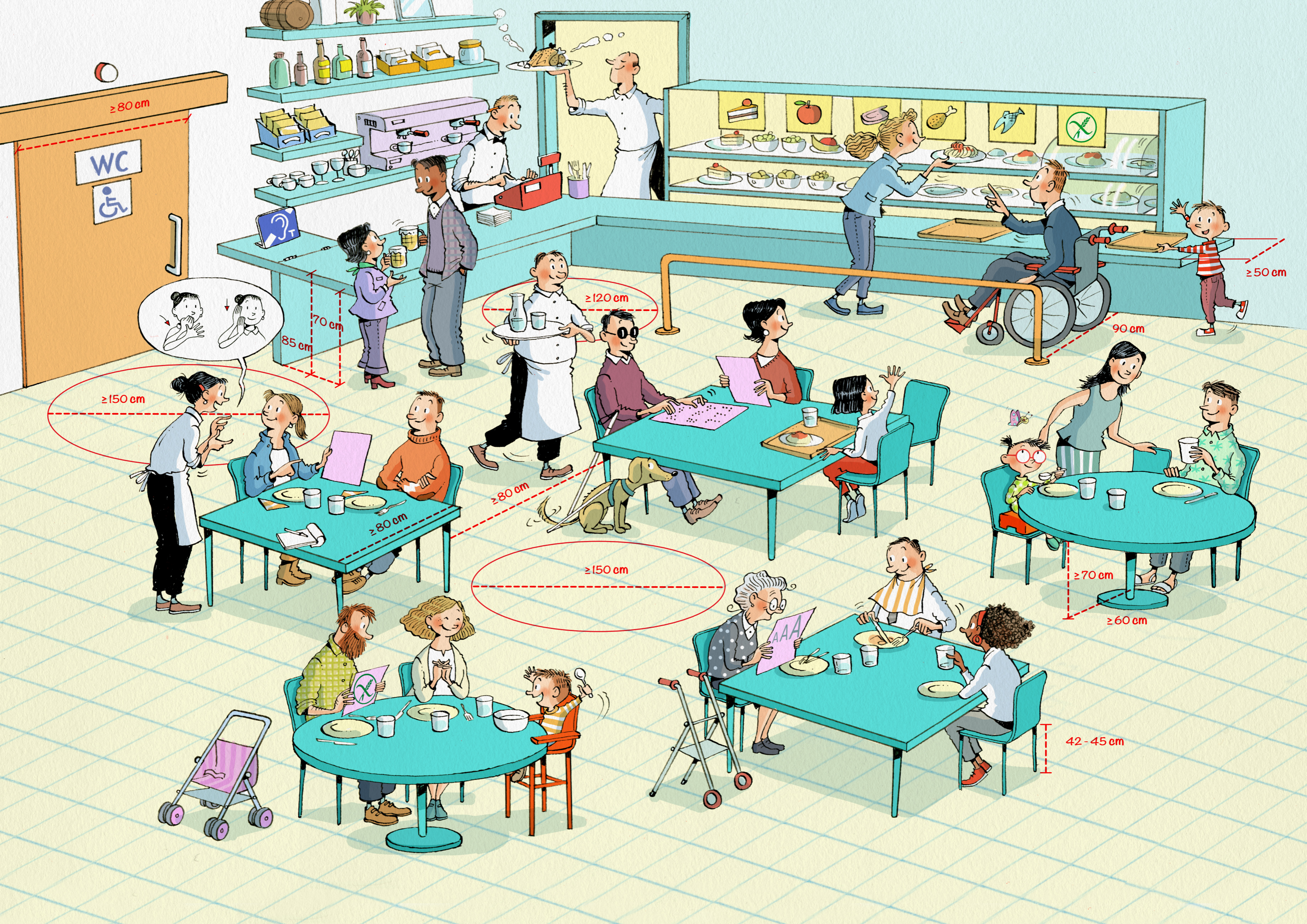
85 cm

66 cm

≥150 cm

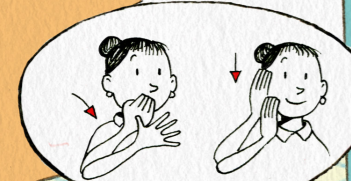
≤80 cm

80-120 cm



≥80 cm

WC



≥150 cm

70 cm

85 cm

≥120 cm

≥80 cm

≥80 cm

≥150 cm

90 cm

≥50 cm

≥70 cm

≥60 cm

42-45 cm



Lifeguard: A man in a white t-shirt with a red cross and red shorts stands on the pool deck.

Child: A young girl in a purple swimsuit is running towards the pool.

Umbrella: A red and white striped beach umbrella is open on the pool deck.

Lifebuoy: A red and white lifebuoy is attached to a white chair with a red cross on the back.

Man in wheelchair: A man in an orange tank top and blue shorts is using a ramp to enter the pool.

Shower: A young boy is taking a shower in a shower stall.

40 cm: Dimension of the shower bench height.

40 cm: Dimension of the shower bench width.

90 cm: Dimension of the ramp height.

60 cm: Dimension of the pool depth.

120 cm: Dimension of the pool width.

1.50: Dimension of the pool deck width.

1.80: Dimension of the pool deck width.

2.10: Dimension of the pool deck width.

1.80 cm: Dimension of the pool deck width.

No swimming sign: A red circle with a white diagonal line over a black swimming figure.

Elderly woman: An elderly woman in a blue bathrobe and white hair is walking with a cane.

Person on lounge chair: A person is lying on a blue lounge chair under an orange and white umbrella.

Person on lounge chair: A woman is lying on a blue lounge chair reading a newspaper.

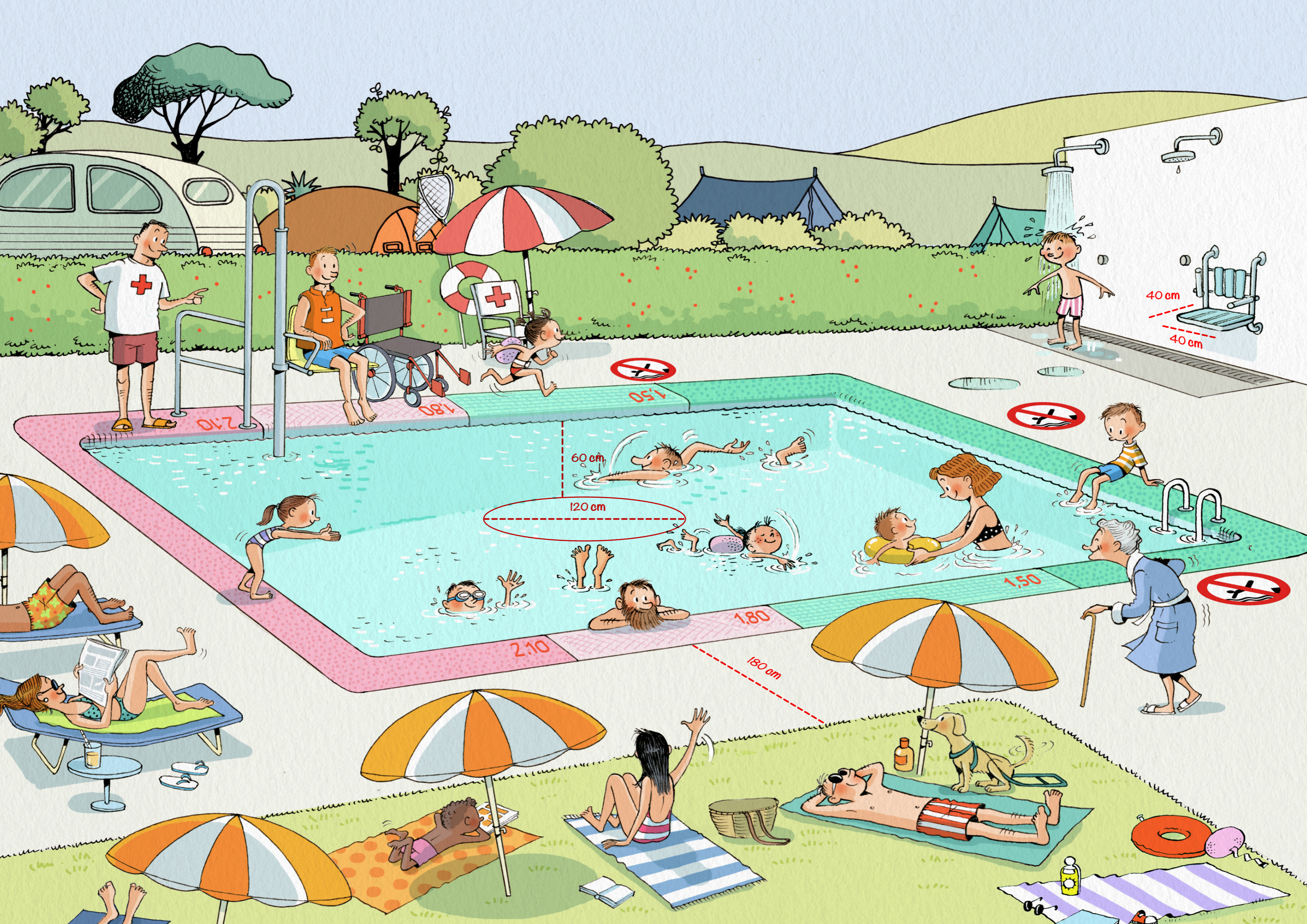
Person on lounge chair: A person is lying on a blue and white striped lounge chair under an orange and white umbrella.

Person on lounge chair: A woman is sitting on a blue and white striped lounge chair.

Person on lounge chair: A man is lying on a blue lounge chair with a dog sitting next to him.

Person on lounge chair: A person is lying on a blue lounge chair under an orange and white umbrella.

Person on lounge chair: A person is lying on a purple and white striped lounge chair.



40 cm

40 cm



2.10

1.80

1.50

60 cm

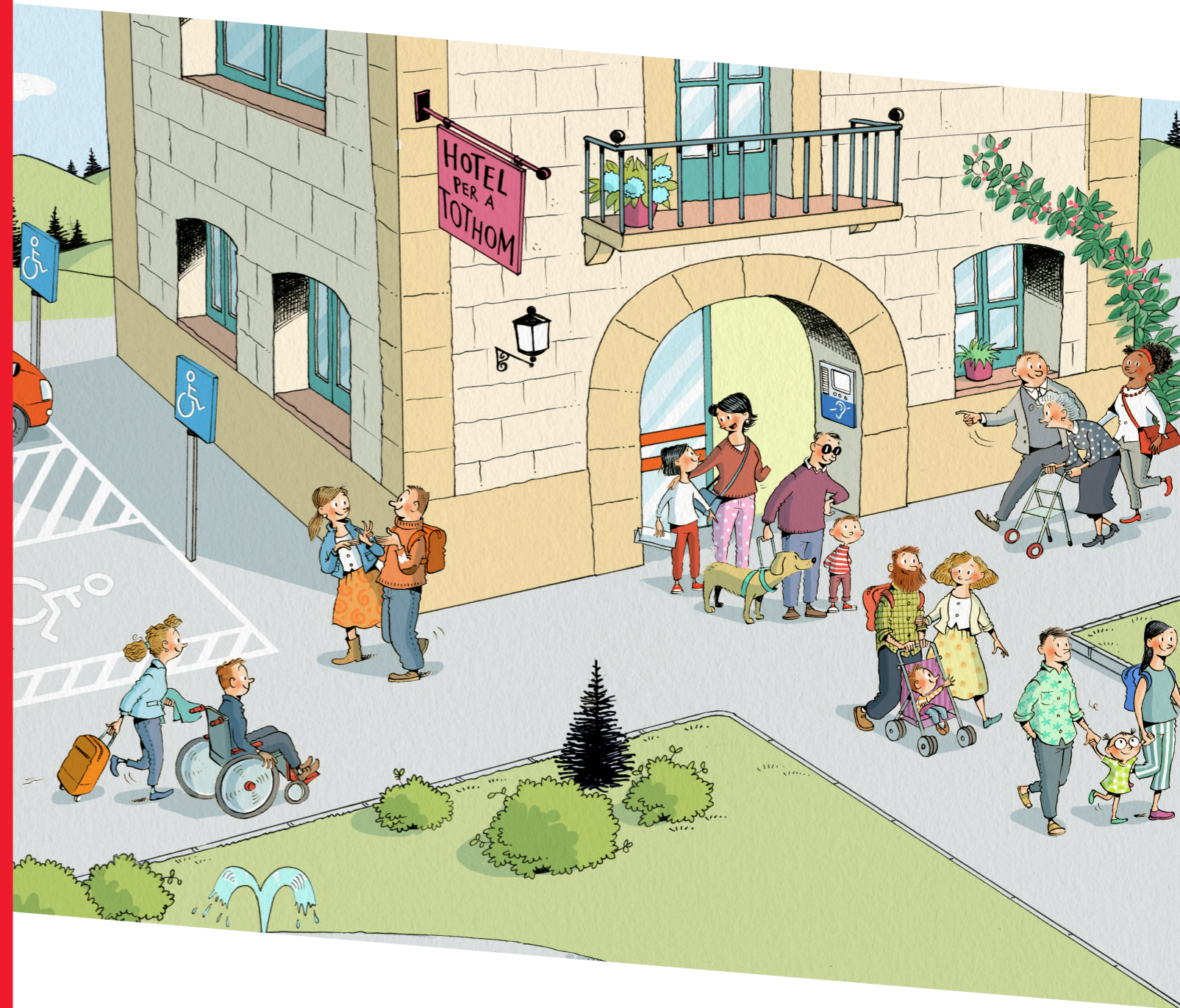
120 cm

1.50

1.80

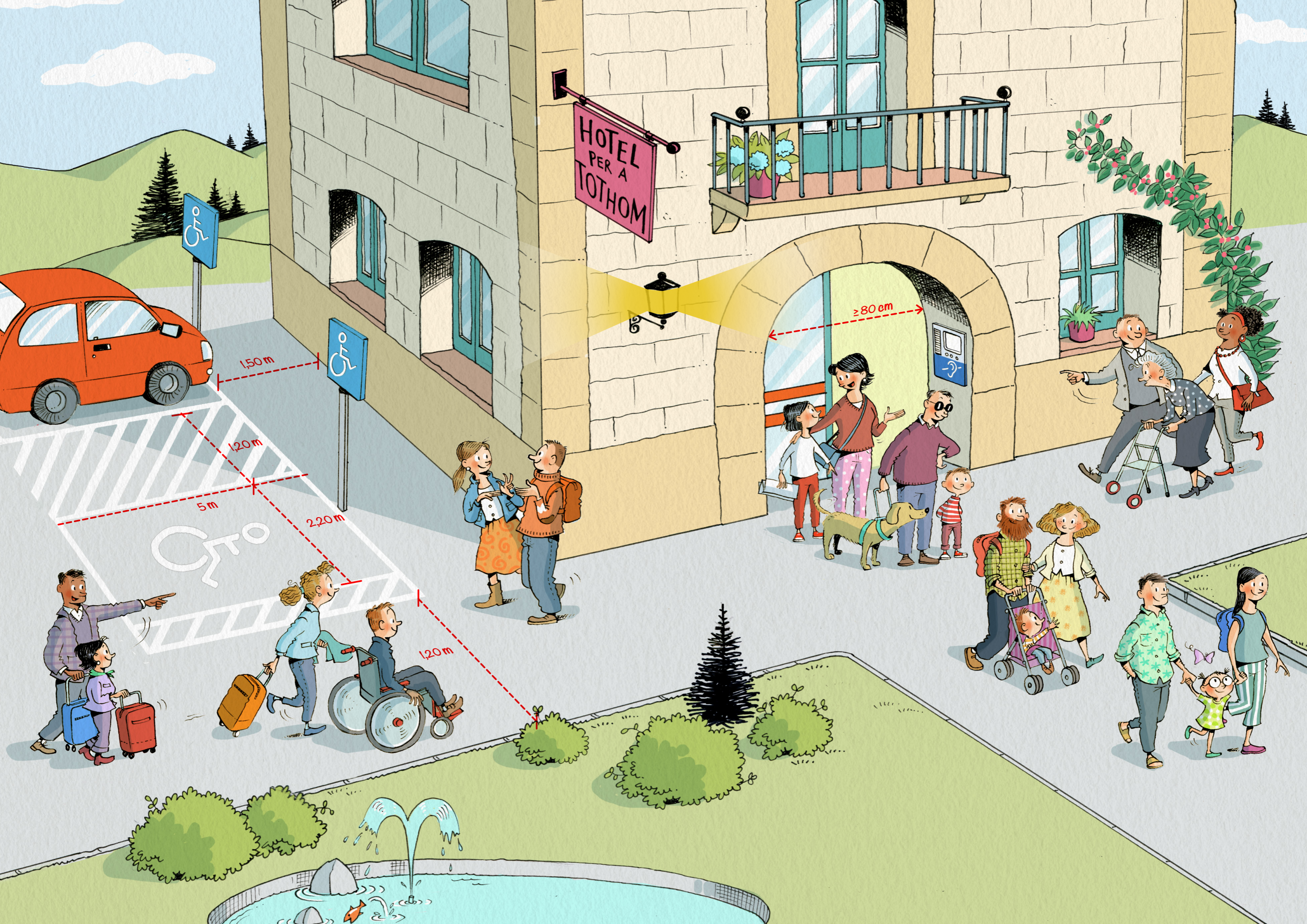
2.10

1.80 cm



Allotjament rural





HOTEL
PER A
TOOTHOM

≥80 cm

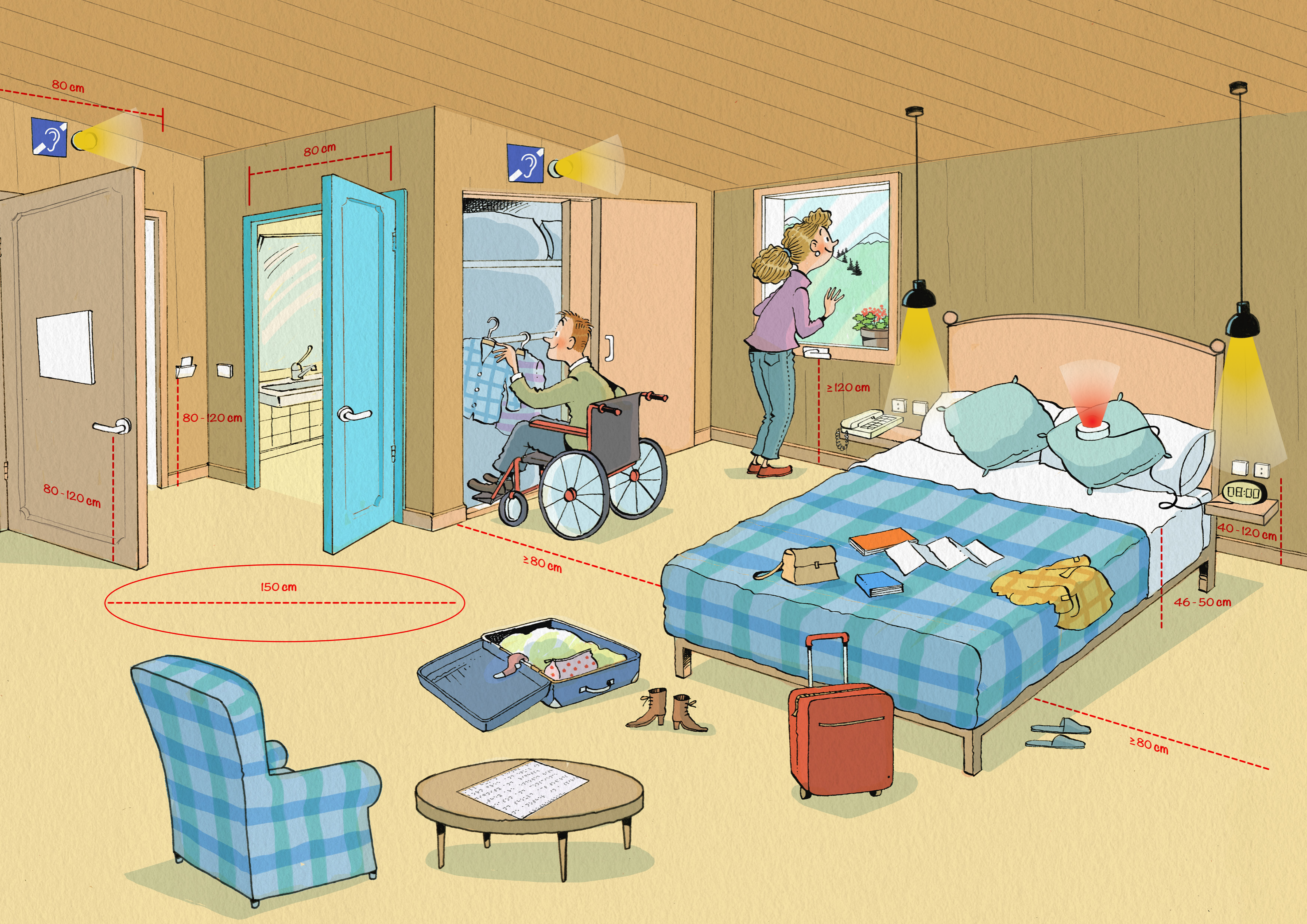
1,50 m

1,20 m

5 m

2,20 m

1,20 m



80 cm

80 cm

80-120 cm

80-120 cm

≥ 80 cm

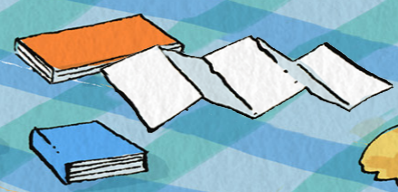
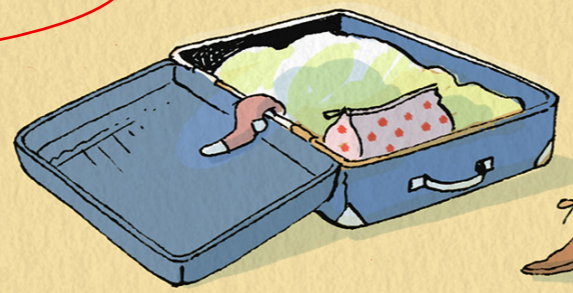
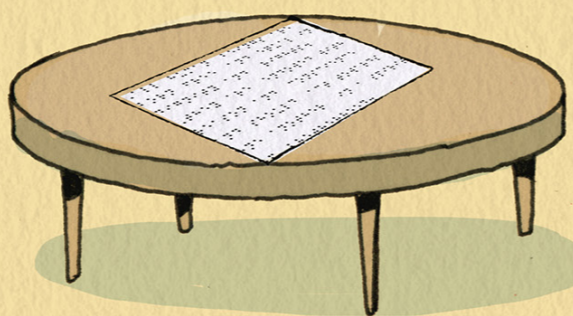
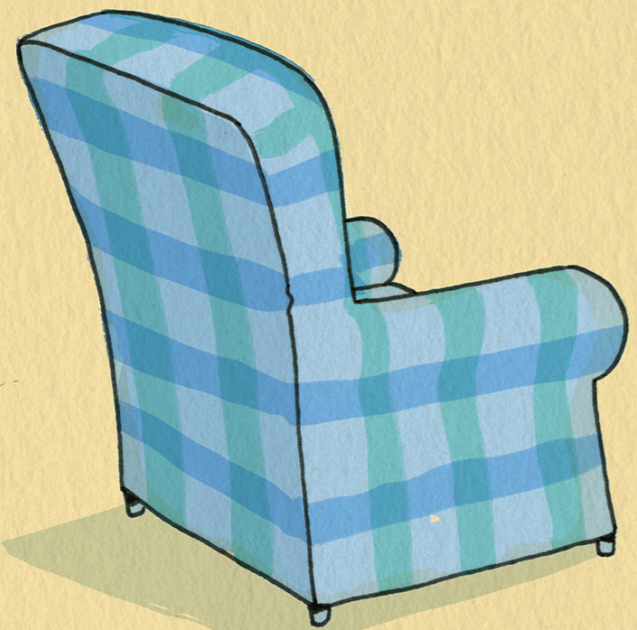
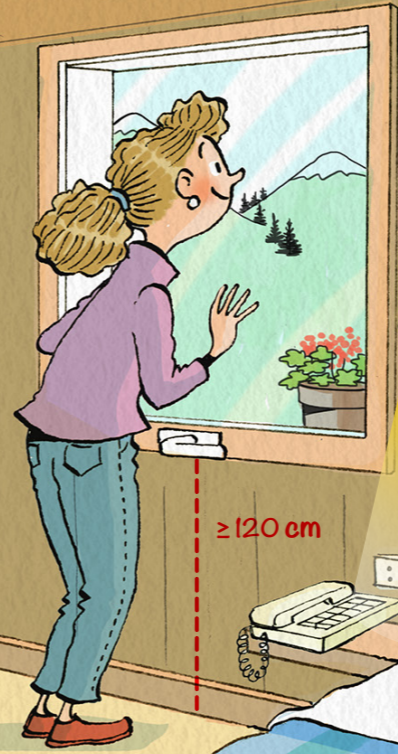
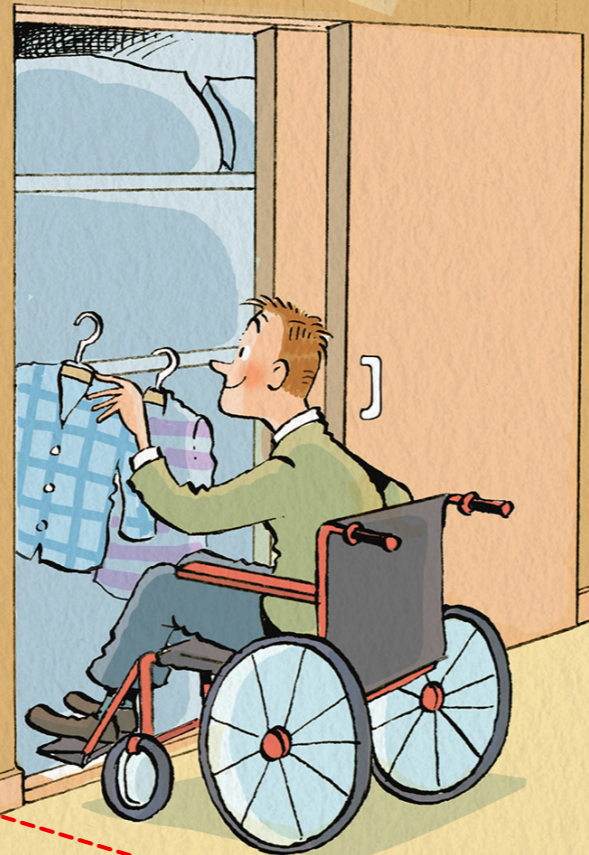
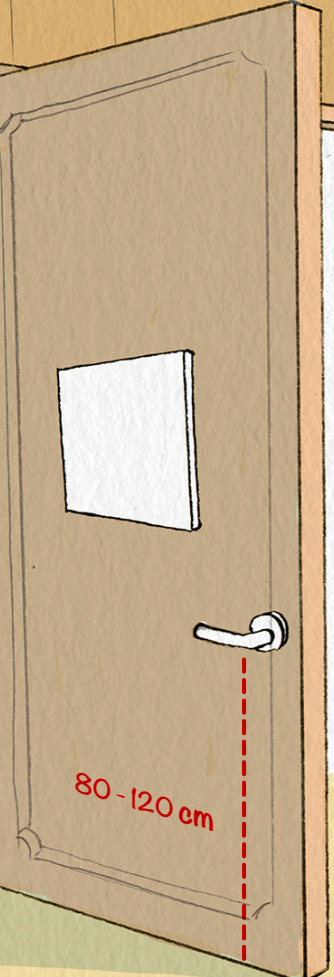
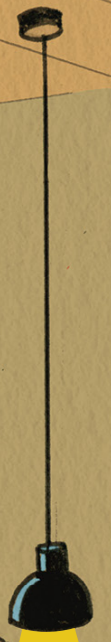
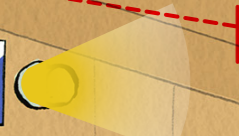
150 cm

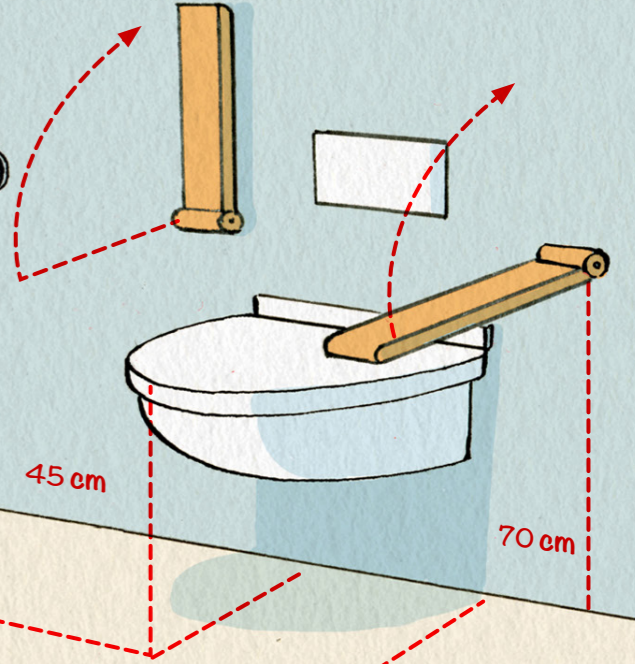
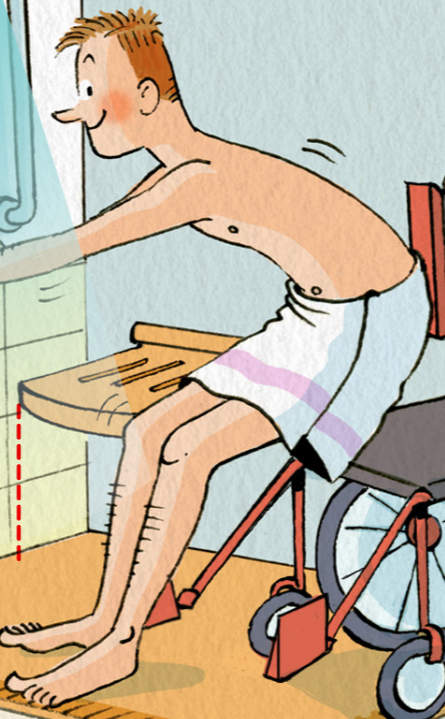
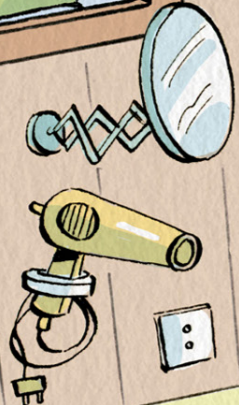
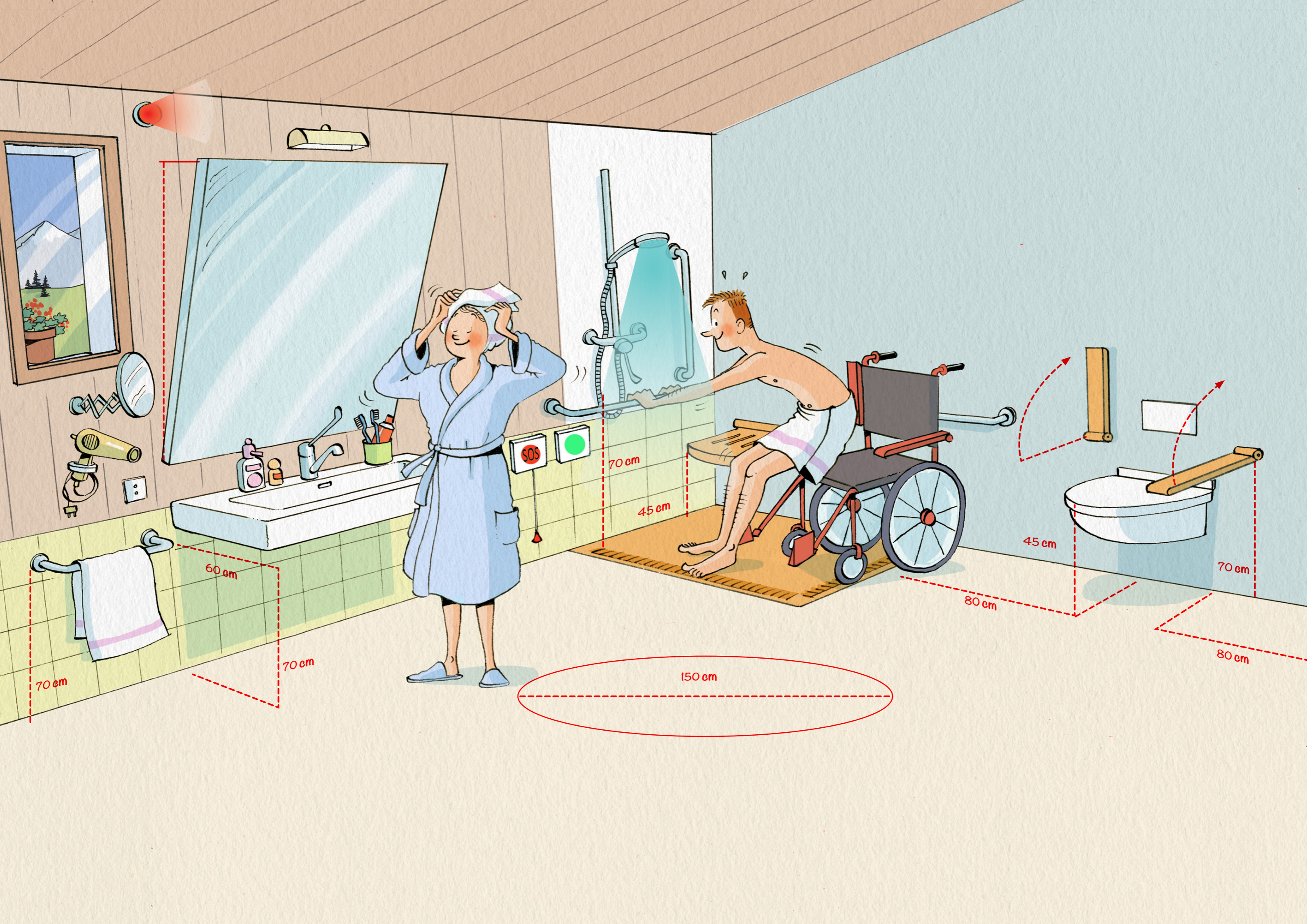
≥ 120 cm

40-120 cm

46-50 cm

≥ 80 cm





70 cm

60 cm

70 cm

70 cm

45 cm

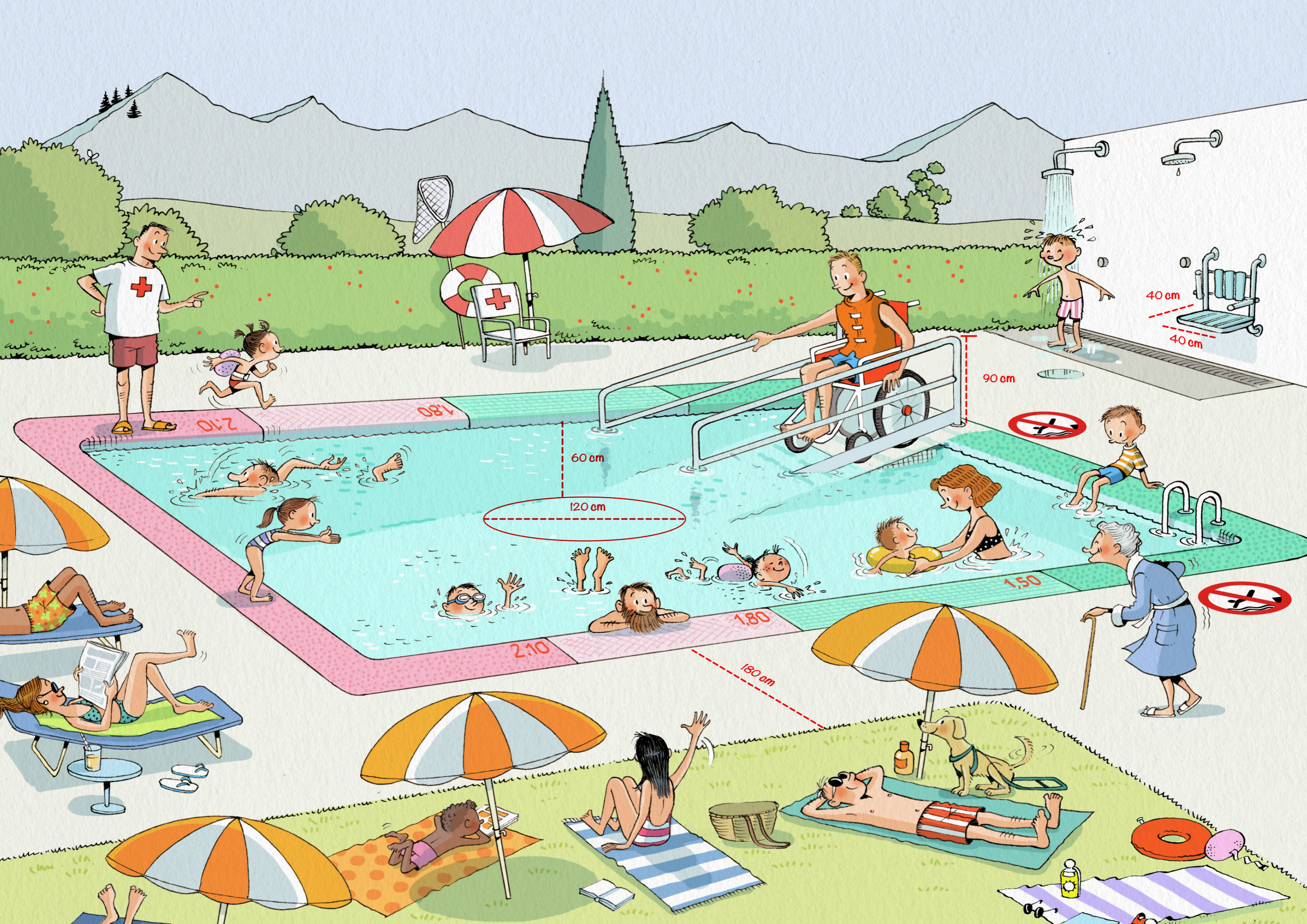
150 cm

80 cm

45 cm

70 cm

80 cm



Lifeguard

2.10

1.80

60 cm

120 cm

90 cm

1.50

1.80

2.10

40 cm

40 cm





Life guard

Person in wheelchair

Shower area with bench dimensions: 40 cm, 40 cm

Red dashed circle in pool: 120 cm, 60 cm

Red dashed line from pool to grass: 1.80 cm

Pool deck dimensions: 2.10, 1.80, 1.50

No swimming sign

No swimming sign

No swimming sign

No swimming sign

Person on lounge chair

Person reading newspaper on lounge chair

Person sunbathing on towel

Person sunbathing on towel

Person sunbathing on towel with dog

Person sunbathing on towel

Elderly person with cane

Person with child on inflatable ring

Person sitting on pool edge

Person swimming in pool

Person playing with ball in pool

Person climbing into pool

Person swimming in pool

Person swimming in pool

Red and white striped umbrella

Orange and white striped umbrella

Orange and white striped umbrella

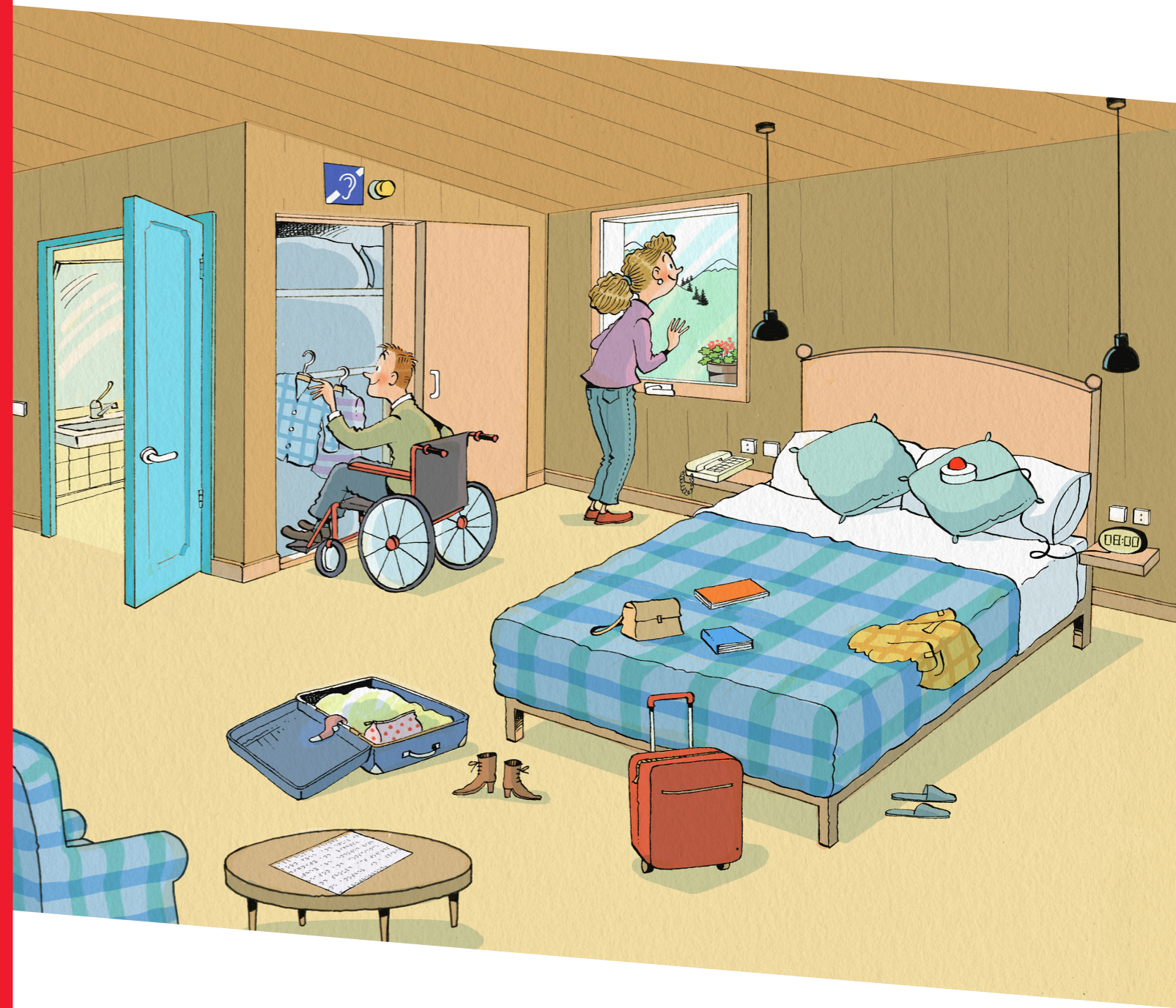
Green bushes

Tall green tree

Green bushes

Small evergreen trees

Background mountains and sky



Manual d'accessibilitat



Manual d'accessibilitat

En aquest text, es recullen la normativa i les recomanacions exposades al llarg del document per oferir un servei accessible a tots els usuaris.

Piscina

L'itinerari accessible ha de garantir l'accés a l'interior de la piscina.

Disposar de paviment adequat antilliscant.

Les vores de les piscines i del seu equipament han de ser arrodonits.

S'ha de garantir l'accés a les piscines, o bé a través de rampes o bé de grues hidràuliques. Aquest darrer sistema és el més eficaç i generalitzat.

La rampa es disposarà a les zones de menys profunditat. Tindrà una amplada mínima de 90 cm i estarà proveïda de passamans de doble altura a banda i banda, amb una secció ergonòmica d'entre 3 i 5 cm de diàmetre. El pendent no superarà el 8 %.

L'augment de la profunditat de la piscina se senyalitzarà amb canvis de textura i color als marges.

Es recomana que hi hagi una cadira de dutxa per a les persones que no poden posar-se dretes i han de dutxar-se assegudes.

Habitació

El nombre d'habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda de l'establiment ha de ser proporcional al total d'habitacions:

- De 5 a 50 1 habitació adaptada
- De 51 a 100 2 habitacions adaptades
- De 101 a 150 4 habitacions adaptades
- De 151 a 200 6 habitacions adaptades
- Més de 200 8 habitacions adaptades + 1 cada 50 o fracció

Les portes han de tenir un sistema d'obertura fàcil, amb targeta i poms en forma d'L. No han de tenir una molla de tancament automàtic.

Les habitacions adaptades poden estar en diferents plantes o en una mateixa planta, però sempre en llocs de la mateixa categoria que la resta d'habitacions.

Els interruptors de llum, endolls o qualsevol tipus de comandament han de situar-se a 50 o 60 cm de les cantonades perquè siguin fàcils d'assolir, a una altura d'entre 40 i 120 cm. Mai hauran d'estar darrere o a sota dels mobles o en llocs de difícil accés.

A l'habitació hi ha d'haver, com a mínim, un espai en el qual es pugui fer una circumferència d'1,50 m de diàmetre, perquè les persones que van en cadira de rodes puguin fer un gir de 360°.

Per facilitar la transferència des de la cadira de rodes al llit, el matalàs haurà de tenir una altura d'entre 46 i 50 cm.

El llit tindrà espai a sota (sense canapè) per facilitar l'ús de grues de transferència, en cas que sigui necessari per als usuaris de cadires de rodes.

El llit tindrà un espai de transferència lateral d'entre 80 i 90 cm, com a mínim, per als usuaris que utilitzen cadira de rodes.

El sistema d'obertura de les finestres serà amb un mànec en forma d'L o C, i estarà situat a una altura màxima d'1,30 m.

La finestra tindrà una altura màxima d'1 m per tal de permetre la visibilitat de les persones que fan servir cadira de rodes o que tenen una alçada baixa.

Cal destacar els sistemes d'armaris accessibles: penja-robes de dues altures o regulables, penjadors amb mànec llarg i penja-robes extensibles que l'usuari pugui extreure fora de l'armari a través d'un tirador vertical.

La porta de l'habitació adaptada ha de tenir un timbre lluminós que indiqui quan es truca a la porta.

L'alarma sonora d'evacuació en cas d'emergència ha de complementar-se amb un senyal lluminós, perquè pugui ser identificada per les persones hipoacúsiques.

L'habitació ha de tenir un televisor que permeti activar els subtítols i accedir al teletext.

Es recomana tenir un despertador amb sistema de vibració i lluminós per a persones amb discapacitat auditiva.

Bany

A l'interior hi haurà un espai lliure d'obstacles en el qual es pugui fer una circumferència d'1,50 m de diàmetre, de manera que els usuaris que vagin amb cadira de rodes puguin fer un gir de 360°.

Lavabo

Per assegurar l'aproximació frontal al lavabo als usuaris amb cadira de rodes, aquest estarà suspès a la paret i no tindrà peu. La vora superior estarà a una altura d'entre 70 i 80 cm.

L'aixeta serà monocomandament o automàtica. La vora inferior del mirall se situarà a una altura màxima de 90 cm i, preferentment, inclinat lleugerament cap al lavabo.

La informació important o sobre els serveis de l'hotel es facilitarà també en braille i caràcters grans o àudio, per als clients amb discapacitat visual.

El tovalloler, la sabonera i l'assegador de mans estaran a una altura d'entre 70 i 120 cm, i a una distància màxima de 75 cm des de l'eix del lavabo.

Es recomana instal·lar un lavabo amb un fons màxim de 60 cm (distància horitzontal màxima que es pot assolir des de la cadira de rodes) i regulable en altura.

S'instal·larà un sistema d'avís d'emergència i trucada d'assistència. La configuració més bàsica seria la instal·lació d'un polsador accessible amb cordó incorporat, situat a l'interior del bany, amb funció de reset, el qual transmeti una trucada d'assistència que arribi a un punt de control i que permeti a l'usuari verificar que la trucada ha estat rebuda.

Es recomana que els productes d'higiene estiguin identificats en braille (gel, xampú...) o, en tot cas, d'altres formes que puguin identificar les persones amb discapacitat visual.

Inodor

Per permetre l'aproximació al vàter amb la cadira de rodes hi haurà d'haver, a banda i banda, un espai lliure d'acostament de, com a mínim, 80 cm d'ample.

El vàter haurà d'estar preferiblement suspès per facilitar-ne l'aproximació als usuaris amb cadira de rodes, i oferir més espai de maniobra a dins de la cabina.

L'altura de l'inodor estarà entre 45 i 50 cm.

Es col·locaran dues barres de suport horitzontals situades a banda i banda del vàter. En el costat pel qual es realitza la transferència, la barra serà abatible i l'altra barra estarà fixada a la paret. En el cas que pugui realitzar-se la transferència pels dos costats, les dues barres seran abatibles. Es col·locaran a una altura d'entre 70 i 75 cm, separades per una distància d'entre 65 i 70 cm.

Dutxa

L'espai ocupat per la dutxa tindrà un mínim de 90 cm d'ample i 1,20 m de fons.

Algunes persones amb mobilitat reduïda no poden posar-se dretes o tenen dificultats per equilibrar-se, i necessiten dutxar-se assegudes. Per això s'ha de col·locar sempre un seient de dutxa, preferiblement fixat a la paret. També és útil que el seient sigui abatible, de manera que pugui apartar-se quan es dutxin persones sense mobilitat reduïda.

Es recomana optar per la dutxa en lloc de la banyera, ja que és de més fàcil accés per a les persones amb mobilitat reduïda.

El terra de la dutxa ha d'estar al nivell de la resta del lavabo, sense desnivells, i ha de ser antilliscant.

Sempre ha d'existir un espai lliure per a la transferència lateral de, com a mínim, 80 cm d'ample al costat del seient.

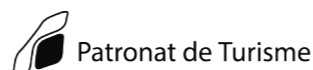
El seient fix ha d'instal·lar-se a la paret perpendicular a la de l'aixeta, a una altura d'entre 45 i 50 cm.

A la mateixa paret de l'aixeta ha d'haver-hi una barra de suport fixa que serveixi per fer la transferència des de la cadira de rodes al seient de dutxa. Aquesta serà horitzontal i s'instal·larà al costat del seient a una altura d'entre 70 i 75 cm.

També hi haurà una barra fixa vertical que servirà per regular l'altura del telèfon. La part inferior es col·locarà a una altura d'entre 1,10 i 1,30 m.

L'aixeta serà monocomandament i s'instal·larà entre la barra fixa horitzontal i la barra vertical, a una altura d'entre 90 cm i 1 m. És convenient que es tracti d'un model que permeti graduar-ne la temperatura.

Socis/Members ACT



Partners



Més informació

Entitats de promoció turística

Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona
www.costadaurada.info
www.terresdelebre.travel

Patronat de Turisme Costa Brava –
Pirineu de Girona
www.costabrava.org

Patronat de Turisme de la Diputació de Lleida
www.aralleida.cat

Oficina de Promoció Turística de la Diputació
de Barcelona
www.barcelonaesmoltmes.cat

Turisme de Barcelona
www.barcelonaturisme.com

Per a més informació de Catalunya

www.act.gencat.cat

www.turismeperatohom.catalunya.com

 www.twitter.com/turismecat/media

 www.youtube.com/turismecat

Palau Robert
(Centre d'Informació Turística de Catalunya)
Passeig de Gràcia, 107 - 08008 Barcelona
+ 34 93 238 80 91 / 92 / 93
www.gencat.cat/palaurobert

Horaris:

de dilluns a dissabte: 10.00 - 20.00 h.
diumenges i festius: 10.00 -14.30 h.

Informació turística:

012 (Catalunya);
902 400 012 (fora de Catalunya);
+ 34 902 400 012 (fora d'Espanya)

Oficines a l'exterior de l'Agència Catalana de Turisme

Benelux
info.act.bnl@gencat.cat
Tel.: + 32 26 406 151

Països Nòrdics
info.act.nordic@gencat.cat
Tel.: + 358 40 7177 295

França
info.act.fr@gencat.cat
Tel.: + 33 140 468 448

Regne Unit
info.act.uk@gencat.cat
Tel.: + 44 20 7583 8855

Europa Central
info.act.de@gencat.cat
Tel.: + 49 69 7422 4873

Itàlia
info.act.it@gencat.cat
Tel.: + 39 02 873 935 73

Espanya
turisme.blanquerna@gencat.cat
Tel.: + 34 915 241 000

Rússia
info.act.ru@gencat.cat
Tel.: + 7 495 567 1871

Xina
promotion.act.cn@gencat.cat
Tel.: + 86 10 848 682 84

Sudest Asiàtic
info.act.sea@gencat.cat
Tel.: + 65 622 04 022

Estats Units
info.act.usa@gencat.cat
Tel.: + 1 212 7823332

Amèrica del Sud
info.act.latam@gencat.cat

Il·lustració: Cristina Losantos

© Agència Catalana de Turisme

Realització editorial

Alhenamedia (Alhena Fàbrica de Contenidos, S.L.) www.alhenamedia.info
Maquetació i disseny de portada: **Francisco Morais**

Queden rigorosament prohibides, sense l'autorització escrita dels titulars del copyright, sota les sancions establertes per la llei, la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol procediment, incloent-hi la reprografia, el tractament informàtic, i la distribució dels exemplars mitjançant lloguer o préstecs públics.

