

INFORME ACAPPS 2022

SENSE DRET A LA INFORMACIÓ A CAUSA D'UNA ACCESSIBILITAT INEXISTENT: AIXÍ HO VIUEN LES PERSONES AMB SORDESA

ANÀLISIS, SOLUCIONS I ACTUACIONS
EN 55 CASOS REALS DE SITUACIONS
D'INACCESSIBILITAT A LA COMUNICACIÓ.



EDICIÓ I REDACCIÓ

Maria Moñino Alonso,
Secretària de la Junta Directiva
de la Federació ACAPPS.

Isabel López Campoy,
Presidenta d'ACAPPS Vallès
i vocal de la Junta Directiva de la
Federació ACAPPS.

David Prujà,
Coordinador de la Federació
ACAPPS, director, coordinador
i redactor de continguts.

Domingo Reina,
Comissionat d'Accessibilitat de
la Comunicació de la Federació
ACAPPS, co-redactor de casos.

DISSENY I MAQUETACIÓ

Apòstrof Cooperativa

ADAPTACIÓ D'ESTIL:

Francina Ballester

CORRECCIÓ LINGÜÍSTICA:

Plataforma per la Llengua

“La llibertat mai no es concedeix
sense més ni més: cal lluitar per ella.
La Justícia mai no es rep sense
més ni més: cal exigir-la”.

*A. Philip Randolph, activista
afroamericà dels Drets Civils.*

INDEX

1. Presentació	8
2. Metodologia	12
Anàlisi numèrica de les dades	14
3. Inaccessibilitat a la feina	16
Relatoria de casos	18
Conclusions de la Inaccessibilitat a la feina	26
4. Inaccessibilitat a la salut	30
Relatoria de casos	32
Conclusions de la inaccessibilitat a la salut	49
5. Inaccessibilitat al comerç	52
Relatoria de casos	54
Conclusions de la inaccessibilitat al comerç	55
6. Inaccessibilitat als serveis	56
Relatoria de casos	58
Conclusions de la inaccessibilitat dels serveis	67
7. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci	68
Relatoria de casos	70
Conclusions de la inaccessibilitat a la cultura i l'oci	80
8. Inaccessibilitat a l'Administració pública	82
Relatoria de casos	84
Conclusions de la inaccessibilitat a l'Administració pública	86
9. Inaccessibilitat a l'educació i la formació	88
Relatoria de casos	90
Conclusions de la inaccessibilitat en educació i formació	97
10. Inaccessibilitat a la participació ciutadana	100
Relatoria de casos	102
Conclusions de la inaccessibilitat a la participació ciutadana	103
11. Inaccessibilitat a l'Administració de justícia	104
Relatoria de casos	106
Conclusions de la inaccessibilitat a l'Administració de justícia	110
12. Inaccessibilitat als mitjans de comunicació	112
Relatoria de casos	114
Conclusions de la inaccessibilitat als mitjans de comunicació	116

13. Conclusions generals	118
14. Annex I. Textos legals	122
De referència general	123
De referència en l'àmbit laboral	129
De referència en l'àmbit del dret a la salut	131
De referència en l'àmbit del Comerç	133
De referència en l'àmbit dels serveis	133
De referència en l'àmbit del dret a la cultura i a l'oci	135
De referència en l'àmbit de l'Administració pública	137
De referència en l'àmbit de l'educació i la formació	140
De referència en l'àmbit de la participació ciutadana	145
De referència en l'àmbit de l'Administració de justícia	147
De referència en l'àmbit dels mitjans de comunicació	147
15. Annex II. Eina de recollida de casos	150
Formulari de situacions d'inaccessibilitat	151
Secció 1. Identificació	151
Secció 2: Descripció de la situació viscuda	151
Secció 3. Aportació de proves	153
Secció 4. Participar en el projecte	153
Secció 5. Consentiment de tractament de dades	154

00

RESUM

Aquest document recull de les **situacions viscudes el 2021 per persones amb discapacitat auditiva** que han fet arribar a les entitats ACAPPS en què no han pogut accedir a projectes, processos, actes, activitats, productes, serveis, equipaments o instal·lacions per **manca de mesures de suport a la comunicació oral**. En fa una anàlisi i intenta extreure'n propostes de millora per a la plena participació de les persones amb discapacitat auditiva a la vida ciutadana.

01

PRESENTACIÓ



L'exclusió i l'aïllament social són les conseqüències que paguen les persones amb sordesa per la falta d'accessibilitat arreu.

A continuació presentem l'Informe anual de casos d'inaccessibilitat a la comunicació oral de 2022, que passa comptes dels casos que les persones amb sordesa ens han fet arribar sobre les situacions en què se'ls ha negat el seu dret a la comunicació i a la informació per manca de mesures de suport a la comunicació oral durant el 2021 i de les actuacions dutes a terme per la Federació ACAPPS i les seves entitats amb relació als casos que s'han produït a Catalunya.

Aquest informe vol ser un document de referència per a les persones amb sordesa, per als professionals de l'àmbit de la sordesa i l'accessibilitat i per a les institucions públiques responsables de les polítiques d'inclusió de les persones amb sordesa, a tots els àmbits territorials i sectorials.

Cal tenir en compte que prop del 97 % de les persones amb sordesa de Catalunya es comuniquen oralment, parlant. Així doncs, l'accessibilitat de la comunicació oral esdevé un factor fonamental per a les persones amb sordesa.

Els mitjans de suport a la comunicació oral —emissores d'FM, bucles magnètics, subtitulació en directe, lectura labial, audiòfons i implants— són els mecanismes que avui, i ja des de fa força anys, permeten a les persones amb pèrdua auditiva participar plenament de la vida ciutadana, sempre que els promotors de les activitats, serveis o instal·lacions hagin previst les necessitats de les persones amb discapacitat auditiva.

Tanmateix, cal donar a conèixer i tenir ben present que, tot i que les pròtesis han millorat molt la qualitat de l'estímul auditiu que aporten a les persones amb sordesa, en la majoria de casos no és suficient per poder comprendre allò que se'ls comunica. D'aquesta manera, les persones amb sordesa poden necessitar, en funció de les seves capacitats, de la seva afectació i de les circumstàncies en què s'esdevingui la comunicació, un conjunt d'estímul per assegurar la comunicació: lectura labial, estímul auditiu clar i el màxim d'intel·ligibles i la lectura de subtítols.



Un element que cal tenir ben present quan abordem les situacions que, de manera quotidiana, han d'afrontar les persones amb sordesa és la vessant emocional d'aquesta realitat que han de viure: la constant reiteració de comprovar que poca cosa els és accessible, que sempre els cal significar-se per assegurar-se que se'ls té en compte i tot sovint ni tan sols amb això no n'hi ha prou. Aquestes limitacions d'accessibilitat tenen conseqüències cada cop més demostrades en la salut emocional de les persones amb sordesa: exclusió social, depressió, aïllament social... Són manifestacions de les conseqüències que paguen les persones amb sordesa per la manca d'accessibilitat arreu.

Aquest document fa una mirada als casos que les persones amb discapacitat auditiva han comunicat al Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de l'ACAPPS. Aquests casos, que en la seva majoria no s'han pogut resoldre favorablement, ens informen de quines són les limitacions que, de manera quotidiana, han de viure les persones amb dificultats auditives i com han viscut l'exclusió que comporten aquestes limitacions d'accessibilitat.

També és important tenir en compte la metodologia de recollida de casos: a través d'un formulari web o de la possibilitat de concertar una entrevista presencial o telemàtica, les persones amb sordesa han deixat constància dels fets dels quals han estat protagonistes. Aquesta metodologia en tot moment garanteix l'anonimat de les persones que hi participen, tot i que permet a l'ACAPPS conèixer qui hi ha darrere de cada cas per tal d'ampliar-ne la informació o intentar facilitar-li l'accés a allò que se li ha negat en un principi.

Gran part dels casos que recull aquest document són casos en què les persones amb sordesa han vist com se'ls negava l'accés a una activitat, un acte, un projecte, un producte o un servei. No obstant això, també hi ha alguns casos en què les persones amb sordesa o altres actors han posat en coneixement de l'ACAPPS una situació concreta amb la voluntat de demanar suport en la millora de les condicions d'accessibilitat d'allò que ofereixen.

La nostra finalitat: ajudar el conjunt d'actors socials a ser accessibles i inclusius per a les persones amb sordesa. Hi ha solucions.

És el cas d'algunes de les situacions d'inaccessibilitat a la feina, que donada l'experiència i implantació de l'ACAPPS en el sector de la inserció laboral, rep regularment peticions d'empreses i persones treballadores per assessorar-se sobre com poden fer més accessible el lloc de treball d'alguna persona amb dificultat auditiva, ja sigui perquè algun treballador ha patit una pèrdua auditiva o bé perquè amb una nova contractació han incorporat una persona amb sordesa al seu equip.

Aquesta és la finalitat última de tota la tasca de l'ACAPPS: ajudar tots els actors socials a fer accessible allò que ofereixen al conjunt de la ciutadania, per assegurar que efectivament tothom, incloent-hi les persones amb dificultats auditives, en poden gaudir.

02

METODOLOGIA



Hem volgut abordar situacions reals i plantejar accions de resposta per millorar la situació de les persones amb sordesa.

El procés de recollida de casos ha estat majoritàriament a través del formulari web que l'ACAPPS va publicar al seu web a finals del mes de març de 2021.

Aquest formulari, que es pot consultar a l'annex II d'aquest informe, demana un conjunt de dades, incloent-hi la identitat de la persona que presenta el cas. Aquest és un element que ha estat important a l'hora de plantejar el projecte: volem abordar situacions reals i plantejar accions per a la millora de la situació de persones concretes. Això suposa recollir dades de casos reals, en què la persona que ha viscut aquesta situació es compromet aportant-hi la seva identitat.

Per motius obvis, aquest informe no desvela la identitat de cap de les persones que han col·laborat amb el projecte aportant els seus casos, ni tan sols n'hem desvelat la identitat quan hem contactat amb les institucions responsables de la inaccessibilitat que han posat en coneixement nostre. Preservem la seva identitat i el seu anonimat, al mateix temps que demanem que es comprometin amb la versió dels fets que ens aporten.

Un altre factor que hem tingut present en aquest estudi ha estat si la situació que ens plantejaven era de necessitat o conculcava algun dret fonamental i si des de

l'entitat podíem intercedir o intervenir d'algun manera per facilitar l'accessibilitat d'aquella persona a aquell recurs, projecte, instal·lació, servei o activitat. Quan això ha estat així, hem facilitat els recursos o les derivacions necessàries per a cada cas. A la relatoria de cada cas es pot veure quines són les accions dutes a terme.

Certament, també cal dir que no hem tingut la capacitat d'intervenir en tots els casos o d'aconseguir que les gestions que hem dut a terme arribessin a bon port. Un exemple clar és el dels serveis d'atenció al client de grans companyies, que estan entrenats per dissuadir les reclamacions. Ens ha resultat francament difícil i fins i tot, en alguns casos, impossible, poder establir-hi diàleg.

Les comunicacions dutes a terme des de l'oficina del projecte han partit en tot moment de la base que la informació que teníem era només d'una de les parts i que el nostre paper era posar en coneixement de l'altra part com s'havia viscut la situació que la persona afectada havia compartit amb nosaltres i posar-nos a disposició de l'empresa o de l'administració per assessorar-la, des del nostre coneixement, sobre com evitar la reproducció de situacions similars.

Malauradament, pensem que en ocasions les persones que han rebut les nostres comunicacions han interpretat que preteníem fer més una denúncia que no pas un assessorament. Lamentem aquesta situació i resta pendent trobar formes de comunicació que ens permetin deixar clara la nostra vocació de servei i de sensibilització amb aquesta iniciativa.

ANÀLISI NUMÈRICA DE LES DADES

Les primeres dades que podem analitzar és el nombre de casos i la seva distribució per gènere de la persona que els planteja, així com el nombre de persones diferents que ens han presentat casos.

En tractar-se del primer any que recollim aquesta mena de situacions i que la difusió que n’hem fet és limitada a l’entorn principal de les entitats de l’ACAPPS, observem com la feminització de l’activisme de l’entitat és un fet incontestable, tant pel fet que són el grup que més denúncies d’inaccessibilitat ha posat com pel fet que són dones les persones que han posat més denúncies (7 dones han presentat més d’un cas) i només un home n’ha posat més d’una.

Podem observar quins són els sectors d’activitat en els quals es produeixen els casos d’inaccessibilitat informats. No es tracta de pensar que els casos informats són tots els casos que viuen aquestes persones. Tenint en compte que està l’accessibilitat de la comunicació oral està poc estesa, més aviat se’ns ha informat

només dels casos que els han semblat més significatius o més feridors per la situació de dependència i indefensió que els ha generat i que ha motivat que ens ho fessin saber, o fins i tot simplement el cas que primer els ha vingut al cap quan han tingut coneixement que podien comunicar-nos-ho i han tingut temps per fer-ho.

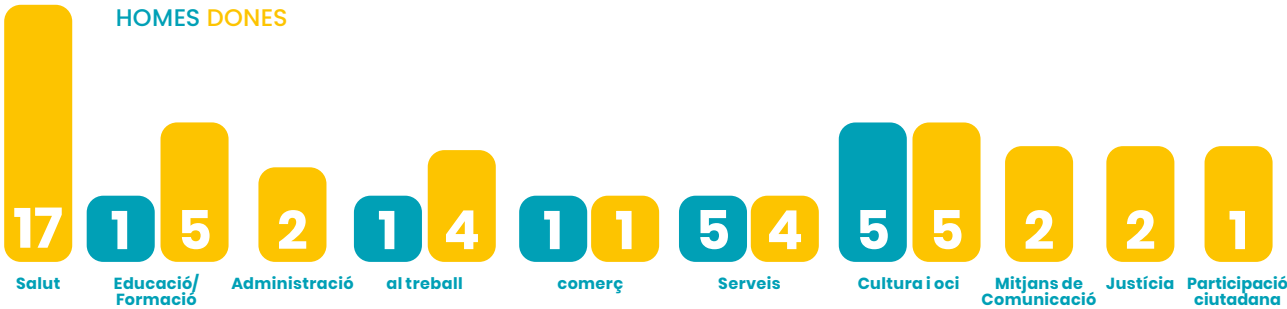
Veiem que el sector d’activitat que més preocupació aixeca per la seva manca de mesures de suport a la comunicació oral entre les persones amb sordesa és el sector de la salut, tant els serveis privats de salut com els públics, tant els relacionats amb la pandèmia com els relacionats amb l’atenció primària com amb l’especialitzada.

Més d’un terç dels casos d’inaccessibilitat en l’àmbit de la salut es refereixen a situacions en les quals les persones amb sordesa veuen com la intimitat de la seva salut es perd, bé perquè són cridades al metge pel nom, bé perquè el personal sanitari i administratiu li alça la veu, o bé perquè necessiten el suport d’una tercera

CASOS REBUTS I VÍCTIMES D’INACCESSIBILITAT



SECTORS D’ACTIVITAT DE LA INACCESSIBILITAT



persona per concertar una visita o una prova, o fins i tot per assistir a la consulta. Aquests casos es donen fins i tot en consultes d’otorrinolaringologia.

Segueixen a força distància activitats del sector cultural, dels serveis i de l’educació i la formació. El nombre de casos és prou baix com per no prendre’s aquestes dades com a categoria, però sí que ens permeten fer-nos una idea d’algunes realitats que viuen les persones amb sordesa i com i on veuen minada la seva autonomia personal.

Tenint en compte la poca quantitat d’homes, en contrast amb la gran quantitat de sectors d’activitat sobre els quals es distribueixen aquestes dades, no podem fer una valoració en termes de gènere, més enllà de la importància que l’àmbit de la salut sigui una gran preocupació entre les dones i no suscití cap cas entre els homes.

En futures edicions en què la mostra pugui ser més gran, convindrà fer una lectura en termes sectorials.

Finalment, podem veure on rau la responsabilitat de fer accessible la comunicació a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, si a les institucions públiques o en l’àmbit privat (empreses, botigues, entitats...).

Observem que les persones amb sordesa mostren més tendència a reclamar a les institucions públiques un esforç per fer la comunicació accessible, que no pas a les empreses, botigues i la resta d’institucions que configuren l’àmbit privat.

Aquesta tendència sembla més marcada en homes que en dones proporcionalment, tot i que cal tenir present que la mostra és molt reduïda.

TITULARITAT DE LA INSTITUCIÓ RESPONSABLE DE LA INACCESSIBILITAT



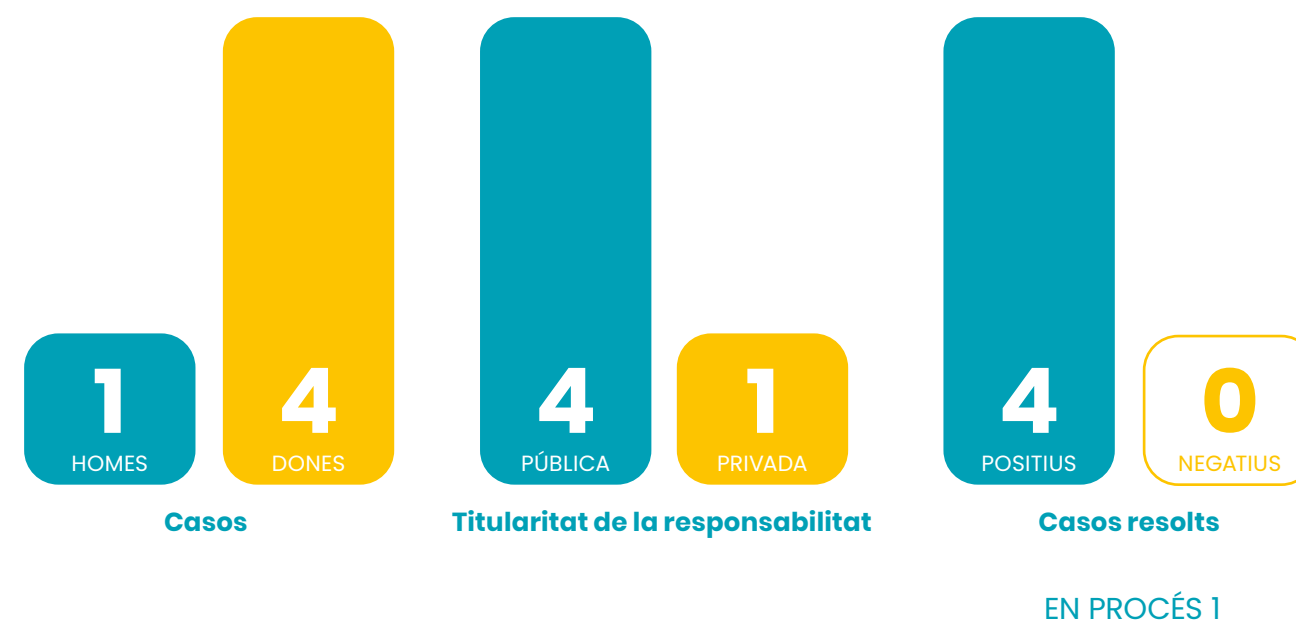
03

INACCESSIBILITAT A LA FEINA



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a la feina tots aquells casos que ens arriben que tenen relació amb les dificultats que troben les persones amb sordesa per incorporar-se a un lloc de treball concret, ja sigui per requeriments d'accés que els exclouen sense motiu aparent o per la manca de mesures d'accessibilitat dels espais i entorns de treball.

D'aquesta manera, trobem casos en què qui contacta amb l'ACAPPS és la persona amb sordesa i casos en què qui contacta és l'empresa perquè vol fer adaptacions per facilitar la incorporació de persones amb sordesa a la seva plantilla.



RELATORIA DE CASOS

LCL, dona. Accessibilitat a la feina. 30 de juny de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: un departament de la Ciutat Sanitària de la Vall d'Hebron¹

Ubicació de la inaccessibilitat: lloc de treball a la Ciutat Sanitària de la Vall d'Hebron

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

Solució a la inaccessibilitat?



Sí



No

¹ Ha calgut ser així d'imprecís a l'hora d'anomenar el departament o la institució en concret per evitar la identificació de la persona, que no ens ha donat el seu consentiment explícit per poder-ho fer.

La situació:

LCL contacta amb l'ACAPPS a través del Servei d'Inserció Laboral. És investigadora de la Vall d'Hebron i exposa quines són les tasques que realitza quotidianament i en quines tasques té problemes d'accés a la comunicació amb les persones del seu entorn.

Atès que es tracta d'un entorn sanitari, tothom porta mascaretes i això dificulta encara més la comunicació. Les mascaretes accessibles a la comunicació no li són prou efectives perquè la il·luminació

és deficient i, en conseqüència, la lectura labial no és viable. Consulta quines solucions tècniques serien possibles.

Actuació de l'ACAPPS:

Concertem una trobada amb LCL per provar diferents solucions tècniques. No li serveix l'emissora d'FM ni el bucle magnètic individual ni de mostrador. Recomanem un sistema de Bluetooth que connecti amb els seus audífonos.

Ella decideix utilitzar un amplificador de so. Tot i que amplifica també el soroll, considera que li pot anar millor.

Condis. Accessibilitat a la feina. 31 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Condis Supermercats

Ubicació de la inaccessibilitat: Supermercat Condis de Sant Boi de Llobregat

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

L'empresa Condis contacta amb l'ACAPPS per demanar assessorament en l'adaptació del lloc de treball d'una persona (dona) del seu equip.

Actuació de l'ACAPPS:

Assessorem sobre pautes de comunicació amb persones amb sordesa, informem sobre els avantatges del bucle magnètic i l'emissora d'FM al mostrador/caixa, visitem l'establiment i valorem la mesura més idònia. Fem una prova amb la persona amb sordesa sobre l'ús del sistema de bucle magnètic.

Gràcies a la resposta positiva per part de la usuària amb l'ús del bucle magnètic, l'empresa decideix fer una instal·lació de bucle a una de les caixes registradores d'ús més habitual.

NBA, dona. Inaccessibilitat a la feina. 15 de desembre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: una empresa pública sanitària

Ubicació de la inaccessibilitat: lloc de treball

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

NBA contacta amb l'ACAPPS perquè pateix un procés de pèrdua auditiva des de fa anys. Porta audiòfons. Treballa a un Centre d'Atenció Primària i fa atenció directa a les persones usuàries dels serveis de salut. Requereix mesures per amplificar el so, atès que amb la mascareta i la pantalla tem no sentir bé què li diuen.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens desplaçem al lloc de treball i provem amb ella l'ús de sistemes d'amplificació per bucle i veiem que no té la bobina activada. L'adreçem al seu centre protètic per tal d'aclarir si té la funció de bobina activada als seus aparells. Mentrestant, ella diu que té uns aparells de Bluetooth que es connecten amb els seus audiòfons i mirarà si ho pot solucionar amb això de moment. No reprèn el contacte amb nosaltres, amb la qual cosa donem el cas per resolt positivament.

CLP, dona. Inaccessibilitat a la feina. 22 de setembre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Centre d'Alt Rendiment de Sant Cugat i Triangle Serveis Auxiliars SL

Ubicació de la inaccessibilitat: lloc de treball

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

A través del Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS i de l'empresa Triangle Serveis Auxiliars SL, CLP s'incorpora al Centre d'Alt Rendiment de Sant Cugat de recepcionista. Des de l'empresa volen facilitar-li els mitjans tècnics per tal que pugui atendre el telèfon i ens demana suport per connectar les seves pròtesis auditives al telèfon per Bluetooth.

Actuació de l'ACAPPS:

Demaneu més informació per conèixer les característiques de l'aparell i de les pròtesis. Ens coordinem amb la tècnica del Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS que porta el seu cas. CLP ens diu que està pendent de rebre el manual del telèfon que farà servir per connectar-lo per Bluetooth i quan tingui més informació ens escriu. Al cap de quatre mesos sense resposta, fem seguiment del cas i la tècnica del Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS ens diu que no cal fer cap actuació perquè ja està plenament incorporada a la tasca i ja ha superat les dificultats dels seus recursos personals.

FVP, home. Inaccessibilitat a la feina. 5 de maig de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Transports Metropolitans de Barcelona.**Ubicació de la inaccessibilitat:** Política de Recursos Humans de TMB**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

L'ACAPPS contacta amb FVP a través de les xarxes socials arran de la publicació del seu cas. FVP ens explica que es va presentar a les proves de selecció per a agents d'atenció al client a Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA (TMB) entre el 5 i l'11 de març. Va superar la prova escrita, l'entrevista i, quan ja li van dir que tot depenia de la prova mèdica, no va ser admès.

Es va posar en contacte amb Recursos Humans de TMB, que no el van atendre. Va contactar amb el gabinet mèdic que li va fer la revisió i li van dir que no se'ls acudia res que pogués motivar la seva exclusió per causes mèdiques, a menys que el fet que porti una pròtesi auditiva sigui causa

d'exclusió (porta un audiòfon ben visible).

El 29 d'abril es va tornar a posar en contacte amb Recursos Humans de TMB. Va exposar-li el que el gabinet mèdic li havia dit sobre les seves condicions físiques i va preguntar la motivació de la seva classificació com a no apte.

El 4 de maig posa una queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, exposant els fets i com l'han fet sentir, al·legant que se sent discriminat. El 6 de maig posa denúncia a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.

El 13 de maig de 2021 TMB respon els seus correus i al·legacions al procés informant-lo que existeixen uns requeriments psicològics i físics per accedir a aquest lloc de treball que no van publicar conjun-

tament amb l'oferta i que són la causa de la seva exclusió: «no s'admeten pròtesis auditives».

Actuació de l'ACAPPS:

Tenim notícia del seu cas per la difusió que n'ha fet a través de les xarxes socials i decidim enviar-li un missatge per interressar-nos pel cas i conèixer-ne una mica més els detalls.

El 6 de maig contacta amb nosaltres i podem concertar una entrevista per al 12 de maig. Ens fa saber tots els detalls del cas. Des d'aquell moment comencem una tasca d'acompanyament i de recerca de les causes de la seva exclusió.

Li recomanem que posi una queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, a la Sindicatura de Barcelona —gestions que ja ha realitzat— i que s'adreci a l'Oficina per la No Discriminació (OND) de Barcelona per assessorar-se legalment, cosa que no ha fet encara.

En acabar l'entrevista, l'ACAPPS va fer una consulta jurídica a un advocat col·laborador especialista en dret laboral i discapacitat per saber si podria tenir fonament una sospita de discriminació en l'accés a la feina. L'advocat, Isidoro Ausín, va manifestar una opinió preliminar sense conèixer la normativa específica que podria ser aplicable, però va recalcar que calia conèixer aquesta normativa específica, ja que les infraestructures ferroviàries tenen una consideració jurídica específica.

Paral·lelament, l'ACAPPS contacta amb la presidència del comitè d'empresa de TMB per consultar la normativa aplicable. Un

cop identificada la Llei 38/2015 del sector ferroviari, la Llei ferroviària 4/2006 i l'Ordre de Foment 2520/2006, cal fer una valoració jurídica de si alguna d'aquestes lleis està conculcant drets fonamentals, és a dir, si la naturalesa de la tasca que s'ha de realitzar i les condicions físiques que realment requereix aquesta tasca motiven l'exclusió de la qual ha estat víctima FVP.

Mentre es produïa tota aquesta recerca, la Sindicatura de Greuges de Catalunya va respondre de manera preliminar. La resposta que va enviar el 30 de juliol de 2021 la Sindicatura indicava que, malgrat estar obligats a fer-ho, TMB no havia contestat els seus requeriments, de manera que resolva el sense tenir la versió de TMB. En aquesta resolució, la Sindicatura comunicava:

«...que he recomanat a l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en tant que titular de Transports Metropolitans de Barcelona que, al més aviat possible, dugui a terme el procés de revisió dels requeriments psicofísics dels processos selectius per evitar que se segueixin mantenint malalties que no estan justificades com a motius d'exclusió. Així mateix, de confirmar-se que vau ser exclòs del procés exclusivament pel fet de portar un audiòfon, el Síndic recomana que, vos i tots aquells aspirants que en foren exclosos pel mateix motiu, s'incloguin a la borsa d'agents d'atenció al client d'acord amb la puntuació finalment assolida.»

L'1 de setembre la Sindicatura de Greuges de Catalunya contacta amb FVP per comunicar-li que TMB encara no ha contestat els seus requeriments i que el mantindran informat de qualsevol gestió que realitzin sobre el seu cas.

El 20 de setembre la Sindicatura de Greuges de Barcelona resol el cas valorant que la normativa ferroviària contempla l'exclusió de persones amb audífons, sense entrar en el fons de la qüestió sobre si aquesta normativa està generant una exclusió justificada o no i, en cas de no estar justificada, si es tracta d'un cas de discriminació que cal corregir. Concretament, la resolució de la Sindicatura de Barcelona tan sols fa la recomanació següent:

«Recomanar a Transports Metropolitans de Barcelona que valorin la possibilitat de millorar el redactat de les bases de futures convocatòries a fi de fer-les més comprensibles per a aquelles persones que volen aspirar a una plaça d'agent d'atenció al client.»

A l'octubre de 2021, l'ACAPPS es reuneix amb l'OND per abordar mecanismes de col·laboració i, entre altres temes, decideixen col·laborar en la gestió d'aquest cas. Fruit d'aquesta col·laboració es comparteix amb l'advocada de l'OND i FVP la proposta de demanar a ambdues sindicatures que vagin al fons de la qüestió legal i presentar una queixa al Defensor del Poble espanyol. L'objectiu d'aquestes gestions és reclamar que es dirimeixi si l'ordre ministerial que justifica els requeriments físics és discriminatòria perquè contravé altres normatives de rang superior o bé si és de ple dret.

Totes les parts accepten la proposta feta per l'ACAPPS. Al tancament d'aquest informe estem en procés de redacció de la queixa i de fonamentació legal, que requereix l'aportació de detalls per part de FVP.



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA FEINA

Tot i la implantació de l'ACAPPS en l'àmbit de la inserció laboral, estem convençuts que el 2021 no reflectim tots els casos que les entitats de l'ACAPPS han rebut. El fet de normalitzar moltes situacions que poden ser il·legides en forma de discriminació o de superació de les barreres de la comunicació oral de les persones amb sordesa i la joventut del projecte segur que han jugat en contra del traspàs d'informació.

En conseqüència, una de les conclusions que extraïem de la primera edició d'aquest informe és que ens cal establir mesures de comunicació periòdica entre el departament d'inserció laboral de les entitats de l'ACAPPS i el servei d'atenció a la inaccessibleitat.

A diferència dels altres àmbits d'aquest informe, en què les persones amb sordesa ens han comunicat situacions d'inaccessibilitat com una forma de denúncia, la major part dels casos en l'àmbit laboral han estat presentats per persones que buscaven un assessorament concret per poder implementar les mesures d'accessibilitat necessàries.

Aquest fet s'explica per la intensa activitat i reconeixement que té l'ACAPPS en l'àmbit

dels drets i la inserció laboral, de manera que és un referent per a moltes persones amb sordesa i per a moltes empreses. Aquest reconeixement és molt valuós, ja que suposa superar el primer estadi, que és el reconeixement de la necessitat del canvi. Cal, doncs, apostar per visibilitzar aquests casos en què empreses i treballadors acorden encomanar-se a una organització experta, com és cas de l'ACAPPS, per diagnosticar quines són les necessitats de mesures de suport a la comunicació i quines adaptacions poden fer per garantir el dret laboral de les persones amb dificultats auditives.

Ara bé, un altre factor que també explica la manca de casos rebuts en forma de denúncia per la manca d'accessibilitat o per la discriminació en l'accés a la feina de les persones amb sordesa és la precarietat laboral actual i la manca d'empoderament de les persones amb sordesa per reclamar el compliment dels seus drets.

Sembla que caldria fer un exercici d'empoderament de les persones amb sordesa en edat laboral activa sobre els seus drets a la feina i sobre com les mesures de suport a la comunicació oral els permeten assumir gairebé qualsevol lloc de treball, sigui més o menys qualificat.

Cinc són els casos que han arribat a l'oficina del projecte d'inaccessibilitat, quatre d'ells relacionats amb demandes d'assessorament per a l'adaptació de llocs de treball o la disposició de mesures de suport a la comunicació oral. Aquests quatre (80 %) s'han resolt satisfactòriament per a les persones amb sordesa.

L'altre cas consisteix en un cas de discriminació en l'accés al lloc de treball en un procés de selecció que conté uns requisits psicològics i físics inacceptables per innecessàriament restrictius cap a les persones amb discapacitat auditiva. Aquest cas roman obert i viu en el sentit que més enllà del 2021 —el període que abasta aquest informe— s'han esdevingut alguns fets que en condicionen el seu desenvolupament i que seran analitzats en el seu conjunt en el proper informe.

Malgrat tot, aquest cas, amb els elements que hem pogut conèixer el 2021, ens permet fer algunes reflexions: seria convenient que qualsevol empresa es documentés amb precisió sobre les discapacitats abans d'excloure persones de determinats llocs de treball a causa de les discapacitats.

Si per a la conducció de trens de via estreta, tal com afirmen des del Comitè d'Empresa de TMB, no hi ha cap senyal acústic al qual hagi de respondre la persona que condueix el tren, no sembla raonable excloure les persones amb discapacitat auditiva d'aquest lloc de treball, i més encara quan les pròtesis permeten comunicar-se oralment amb normalitat.

Així doncs, convindria fer com a mínim dues coses: eliminar com a criteri d'exclusió el simple fet de portar pròtesis auditives i modificar la normativa que especifica una determinada capacitat auditiva per a una feina en la qual aquesta capacitat no és necessària, concretament l'Ordre ministerial de Foment 2550-2006.

De la mateixa manera, seria desitjable que tant la Sindicatura de Greuges de Catalunya com la de Barcelona, en rebre les

queixes derivades d'aquest cas, anessin més enllà del fet de valorar si l'empresa (Transports Metropolitans de Barcelona en aquest cas) ha complert o no la normativa, sinó que es plantegin si la normativa que s'aplica és justa, especialment quan estem parlant de normatives que no compten amb l'aval de les cambres, sinó que són d'àmbit governatiu.

Fins i tot en casos com aquest, en què les normatives que convé posar en qüestió superen el seu àmbit competencial, aquestes institucions tenen mecanismes de coordinació i accés als seus homòlegs tant d'àmbit estatal com europeu.

D'altra banda, resulta xocant veure com una empresa pública com TMB no contesta els requeriments d'una institució com la Sindicatura de Greuges de Catalunya, malgrat tenir-ne l'obligació, i que això no tingui cap conseqüència.

I finalment, no podem deixar de fer constar que resulta descoratjador que el funcionament de les institucions que poden ajudar la ciutadania a fer valdre els seus drets tinguin sobre el paper la consideració d'obligació de respondre, però que no existeixin mecanismes per obligar a la resposta ni mecanismes sancionadors en els servidors públics que desatenen aquestes obligacions.

En resum, podem concloure i proposar les mesures següents:

- Establir mecanismes periòdics d'intercanvi d'informació entre el servei d'atenció a la inaccessibleitat i l'equip d'inserció laboral de l'ACAPPS per facilitar la detecció de casos i la seva posterior gestió.

La precarietat laboral frena les persones amb sordesa a l'hora de reclamar els seus drets en accessibilitat a la feina.



- Promoure accions de comunicació en què es visibilitzin els resultats positius de la concertació entre empreses, persones treballadores amb sordesa i les entitats de l'ACAPPS per trobar de manera conjunta solucions que garanteixin que la persona treballadora pot exercir el seu dret a una feina digna i que l'empresa pot reclutar o conservar el talent que aporten les persones amb sordesa.
- Evitar que les empreses, en els seus processos de reclutament, facin un trasllat automàtic de normatives que exclouen les persones amb discapacitat de determinats llocs de treball sense prèviament fer una anàlisi concreta i específica de les necessitats reals i actualitzades de cada lloc de treball.
- Encoratjar la Sindicatura de Greuges de Barcelona i a la de Catalunya a valorar el rerefons de les normatives que s'apliquen en els casos que intervenen i que exclouen les persones amb discapacitat davant l'eventualitat que podrien suposar un exercici de discriminació que contradigui la necessària igualtat.
- Recomana als gestors públics i als responsables polítics de les empreses públiques que exerceixin un control més exigent amb relació a la col·laboració que aquestes empreses tenen amb institucions com la Sindicatura de Greuges de Barcelona i la Sindicatura de Greuges de Catalunya.

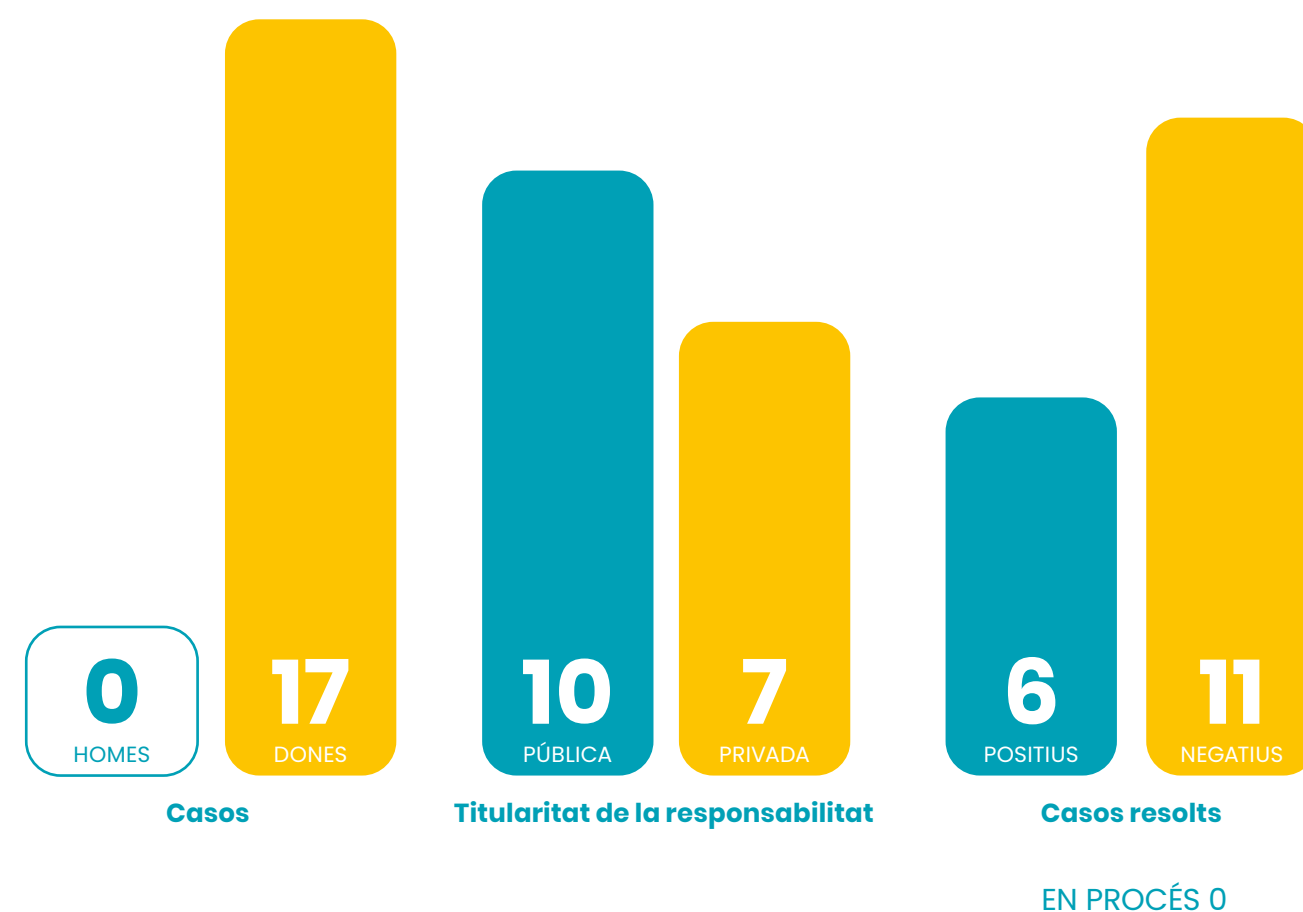
04

INACCESSIBILITAT A LA SALUT



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a la salut aquells que les persones amb sordesa ens han fet arribar i que suposen una dificultat d'accés als serveis públics i privats de salut o bé una obligació de les persones amb sordesa a renunciar a la seva privacitat o limitar la seva autonomia personal en l'accés als serveis de salut.

D'aquesta manera, trobem casos en els serveis públics i privats de salut, en l'atenció primària i en l'especialitzada, en la campanya contra la COVID-19 (rastrejamnt, vacunació, tests...) o en l'atenció hospitalària.



RELATORIA DE CASOS

ADH, dona. Accessibilitat a la salut. 24 de març de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: Campanya de vacunació contra la COVID-19

Titularitat de la responsabilitat: ☒ Pública ☐ Privada

Resolució del cas: ☒ Positiva ☐ Negativa ☐ En procés

La situació:

ADH contacta amb l'ACAPPS amb preocupació perquè ha rebut un SMS de l'ICS en què li diuen que per proposar-li hora de vacunació li enviaran un SMS o la trucaran. A causa de la seva sordesa, no pot mantenir una trucada telefònica i demana com pot avisar d'una cosa que l'ICS ja sap: no pot comunicar-se per telèfon.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb l'ICS i ens informen que ha d'entrar en un web www.vacunaciocovidsalut.cat i triar el centre que més li convé i després demanar hora per vacunar-se.

Per a qualsevol altre dubte, li recomanem que, a través de l'aplicació La Meva Salut, contacti amb el seu CAP. Si no li responen, pot tornar a contactar amb nosaltres i cercarem rutes alternatives per resoldre els dubtes que pugui tenir.

ADH, dona. Accessibilitat a la salut. 19 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Clínica ORL Eixample

Ubicació de la inaccessibilitat: mostrador de la clínica

Titularitat de la responsabilitat: ☐ Pública ☒ Privada

Resolució del cas: ☐ Positiva ☒ Negativa ☐ En procés

La situació:

Contacta amb l'ACAPPS per informar-nos que a la seva clínica d'otorrinolaringologia (ORL) privada no pot demanar hora si no ho fa per telèfon. A més, quan ha assistit a la clínica, a l'hora de fer-se entendre al mostrador no hi havia mesures de suport a la comunicació oral i amb les mascaretes no podia fer lectura labial. Les persones del mostrador es van mostrar molt empàtiques i no van tenir problemes en abaixar-se la mascareta per facilitar la lectura labial.

Atesa la situació de pandèmia i la sensibilitat personal d'ADH, no vol estar exposada al virus i no troba encertat abaixar-se la mascareta. Hauria preferit que li escrivissin allò que li volien dir.

Actuació de l'ACAPPS:

El 19 d'Abril l'ACAPPS envia un correu electrònic a la clínica privada ORL Eixample per explicar la situació i proposar fer una diagnosi d'accessibilitat de la comunica-

ció oral per poder-los fer recomanacions.

El 21 de maig, el Dr. Encina respon al correu electrònic sense entrar al fons de la qüestió: la manca de mesures de suport a la comunicació de la seva clínica. Ofereix que els nostres socis i sòcies demanin hora a través del correu electrònic.

El mateix 21 de maig l'ACAPPS envia un correu electrònic al Dr. Encina agraint-li la resposta i li comentem l'asimetria entre ambdós canals de comunicació disponibles: el telèfon permet interacció i negociació per trobar una hora de visita adequada, mentre que el correu electrònic és més lent i no permet una interacció immediata. Per això suggerim que la clínica obri un compte de Whatsapp com solució més òptima i econòmica.

Tornem a oferir-nos per proposar millores en la comunicació, però no obtenim resposta. Passats tres mesos donem el cas per tancat en negatiu.

ADH, dona. Inaccessibilitat a la salut. 19 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Clínica iDona

Ubicació de la inaccessibilitat: conjunt de la clínica

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

ADH contacta amb l'ACAPPS arran de la visita recent a una clínica obstètrica privada i les dificultats de comunicació amb el personal de la clínica. Especifica les dificultats per concertar hora, ja que només ofereixen el canal telefònic.

Actuació de l'ACAPPS:

El 19 d'abril contesten el nostre correu electrònic informant que ADH pot contactar via correu electrònic i per telèfon. El mateix dia agraïm l'oferiment, traslladem la informació a ADH i informem la clínica iDona de la manca de simetria entre els canals de comunicació que ofereixen, tal com vam fer en el cas anterior. Oferim poder fer una diagnosi d'accessibilitat sense

cost. Contesten el correu agraïnt la informació i demanant detalls de la proposta de diagnosi.

El 12 de maig enviem document amb la proposta de diagnosi d'accessibilitat. No responen. Passats tres mesos del contacte sense resposta donem el cas per tancat amb resultat òbviament negatiu. El 23 de desembre reprenem el contacte demanant resposta a la proposta de diagnosi.

MRB, dona. Inaccessibilitat a la salut. 20 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: CAP sense especificar

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MRB contacta amb l'ACAPPS per informar-nos dels seus problemes de comunicació amb el Centre d'Atenció Primària, ja que al mostrador no es van voler treure la mascareta per facilitar-li la comunicació.

Actuació de l'ACAPPS:

Li informem que les persones que treballen en espais d'atenció al públic no estan obligades a treure's la mascareta per facilitar la comunicació, que és una opció personal de cadascú, i que, a més, en un centre de salut com un CAP les persones que hi treballen estan més exposades al virus i cal tenir-ho present.

Informem a MRB que l'ACAPPS realitza una recollida d'informació de situacions d'inaccessibilitat als serveis públics de salut i la convidem a participar-hi amb l'aportació de situacions que ens ajudin a completar un document de propostes.

PAR, dona. Inaccessibilitat a la salut. 2 de juny de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Centre ORL Can Mora, Sant Cugat del Vallès.**Ubicació de la inaccessibilitat:** Consulta d'ORL**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

PAR ens informa, a través del formulari d'inaccessibilitat, que en una visita recent a l'otorrinolaringòleg (ORL) al Centre Can Mora de Sant Cugat del Vallès, el metge, que no es va retirar la mascareta i no comptava amb mesures de suport a la comunicació oral a la consulta, per fer-se entendre cridava i va acabar perdent la paciència i les formes perquè ella no podia comprendre què li deia.

Actuació de l'ACAPPS:

Li escrivim per explicar-li el procediment que seguim amb els casos que ens arriben. Queda registrat el seu cas per a l'elaboració de l'informe de 2022. Atès que el projecte està rebent diversos casos relacionats amb les consultes d'ORL, l'equip es planteja fer una acció de més recerca de casos, ja que es tracta d'un espai comú a totes les persones amb sordesa. Amb més base d'informació podrem acumular més força i arguments per aconseguir canvis. Així li transmetem a PAR.

SJM, dona. Inaccessibilitat a la salut. 13 d'abril de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Clínica Dexeus**Ubicació de la inaccessibilitat:** Clínica Dexeus de Barcelona**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

Des del qüestionari d'inaccessibilitat, SJM ens explica que a la clínica Dexeus de Barcelona li cal anar sempre acompanyada perquè no tenen mesures de suport a la comunicació oral que la facin accessible.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb ADESLAS, la mútua a través de la qual SJM arriba a la clínica Dexeus. El circuit per contactar amb ADESLAS està pensat per promoure el desistiment de presentar queixes o reclamacions. Després d'enviar comunicacions a cinc comptes de correu diferents (primer a un, que ens diu que hem d'enviar la queixa a un altre i així fins a cinc), ens diuen que moltes gràcies i que ho tindran en compte. Quan demanem més informació de què vol dir que ho tindran en compte o un telèfon o el nom de la persona que signa el missatge ja no contesten més.

MEAA, dona. Inaccessibilitat a la salut. 3 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Grup Quirón

Ubicació de la inaccessibilitat: Quirón València

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MEAA contacta amb nosaltres a través del formulari d'inaccessibilitat per informar-nos dels problemes que va tenir quan va anar a fer-se un test COVID a un centre mèdic privat de València, del grup Quirón. No van voler ni tan sols acostar-se un micròfon Bluetooth per facilitar-li la comprensió.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb MEAA per saber si resideix a Catalunya o a València. Ens comenta que viu a València, la informem de l'entitat agermanada a València (ASPAS) i li facilitem les dades de contacte perquè pugui exposar-los el seu cas. Ens oferim per facilitar el traspàs d'informació.

AAAC, dona. Inaccessibilitat a la salut. 1 de juny de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: web del Catsalut

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

AAAC contacta amb nosaltres a través del formulari d'inaccessibilitat i ens explica que per demanar hora al metge de capçalera han canviat el sistema per fer-ho a través del web del CatSalut. Ara cal deixar un telèfon i et truquen o t'envien un missatge amb la cita programada.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb AAAC per informar-la de l'aplicació La Meva Salut, des de la qual pot gestionar gran part de la seva activitat assistencial.

MGM, dona. Inaccessibilitat a la salut. 29 de novembre de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya**Ubicació de la inaccessibilitat:** Rastrejadors COVID**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MGM treballa com a directora d'un centre ocupacional. La mare d'una usuària que va acompanyar-la al centre va donar positiu de COVID-19. Des del centre van informar-ne els gestors COVID i van demanar els telèfons de totes les persones que treballen al centre. Ja en aquell moment van informar que amb MGM calia que contactessin per escrit via missatge telefònic.

Malgrat aquest avís, MGM va rebre reiterades trucades telefòniques en què intentaven parlar amb ella, fet que no pot realitzar. En una de les trucades va explicar que era sorda i que no podia entendre què li deien i que, si us plau, contactessin amb ella per escrit. Així ho van fer i li van

reconèixer la inexistència d'un protocol de comunicació amb persones amb sordesa.

Dies després MGM comença a mostrar símptomes de COVID-19. Ha de contactar amb el seu metge i anul·lar l'hora de vacunació que té programada per a l'endemà, però la pàgina està col·lapsada.

MGM exposa aquesta casuística a l'ACAPS quan ja ha estat solucionada. De tota manera, li enviem un missatge explicant-li les funcionalitats de l'aplicació La Meva Salut per tal que es pugui comunicar amb el seu metge de família i els especialistes corresponents. MGM ha superat la COVID-19 sense seqüeles.

ACC, dona. Inaccessibilitat a la salut. 4 d'octubre de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya**Ubicació de la inaccessibilitat:** Servei d'ORL de l'Hospital Clínic de Barcelona**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

ACC informa l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat que des del març de 2020, cada cop que va a l'Hospital Clínic al servei d'Otorrinolaringologia (ORL), els metges porten mascareta FFP2 i mantenen una distància física que li fa impossible seguir allò que li diuen. Aquesta manca d'accessibilitat a la consulta d'ORL l'obliga a anar sempre acompanyada d'una tercera persona amb mascaretes accessibles a la lectura labial.

Actuació de l'ACAPPS:

Atès que hi ha diversos casos que parlen d'inaccessibilitat a les consultes d'ORL, l'ACAPPS realitza durant l'any 2021 una enquesta a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment per determinar l'accessibilitat que han trobat a les consultes d'ORL. Arran dels resultats d'aquesta enquesta es preveu realitzar accions per oferir experiència i assessorament a les consultes de les quals ens han informat i al Servei Català de la Salut per tal que assumeixi i estengui les solucions a tota l'àrea assistencial.

EGB, dona. Inaccessibilitat a la salut. 5 d'octubre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: CAP Lloret de Mar

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

EGB ens informa, a través del formulari d'inaccessibilitat, d'una situació que ha viscut al CAP de Lloret de Mar. Un dia indeterminat hi va haver d'anar a recollir una informació administrativa i, atès que la persona del mostrador portava mascareta, no entenia res del que li deia. Davant l'explicació de la seva sordesa, la persona del mostrador no va buscar cap manera alternativa per intentar afavorir la comunicació. Dies després va haver d'enviar-hi una tercera persona que hi sent bé per fer la mateixa gestió.

Actuació de l'ACAPPS:

EGB ens informa de la situació sense que nosaltres hi puguem fer res en concret per al seu cas. Queda el cas registrat i es transmetrà als responsables de Salut i en concret del CAP en qüestió un cop elaborat l'informe de 2022.

MEBM, dona. Inaccessibilitat a la salut. 1 de juny de 2021

Institució responsable de la inaccessibilitat: Clínica Plató

Ubicació de la inaccessibilitat: Servei de Logopèdia de la Clínica Plató

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MEBM contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per informar-nos dels problemes de comunicació que ha tingut amb la primera visita a la logopeda de la Clínica Plató.

Actuació de l'ACAPPS:

MEBM no demana a l'ACAPPS cap actuació. Queda doncs pendent enviar suggeriments de millora d'accessibilitat a la Clínica Plató quan tinguem enllestit l'informe d'inaccessibilitat de 2022 amb aquest i els altres casos rebuts el 2021.

AAAC, dona. Inaccessibilitat a la salut. 18 de maig de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya**Ubicació de la inaccessibilitat:** CAP Sanllehí**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

AAAC informa l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat que al CAP Sanllehí, per demanar hora a través del web de CatSalut, ara cal posar-hi el telèfon i que encara que s'especifiqui que contactin per escrit, «no hi ha manera». Aquesta manca de protocol limita la seva autonomia i li nega el dret a la intimitat, ja que ha d'acabar posant el telèfon d'algú altre i explicar-li els temes que vol gestionar amb seu metge de família.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de l'ACAPPS contactem amb AAAC per explicar-li el funcionament de l'aplicació La Meva Salut per demanar hora i contactar amb el seu metge.

ADH, dona. Inaccessibilitat a la salut. 3 de maig de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Clínica Teknon**Ubicació de la inaccessibilitat:** Edifici Marquesa de la Clínica Teknon**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

ADH contacta amb nosaltres a través del formulari d'inaccessibilitat i ens informa que en una visita a l'edifici Marquesa de la Clínica Teknon de Barcelona, a la consulta de la Dra. Mercè Rosinach, la recepcionista es va treure la mascareta per facilitar la comunicació. ADH es va sentir incomodada per la pèrdua de mesures de seguretat i protecció contra la COVID-19, que es podrien haver mantingut d'haver previst mesures de suport a la comunicació oral. Quan ADH així ho va comunicar, proposant que li escrivissin allò que li volien dir, no li van fer cas i van continuar parlant sense mascareta.

A aquesta situació cal sumar-hi el fet que no va rebre cap indicació davant la im-

minent intervenció ambulatoria a la qual ha de sotmetre's i per a la qual haurà de treure's els audíofons.

ADH comparteix amb l'ACAPPS els sentiments d'indefensió i de manca d'atenció de qualitat que va tenir com a resultat d'aquella visita.

Actuació de l'ACAPPS:

ADH no demana a l'ACAPPS cap actuació. Queda doncs pendent enviar suggeriments de millora d'accessibilitat a la Clínica Teknon quan tinguem enllestit l'informe d'inaccessibilitat de 2022 amb aquest i els altres casos rebuts el 2021.

MRB, dona. Inaccessibilitat a la salut. 23 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: atenció primària, centre indeterminat

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MRB contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per explicar-nos que dos mesos enrere, en una visita mèdica al CAP, tenia dubtes de la porta a la qual havia de dirigir-se. En veure impossible la comunicació amb la persona del mostrador, li va demanar si es podia baixar la mascareta per fer lectura labial, atesa la seva sordesa, però la persona del mostrador s'hi va negar. MRB es va posar nerviosa i intentava explicar sense èxit quines alternatives hi havia, com ara escriure el número de porta en un paper, però no es van entendre. Afortunadament, la companya del mostrador del costat se'n va adonar i no va tenir inconvenient per abaixar-se la mascareta i donar-li les indicacions pertinents.

Actuació de l'ACAPPS:

MRB no demana cap intervenció a l'ACAPPS. Tanmateix, l'ACAPPS l'informa dels drets dels treballadors de l'àmbit sanitari i de qualsevol altre àmbit a no treure's la mascareta, ja que ningú no coneix les circumstàncies personals o de l'entorn de les persones que ens atenen, de manera que en la col·lisió del dret a la comunicació i la informació i el dret a la salut, cal preservar el dret a la salut, és a dir, aquella persona estava en el seu perfecte dret de no voler abaixar-se la mascareta. D'altra banda cal cercar alternatives per garantir el dret a la comunicació. Per aquest motiu l'ACAPPS incorpora la casuística al document d'anàlisi de la inaccessibilitat al Servei Català de Salut que està elaborant l'entitat.

MRB, dona. Inaccessibilitat a la salut. 23 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: Campanya contra la COVID-19

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MRB contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per explicar-nos que dues setmanes enrere, en una visita al CAP per fer-se una PCR i davant la manca de mesures de suport a la comunicació oral previstes, les persones que feien les PCR, amb molta amabilitat i empatia, van comunicar-se per escrit tota l'estona amb ella, atès que els equips de protecció individual que portaven feien impossible la lectura labial.

Actuació de l'ACAPPS:

MRB no demana cap intervenció de l'ACAPPS, de manera que queda el cas a l'informe d'inaccessibilitat de 2022 que recull els casos de 2021 per fer-lo arribar a les institucions responsables de cada casuística documentada.

FLA, dona. Inaccessibilitat a la salut. 21 de setembre de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya**Ubicació de la inaccessibilitat:** Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

FLA contacta amb l'ACAPPS per correu electrònic per informar-nos que ha posat una reclamació a l'Hospital de Sant Pau perquè a les diferents consultes externes del centre, el sistema que utilitzen per avisar les persones usuàries que poden passar a la consulta és de viva veu o a través de megafonia, fins i tot a l'àrea d'otorrinolaringologia. Aquests mitjans no són accessibles per a les persones amb sordesa, de manera que presenta una reclamació al Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital.

El Servei contesta dient que tindran en compte les seves aportacions quan valorin les possibilitats de millora de l'atenció a les persones usuàries dels seus serveis.

Actuació de l'ACAPPS:

FLA ens informa de la situació sense que nosaltres hi puguem fer res en concret per al seu cas. Queda registrat per a la transmissió als responsables de Salut i en concret de l'Hospital de Sant Pau un cop elaborat l'informe de 2022 i en el document sobre l'accessibilitat al Servei Català de Salut que està elaborant l'entitat.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA SALUT

Dels casos d'inaccessibilitat a la salut, podem observar que reproduïen bàsicament dues situacions: o bé no permeten que les persones amb sordesa es comuniquin amb els professionals sanitaris i administratius dels equipaments de salut, o bé impedeixen o dificulten l'accés de les persones amb sordesa als serveis de salut.

A la primera categoria podem posar-hi totes les situacions en què la inexistència de mesures de suport a la comunicació oral no permeten que les persones amb sordesa coneguin amb claredat quin és el seu diagnòstic, quin és el seu tractament o quines són les causes del seu estat de salut. Les persones que ens han presentat denúncies ho manifesten clarament: el desconeixement que tenen els professionals de la salut sobre com han de comunicar-se amb persones amb sordesa, la manca de mesures de suport i en ocasions la manca d'una actitud procliu a la cerca de solucions els nega el dret a l'autonomia personal i les obliga a anar acompanyades en molts casos.

El segon grup de casos impedeix o dificulta l'accés als serveis de salut. Això passa quan els serveis de salut volen entrar en contacte amb les persones amb sordesa per programar visites o a la inversa. No deixa de ser irònic que la primera institució en conèixer el diagnòstic d'una persona amb sordesa no hagi sabut organitzar les seves dades personals de manera que, quan hi hagi de contactar, ho faci per telèfon, un mitjà inabastable per a moltes persones amb sordesa.

Són aquestes situacions les que impedeixen a les persones amb sordesa programar les seves visites, vacunacions o analítiques quan més els convé, com sí que pot fer la resta de la ciutadania. D'aquesta manera, ara amb la pandèmia, les persones amb sordesa no poden obtenir la informació que necessiten sobre la quarantena o compartir quins han estat els seus contactes estrets quan els gestors COVID han volgut contactar amb ells.

Falten recursos accessibles i més conscienciació sobre com comunicar-se amb una persona amb sordesa en l'àmbit de la salut per afavorir la seva autonomia i la seva privacitat.

El sector sanitari, amb el Departament de Salut i el Servei Català de Salut al capdavant, més que cap altra institució hauria de ser conscient de com l'exclusió permanent que viuen moltes persones té un impacte en la seva salut emocional. En aquest cas, parlem de persones amb sordesa, però aquest fet està àmpliament documentat i estudiat.

Caldria, doncs, que el Departament de Salut i les diferents institucions privades de l'àmbit de la salut assumeixin la necessitat peremptòria d'abordar l'accessibilitat de la comunicació oral dels seus serveis. Més encara si tenim en compte que quan ens dirigim als serveis de salut normalment ho fem des d'una posició d'angoixa i vulnerabilitat, preocupats per la nostra salut.

La Federació ACAPPS ja va elaborar al seu moment un document en què analitzava amb certa exhaustivitat diferents situacions que es donen de manera comuna al Servei Català de Salut i a les institucions privades en l'àmbit de la salut, i en el qual es proposaven mesures de suport per fer la comunicació i la informació accessible. Aquest document, que es pot consultar a l'apartat de l'Observatori de l'Accessibilitat de la Comunicació Oral de les Persones amb Sordesa del web de l'ACAPPS, fa les propostes següents, entre d'altres:

- Posar bucles magnètics a tots els mostradors d'atenció del Sistema Català de Salut.
- Instal·lar pantalles que indiquin el número de torn a les sales d'espera per gestionar els torns de visita.

- Garantir la comunicació oral amb les persones que seran intervingudes i no porten les pròtesis just abans de la sedació, ja sigui mitjançant la lectura labial o amb pantalles de text.
- Formar els professionals de la salut en la comunicació amb les persones amb sordesa, especialment els de l'àmbit de l'otorrinolaringologia i d'especialitats on la prevalença sigui majoritària en persones d'edat avançada.
- Assegurar que entre les dades de la capçalera dels expedients clínics i les de contacte queda clar que no es pot contactar amb les persones amb sordesa per telèfon.

Un element d'anàlisi que no ens pot passar desapercebut és la resposta que donen les persones i institucions responsables a les demandes de facilitar una solució a la inaccessibilitat, tant en institucions públiques com privades.

Ens han arribat deu casos de la sanitat pública: la meitat s'han resolt positivament i l'altra meitat no han tingut solució. Val a dir que la solució dels casos resolts positivament no ha estat una solució estructural, que resolgui la inaccessibilitat de manera definitiva, sinó que la intervenció de l'ACAPPS ha permès que la persona amb sordesa pogués accedir de manera autònoma als serveis de salut.

En canvi, els set casos que hem rebut referents a serveis de salut privats no han tingut cap mena de resposta, de manera que el resultat ha estat negatiu en tots ells. De fet, el funcionament d'aquestes

institucions és relativament semblant el de les grans empreses de serveis, en què acaben adreçant les queixes a un departament de reclamacions entrenat per promoure el desistiment de la queixa.

Caldria, doncs, que des del Departament de Salut es vetllés també per tal que les institucions privades en l'àmbit de la salut assegurassin una atenció de qualitat a les persones usuàries en la gestió de les seves queixes i reclamacions.

Finalment, cal destacar que el 100 % de les queixes que ens han arribat són de dones. No tenim una teoria prou sòlida que pugui justificar aquest percentatge aclaparador, més enllà de la feminització general de les persones denunciants en el conjunt d'aquest informe, que representen el 76 %.



05

INACCESSIBILITAT AL COMERÇ



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat al comerç tots aquells que ens han fet arribar les persones amb dificultat auditiva i que responen a situacions de manca de mesures de suport a la comunicació en el comerç de pobles i ciutats de Catalunya.



EN PROCÉS 0

RELATORIA DE CASOS

SJM, dona. Inaccessibilitat al comerç. 20 d'abril de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Supermercats Esclat**Ubicació de la inaccessibilitat:** Esclat Vilafranca del Penedès**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

SJM contacta amb l'ACAPPS per informar que al supermercat Esclat de Vilafranca del Penedès té problemes de comunicació, especialment amb el mostrador de la carnisseria.

Actuació de l'ACAPPS:

El 20 d'abril enviem un correu electrònic al servei d'atenció de la cadena de supermercats i el mateix dia ens responen informant-nos que faran trasllat al departament corresponent. El 5 de maig el supermercat de Vilafranca contacta directament amb l'ACAPPS interessant-se pels fets.

El 12 de maig responem el correu electrònic explicant els fets que va viure SJM i quines són les circumstàncies que dificulten la comunicació i l'entesa per a les persones amb sordesa (soroll de fons, reverberació, etc.) i ens oferim a fer una diagnosi sense cap mena de contraprestació. No contesten la proposta malgrat diversos intents de reprendre el contacte.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT AL COMERÇ

L'increment de la prevalença de la sordesa a les societats desenvolupades (amb increments del 3 % anual), així com la incorporació cada cop més habitual de la població amb sordesa al mercat laboral ordinari gràcies a la millora del nostre sistema educatiu i a les prestacions de les pròtesis auditives, ens ha de fer entendre que ja és habitual i cada cop ho serà més trobar-nos amb professionals amb discapacitat auditiva, que a més exerceixen amb plena autonomia la seva vida ciutadana i assisteixen a tota mena d'activitats, comerços i serveis.

És per això que cal que els comerços es plantegin la necessitat d'adaptar els espais i formar les persones que atenen el públic. En l'adaptació dels espais, cal evitar ecos i reverberacions, instal·lar bucles magnètics, utilitzar mascaretes accessibles a la lectura labial i, si cal, pantalles que permetin la comunicació escrita de manera puntual. Pel que fa a la formació de les persones que atenen el públic, cal assegurar que coneixen què cal tenir present per comunicar-se amb persones amb sordesa i recordar que en un 97 % aquestes persones es comuniquen oralment.

Els comerços han d'adaptar l'espai i formar les persones que hi treballen per tal que puguin comunicar-se eficaçment amb les persones amb sordesa.

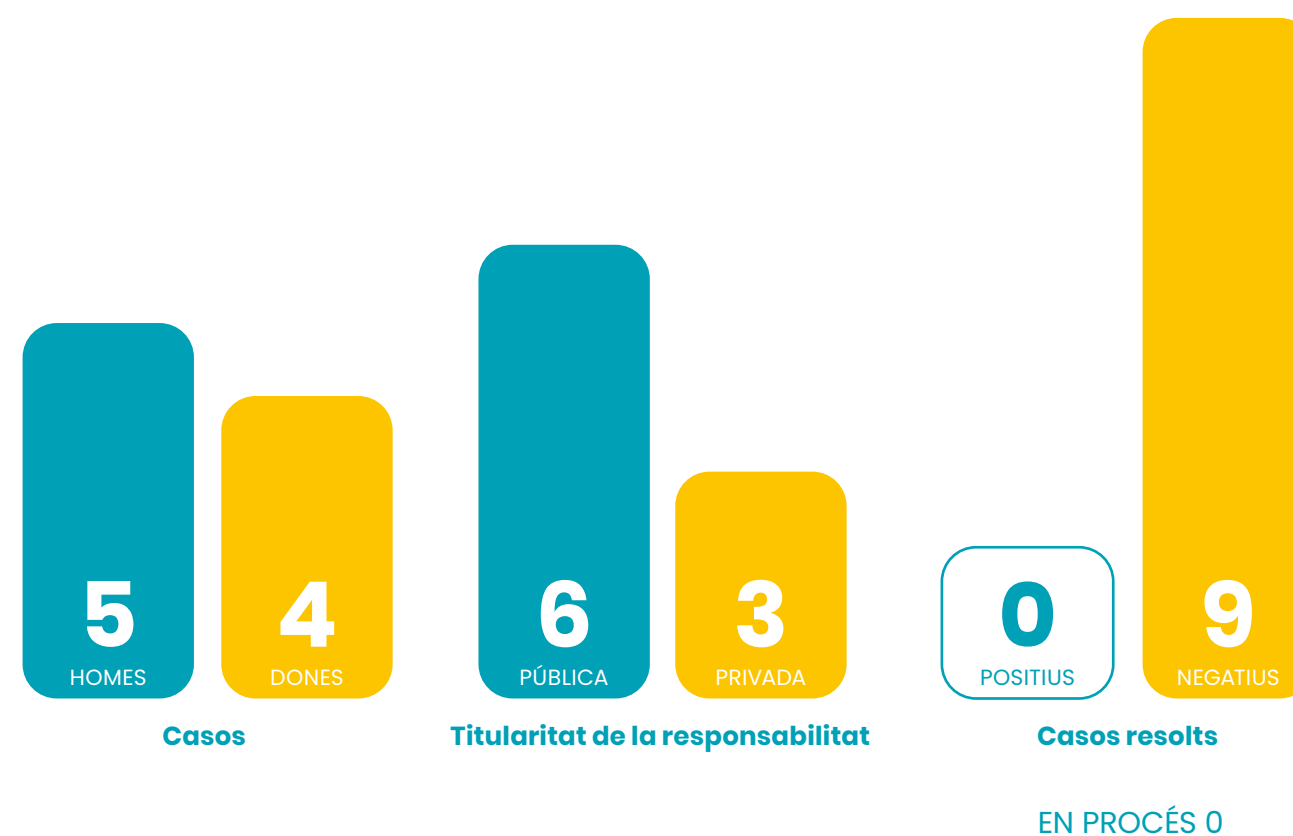
06

INACCESSIBILITAT ALS SERVEIS



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat als serveis tots els casos que les persones amb sordesa ens han fet arribar i que tenen a veure amb serveis, públics o privats, de tota mena: subministraments, telefonia, transports, etc.

D'aquesta manera, en aquest capítol trobem casos d'empreses públiques i privades, sovint dels seus serveis d'atenció al client, però no únicament.



RELATORIA DE CASOS

MRB, dona. Inaccessibilitat als serveis. 20 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Correus

Ubicació de la inaccessibilitat: Oficina de Correus de Girona (av. Ramon Folch, 2)

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MRB contacta amb l'ACAPPS per informar-nos dels problemes de comunicació a l'oficina de Correus de l'avinguda Ramon Folch número 2 de Girona.

Actuació de l'ACAPPS:

Al formulari no posava de quina oficina de Correus es tractava, així que el mateix 20 d'abril reprenem el contacte amb MRB via correu electrònic per conèixer-ne més detalls. Respon el 29 d'abril. Concretament es queixa que la persona que la va atendre anava amb mascareta i guants i no va voler abaixar-se la mascareta ni posar-li per escrit res del que li havia de dir. Tampoc volia compartir un paper per por del risc de contagiar-se.

Li informem que la persona que la va atendre té dret a no treure's la mascareta, que el problema és la manca de mesures de suport a la comunicació. Enviem una queixa al Servei d'Atenció al Client de Correus i no contesten. Al web de Correus no hi ha telèfon ni correu electrònic de contacte. Només quedaria l'opció d'anar presencialment a l'oficina en qüestió, però desestimem aquesta opció.

EBL, home. Inaccessibilitat als serveis. 19 de juny de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Endesa

Ubicació de la inaccessibilitat: Servei d'Atenció al Client

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

EBL contacta amb l'ACAPPS per informar-nos de la seva dificultat a l'hora de comunicar una avaria elèctrica a la seva companyia distribuïdora, Endesa. Només hi ha telèfon de contacte, sense opció de xat ni compte de Whatsapp o correu electrònic.

Actuació de l'ACAPPS:

Queda registrat el cas per elaborar l'informe de 2022. Amb la publicació de l'informe es farà arribar aquesta queixa a l'empresa en qüestió. Per a futures edicions, l'equip es planteja explorar accions per incidir en els serveis d'atenció al client de les grans empreses.

AEB, home. Inaccessibilitat als serveis. 19 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: Andana de Can Feu/Gràcia, Sabadell

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

AEB contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per informar-nos que als Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, a l'andana de Can Feu/Gràcia de Sabadell, per accedir als lavabos cal trucar a un interfon, de manera que les persones amb sordesa no hi poden accedir.

Actuació de l'ACAPPS:

Queda registrat el cas per elaborar l'informe de 2022. Amb la publicació de l'informe es farà arribar el cas a l'empresa per promoure mesures correctores.

FLA, dona. Inaccessibilitat als serveis. 3 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Vodafone

Ubicació de la inaccessibilitat: Servei d'Atenció al Client

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

FLA contacta amb nosaltres a través del correu electrònic i ens explica que el Servei d'Atenció al Client de Vodafone l'atenen molt correctament de forma presencial (fins i tot es treuen la mascareta per fer-se entendre), però que tot i veure que és una persona amb sordesa li diuen que el servei tècnic s'hi posarà en contacte per telèfon per concertar una visita a domicili, sense oferir-li cap altra alternativa de contacte. Un cop aconseguix que el tècnic vagi a casa seva, li arreglen el problema i li diuen que necessiten explicar com funcionen les coses a algú que pugui sentir-hi bé.

Actuació de l'ACAPPS:

Queda registrat el cas per elaborar l'informe de 2022. Amb la publicació de l'informe es farà arribar el cas a l'empresa en qüestió. Per a futures edicions, l'equip es planteja explorar accions per incidir en els serveis d'atenció al client de les grans empreses.

AAAC, dona. Inaccessibilitat als serveis. 18 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: andana de la plaça Major de Sabadell.

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

AAAC contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per informar-nos de la manca d'accessibilitat dels lavabos de l'estació dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya de la plaça Major de Sabadell, en els qual cal comunicar-se a través d'un interfon per accedir-hi.

Actuació de l'ACAPPS:

Amb la publicació de l'informe de 2022, farem arribar aquest cas a l'empresa perquè corregeixin aquesta i les altres situacions que mostra aquest informe.

FUV, home. Inaccessibilitat als serveis. 15 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: aplicació Infojobs

Ubicació de la inaccessibilitat: àrea de dades personals de l'aplicació

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

FUV contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per informar-nos que a l'aplicació Infojobs hi ha un apartat on cal posar el telèfon de contacte perquè les empreses puguin contactar amb la persona candidata. Enlloc hi figura l'opció de contactar per escrit.

Actuació de l'ACAPPS:

A través de LinkedIn, l'ACAPPS contacta amb el CEO d'Infojobs i li exposa la situació. El CEO contesta i facilita el seu contacte i el del cap de programació amb agilitat.

Se'ls exposa el problema i acorden que a la propera ronda de revisió de la programació d'aquesta àrea de funcionalitat de l'aplicació posaran l'opció de poder informar de la conveniència de la comunicació escrita. En el moment en què l'ACAPPS demana un termini aproximat per resoldre aquesta incidència, la comunicació que fins en aquell moment havia estat fluïda es perd i deixen de contestar els correus electrònics. Passats tres mesos de la darrera comunicació, donem per tancat en negatiu el cas.

JMT, home. Inaccessibilitat als serveis. 2 de setembre de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** RENFE**Ubicació de la inaccessibilitat:** taquilles de l'estació Joaquín Sorolla de València**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

JMT ens informa a través del formulari d'inaccessibilitat que a les taquilles de venda de bitllets de viatge de RENFE de l'estació Joaquín Sorolla de València recentment ha tingut problemes de comunicació amb la persona de l'altra banda del vidre. Amb mascareta i vidre, sense amplificador de veu, ni mascaretes accessibles, ni pantalla de subtitulació, li resulta impossible entendre què li diuen. JMT aporta la informació sobre la seva sordesa. La persona que l'atén no canvia i continua parlant com si res. Aquesta situació es va repetir i allargar fins que una altra persona, companya de la professional de RENFE, es va acostar i es va abaixar la mascareta per facilitar la comunicació.

Actuació de l'ACAPPS:

JMT ens informa de la situació sense que nosaltres hi puguem fer res en concret per al seu cas específic. Queda registrat el cas per a la transmissió als responsables de RENFE un cop elaborat l'informe de 2022.

JMT, home. Inaccessibilitat als serveis. 9 de setembre de 2021.**Institució responsable de la inaccessibilitat:** Correus**Ubicació de la inaccessibilitat:** oficina de Correus de Torras i Bages de Barcelona**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

JMT ens informa a través del formulari d'inaccessibilitat que a l'oficina de Correus de Torras i Bages de Barcelona l'atenció del personal és molt poc empàtica. Part del personal no facilita la comunicació amb les persones amb sordesa, malgrat els ho expliquin i els demanin comunicació per escrit. La comunicació no és efectiva fins que alguna persona que treballa a la mateixa oficina decideix facilitar la comunicació i substitueix la persona que és incapaç de buscar solucions per a la comunicació.

Actuació de l'ACAPPS:

JMT ens informa de la situació sense que nosaltres hi puguem fer res en concret per al seu cas específic. Queda registrat el cas per a la transmissió als responsables de Correus un cop elaborat l'informe de 2022.

MAVF, dona. Inaccessibilitat als serveis. 16 de juny de 2021.

Institució responsable de la inaccessibleitat: Ajuntament de Barcelona

Ubicació de la inaccessibleitat: centre cívic i altres

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MAVF ens informa a través de correu electrònic que el personal del centre cívic, com el personal d'altres centres de salut, no porten mascareta transparent per facilitar la lectura labial de les persones amb sordesa.

Actuació de l'ACAPPS:

Traslladem la consulta a la persona tècnica referent de persones amb discapacitat del districte on viu MAVF. No obtenim resposta. Queda registrat el cas per incorporar a l'informe de 2022.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT DELS SERVEIS

Hi ha vuit casos d'inaccessibilitat als serveis durant el 2021 en els quals la persona amb sordesa no s'ha pogut comunicar de forma satisfactòria per resoldre necessitats importants per a la vida diària. S'ha observat que els professionals d'atenció al públic no porten mascareta transparent, no disposen de mitjans de suport a la comunicació oral per a les persones amb sordesa (correus electrònics, aplicacions de missatgeria instantània, videoporters, subtitulació...) i la resposta dels serveis en general ha estat de poca col·laboració amb l'ACAPPS. Queda pendent treballar-ho el proper any.

Com a conclusió general, el servei d'accessibilitat de l'ACAPPS, conjuntament amb les administracions locals i la Generalitat de Catalunya, ha de seguir treballant per tal que les empreses de serveis disposin de tots els mitjans de suport a la comunicació oral (correus electrònics, bucles magnètics, pantalles per escrit i/o subtitulació, aplicacions de missatgeria instantània i altres mitjans escrits) i formin el seu personal d'atenció al públic. Aquestes han de ser les solucions, no només

l'empatia o la voluntat d'algun treballador de l'empresa: la persona que atén algú amb sordesa ha de saber quin tracte donar a les persones amb sordesa i ha de poder fer ús de les solucions esmentades anteriorment, perquè les persones amb sordesa tenen els mateixos drets de ser ateses de forma correcta, com qualsevol altre ciutadà.

Cal explorar amb les aliances de l'ACAPPS i amb les administracions públiques que treballen en l'àmbit de la discapacitat com es poden tractar aquests casos per evitar que quedin sense resoldre situacions que són recurrents i molt limitadores de l'autonomia personal de les persones amb sordesa.

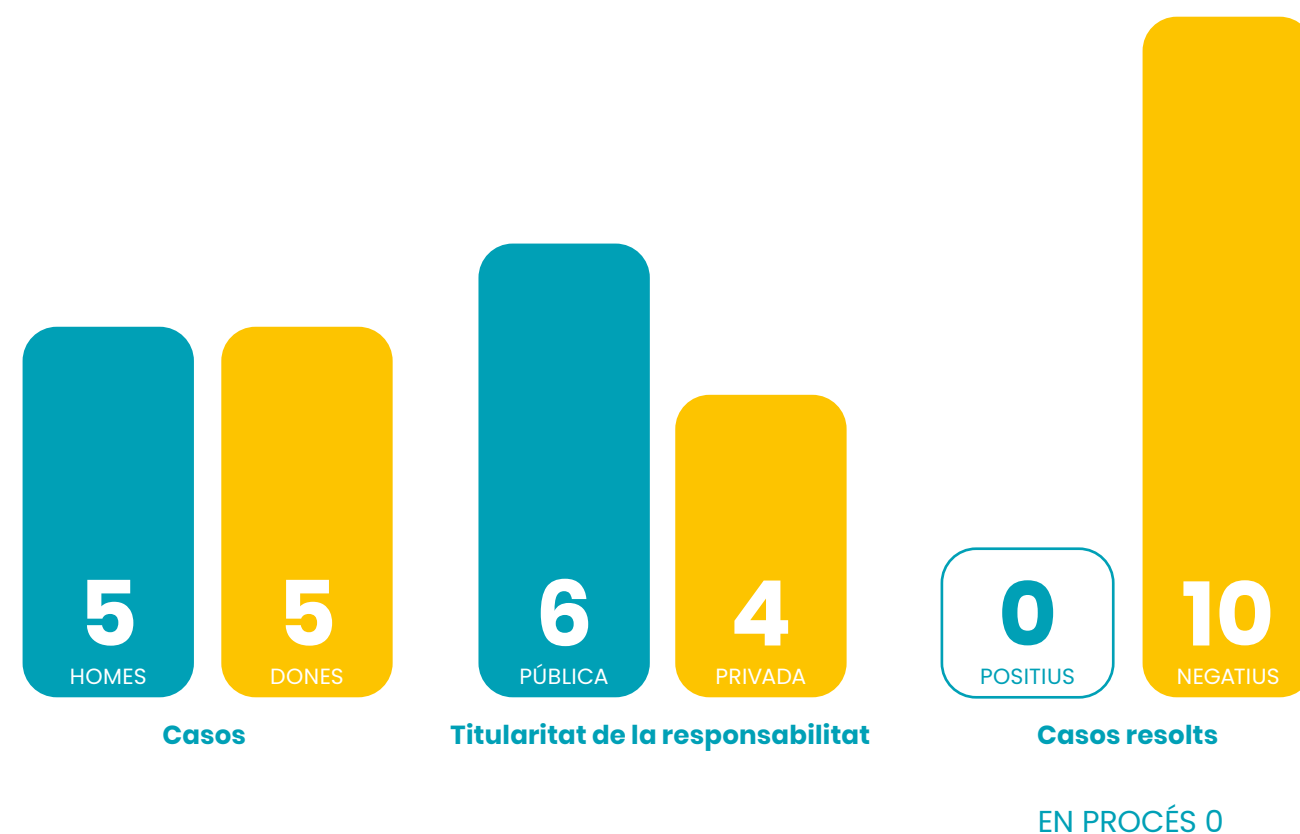
La persona amb sordesa mereix ser ben atesa, en qualsevol servei, com qualsevol altre. Perquè això sigui possible, cal prendre consciència de les necessitats de les persones amb sordesa i oferir solucions accessibles. Per exemple, s'han d'oferir formes de contacte alternatives al telèfon, com la missatgeria instantània o, almenys, un correu electrònic.

07

INACCESSIBILITAT A LA CULTURA I L'OCI



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a la cultura i a l'oci tots aquells casos en què les persones amb discapacitat auditiva han vist dificultada la seva participació o gaudi cultural per la manca de mesures de suport a la comunicació oral a les activitats o en els equipaments culturals de Catalunya.



RELATORIA DE CASOS

AAAC, dona. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 3 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Barcelona Districte Cultural

Ubicació de la inaccessibilitat: suport de comunicació d'activitats

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

Solució a la inaccessibilitat?



Si



No

La situació:

AAAC contacta amb l'ACAPPS arran d'haver tingut ocasió de consultar la programació de Barcelona Districte Cultural. El format de difusió al qual ha tingut accés no informa de quines activitats són accessibles i quines no.

Actuació de l'ACAPPS:

El 5 de maig enviem un correu electrònic informant-la d'on pot trobar la informació sobre les mesures d'accessibilitat dels espectacles que programa Barcelona Districte Cultural i aprofitem per informar-la d'una altra iniciativa amb activitat cultural accessible: Apropa Cultura.

L'ACAPPS realitza durant el darrer trimestre de 2021 una anàlisi de l'oferta cultural del programa Barcelona Districte Cultural i centra l'atenció en l'oferta accessible a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment. Durant el 2022 contactarà amb Barcelona Districte Cultural per transmetre a aquesta empresa les seves conclusions i recomanacions.

TGM, dona. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 20 d'abril de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Scape Room Aventura

Ubicació de la inaccessibilitat: Scape Room

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

Solució a la inaccessibilitat?



Si



No

La situació:

A través del formulari d'inaccessibilitat, TGM ens explica que va anar a un Scape Room de l'empresa Aventura i que algunes de les proves s'anunciaven per megafonia, de manera que ella i qualsevol persona amb sordesa tenia problemes per participar-hi.

Actuació de l'ACAPPS:

Enviam un correu el 20 d'abril per prendre contacte amb l'empresa i explicar-li el cas. El 21 d'abril contesten explicant-nos que als quatre Scape Room que tenen a Catalunya no hi ha cap prova que es comuniqui per megafonia. Els únics casos en què hi ha comunicació oral és molt excepcionalment quan un grup no aconsegueix superar alguna prova, després d'haver tingut accés a les pistes possibles. Només aleshores donen alguna pista molt evident a través de l'altaveu de la càmera per tal que puguin continuar el joc. Li ho comuniquem a TGM per contrastar la informació, però no contesta.

FGC, home. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 7 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Museu de Granollers

Ubicació de la inaccessibilitat: Museu de Granollers

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

FGC contacta amb l'ACAPPS a través del correu electrònic per informar-nos que el Museu de Granollers no compta amb bucle magnètic, però que quan ell s'hi ha posat en contacte després d'assistir a un acte i no poder accedir a la comunicació i la informació, li van comunicar que estaven fent el pla d'accessibilitat. Ens recomana contactar-hi per assessorar-los.

Actuació de l'ACAPPS:

Queda registrat el cas per elaborar l'informe de 2022, que es farà arribar als responsables del Museu.

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 5 de Juny de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Teatre Goya

Ubicació de la inaccessibilitat: sala del Teatre Goya

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MUG contacta amb nosaltres a través del correu electrònic per informar-nos que les mesures de suport a l'accessibilitat del Teatre Goya a la representació Tot esperant Godot no funcionaven bé: no funcionava el bucle de sala i l'FM de teatre accessible funcionava amb un volum extraordinàriament baix. A més, els subtítols es projectaven en una tela i no es veien gens bé i, per acabar-ho d'adobar, hi havia efectes de fum o boira que impedièen la lectura dels subtítols.

Actuació de l'ACAPPS:

El 10 de juny de 2021 contactem amb Aptent per conèixer els motius de la inaccessibilitat. Ens diuen que en són conscients i que estan mirant de millorar-ho. Volen millorar la microfonia que recull el so de l'escenari per tal que el so arribi bé als aparells d'FM. Reconeixen que hi van haver alguns errors que corregiran per a properes obres. Des d'Aptent estan intentant que el Teatre Goya els habiliti per posar una pantalla per a la projecció de subtítols, ja que consideren que d'aquesta manera es veurien millor.

JP, home. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 12 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Museu d'Arqueologia de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: taquilles del Museu d'Arqueologia de Catalunya

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

JP contacta amb nosaltres a través del correu electrònic demanant informació sobre cinemes amb mesures de suport a la comunicació oral, atès que no troba cap espai on es difonguin les mesures d'accessibilitat dels cinemes. A més, les agendes culturals no especifiquen quines mesures adopta cada passi o cada cinema.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb JP per dir-li que actualment gairebé no hi ha cinemes amb bucle. Li comentem que alguns cinemes utilitzen l'aplicació Whatscine per veure subtítols en el mòbil però que des de l'ACAPPS valorem que no és accessible perquè no es pot seguir bé una pel·lícula si has d'estar mirant la pantalla del mòbil.

JMT, home. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 30 de desembre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Museu d'Arqueologia de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: taquilles del Museu d'Arqueologia de Catalunya

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

JMT ens informa a través del formulari d'inaccessibilitat que al Museu d'Arqueologia de Catalunya no hi ha mesures de suport a la comunicació oral per fer les taquilles accessibles a persones amb sordeïda que es comuniquen oralment.

Actuació de l'ACAPPS:

JMT ens informa de la situació sense que nosaltres hi puguem fer res en concret per al seu cas específic. Queda registrat el cas per a la transmissió als responsables del Museu d'Arqueologia de Catalunya un cop elaborat l'informe de 2022.

JMT, home. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 30 de desembre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Ajuntament de Barcelona

Ubicació de la inaccessibilitat: biblioteca Ignasi Iglesias

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

JMT ens informa a través del formulari d'inaccessibilitat que la biblioteca Ignasi Iglesias de Can Fabra de Barcelona no té mesures d'accessibilitat per a persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Actuació de l'ACAPPS:

JMT ens informa de la situació sense que nosaltres hi puguem fer res en concret per al seu cas específic. Queda registrat el cas per a la transmissió als responsables de la biblioteca Ignasi Iglesias un cop elaborat l'informe de 2022.

JRP, home. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 22 de març de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Biblioteca de Figueres

Ubicació de la inaccessibilitat: recepció, mostrador i sala d'actes

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

JRP ens informa a través de correu que la biblioteca de Figueres ha instal·lat un bucle magnètic a la recepció/mostrador. Ens diu que ha anat a provar-lo i no el sent. No sap si el problema són els seus audífons. Creu que no. Ho ha provat de diferents maneres i no funciona. Ens envia una fotografia poc visible del recorregut del cable.

Actuació de l'ACAPPS:

Derivem la consulta a un especialista en bucles de la marca Univox, que ens dona alguna orientació però ens demana informació més concreta. Traslladem aquesta petició a JRP, que ens comenta que ens enviarà més informació, però no ho fa. Restem a la espera que JRP ens envii més informació per poder valorar millor el funcionament o no de l'aparell.

ACC, dona. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 12 de desembre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Teatre Lliure de Montjuïc

Ubicació de la inaccessibilitat: bucle magnètic

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

ACC ens informa per correu electrònic que va assistir a una sessió de teatre accessible al Teatre Lliure de Montjuïc i la subtitulació era perfecta, però el bucle magnètic individual no funcionava. Ho va comunicar al teatre i el personal de sala no sabia com funcionava.

Actuació de l'ACAPPS:

Queda registrat el cas per a la transmissió als responsables del Teatre Lliure de Montjuïc un cop elaborat l'informe de 2022.

SOF, dona. Inaccessibilitat a la cultura i l'oci. 25 d'octubre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: editorials Vergara i Penguin Llibres

Ubicació de la inaccessibilitat: Teatre Goya

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

SOF ens informa a través de correu electrònic que volia assistir a la presentació d'un llibre al Teatre Goya. Va contactar amb el teatre i li va comentar la seva necessitat de subtitulació i bucle. Des del teatre li responen que li poden deixar el bucle que tenen, però la subtitulació és responsabilitat de la editorial que organitza l'acte.

Actuació de l'ACAPPS:

Li demanem a SOF les dades de l'editorial que presenta el llibre i ens dona el nom de dues editorials. Contactem amb una d'elles a través del seu formulari web de contacte, però no obtenim resposta. Queda el cas registrat per a l'informe de 2022.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA CULTURA I L'OCI

Les casuístiques que s'esdevenen en l'àmbit de l'oci i la cultura són diverses, però tenen un efecte important en les persones amb discapacitat auditiva: deixar palesa l'exclusió. La Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat dedica dos articles als drets de les persones amb discapacitat al gaudi i a la participació cultural, perquè són conscients que la participació cultural és fonamental per a la inclusió dels éssers humans com a membres d'una comunitat. Som en la mesura que formem part de la comunitat i la comunitat s'expressa culturalment. És per això que negar el dret a la participació cultural a un col·lectiu és la manera més determinant de fer-li evident que aquest col·lectiu no forma part de la comunitat.

Val a dir que la Federació ACAPPS i les seves entitats tenen històricament una tasca en l'àmbit de la cultura prou important per tenir un coneixement força ampli de quines són les mancances que s'hi donen.

Les mesures accessibles a la comunicació actuals obren un món ple de possibilitats al sector cultural. Ara és aquest sector qui ha de demostrar el seu compromís per incloure les persones amb sordesa en el seu públic.

Així, a les institucions culturals i la indústria de l'oci cal fer-hi més èmfasi. Encara hi ha un gran desconeixement del funcionament, manteniment i difusió de les mesures de suport a la comunicació, de manera que fins i tot els equipaments culturals que tenen instal·lades mesures de suport a la comunicació oral tenen problemes d'accessibilitat en la seva activitat.

En termes generals, podem concloure i proposar les mesures següents:

Per als equipaments culturals:

- Implementar mesures de suport a la comunicació a tot el seu circuit d'atenció al públic: taquilles, personal de sala, botiga, cafeteria, etc. Ens referim a bucles magnètics, pantalles per a la comunicació per escrit i mascaretes accessibles a la lectura labial, si escau.
- Vetllar per garantir una bona comunicació de les mesures de suport a la comunicació oral amb què compten els seus espais artístics (sales d'exposició, patis de butaques, itineraris de visita...) de manera que, quan les persones amb sordesa vulguin assistir-hi, sàpiguen què han de tenir en compte per garantir un bon accés a la informació i a la comunicació.
- Formar el personal d'atenció per assegurar-se que saben comunicar-se amb persones amb sordesa sense haver de patir ni posar-se nervioses, per evitar situacions que acostumen a causar incomprensió i manca d'empatia.

- Garantir el bon funcionament de les mesures de suport a la comunicació oral: bucles magnètics amb potència suficient i subtítols ben ubicats i amb un contrast lumínic adient.
- Impedir que el desenvolupament dels espectacles inhabiliti les mesures de suport a la comunicació, com és el cas d'efectes com el fum, que eventualment impedeix la lectura de subtítols.
- Informar de manera clara a la descripció o sinopsi dels espectacles de la disposició o no d'elements de comunicació oral i en quin idioma.
- Assegurar-se que a la publicitat de la seva programació es fa menció de les mesures de suport a la comunicació oral per arribar a les persones amb sordesa.

Per a les administracions públiques:

- Des dels òrgans de govern, garantir la planificació per a la instal·lació de bucles magnètics als equipaments que no en tinguin encara i ampliar-la quan calgui.
- Incorporar la pràctica d'exigir que la programació vagi acompanyada d'un pla d'accessibilitat que contempli mesures de disseny universal. Quan això no sigui així, cal especificar amb claredat què no és accessible a quins col·lectius.
- Impulsar la subtitulació als equipaments de titularitat pública o de gestió pública.
- Promoure iniciatives de suport a la

incorporació de mesures d'accessibilitat a la comunicació oral (bucles magnètics, subtitulació, emissores d'FM, mascaretes accessibles) entre els equipaments del seu territori.

- Fer una campanya de comunicació per informar les persones amb discapacitat auditiva de les oportunitats reals que tenen per participar de la vida cultural del seu entorn.
- Incorporar clàusules socials en els ajuts a la cultura per afavorir aquelles iniciatives que incorporin mesures d'accessibilitat.
- Promoure la incorporació de més equipaments de més municipis diferents a l'oferta cultural accessible.

Per a les empreses que generen propostes d'oci i cultura:

- Tenir present la necessitat de fer accessible la seva activitat des del moment del disseny, per evitar així la necessitat de redissenyar propostes, fet que encareix el procés de producció.
- Incorporar les mesures de suport a la comunicació oral que requereixin tots els espais de comunicació i informació de les seves instal·lacions.
- Vetllar per comunicar amb precisió les mesures de suport a la comunicació amb què compten les seves activitats.
- Assegurar-se que la seva publicitat incorpora la informació sobre les mesures de suport a la comunicació oral per arribar a les persones amb sordesa.

08

INACCESSIBILITAT A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA



Considerem casos d'inaccessibilitat a l'Administració pública tots els casos que les persones amb sordesa ens han fet arribar i que tenen a veure amb les dificultats de comunicació per la manca de mesures de suport a la comunicació oral en els tràmits administratius que cal fer davant de qualsevol administració. Parlem de tràmits de qualsevol mena, excepte els relacionats amb l'administració de Justícia i amb els serveis públics de Salut, que tenen apartat propi.



RELATORIA DE CASOS

**ADH, dona. Inaccessibilitat a l'Administració pública.
20 d'abril de 2021.****Institució responsable de la inaccessibilitat:** Delegació del Govern a Catalunya**Ubicació de la inaccessibilitat:** Comissaria d'Estrangeria de la Verneda**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

ADH ens informa a través del formulari d'inaccessibilitat que, quan va anar a renovar la targeta de resident a la comissaria d'estrangeria de la Verneda, va tenir problemes de comunicació. Va demanar que no s'abaixessin la mascareta però que li posessin per escrit allò que li volguessin dir.

Actuació de l'ACAPPS:

Després de nombrosos intents de contactar amb la comissaria de la Verneda, amb la Direcció Provincial de la Policia Nacional i amb altres dependències administratives (tothom delegava la comunicació a un altre departament), hem constatat la impossibilitat de trobar una interlocució vàlida per abordar aquesta problemàtica amb la Policia Nacional.

Després de compartir el cas amb el CO-CARMI, ens van recomanar contactar directament amb la Delegació del Govern. Decidim enviar-li el cas conjuntament amb tot l'Informe quan finalitzi l'any 2022.

**ADH, dona. Inaccessibilitat a l'Administració pública.
20 d'abril de 2021.****Institució responsable de la inaccessibilitat:** Ministeri d'Economia i Hisenda**Ubicació de la inaccessibilitat:** Delegació de Catalunya de l'Agència Estatal d'Administració Tributària**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

A través del formulari d'inaccessibilitat, ADH ens informa de la impossibilitat de demanar hora amb hisenda per a la campanya de l'IRPF de 2020 i també per aclarir dubtes sobre la tramitació telemàtica de l'impost.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de l'ACAPPS posem una reclamació a Hisenda el 20 d'abril de 2021 i li proposem a ADH que també ho faci. L'informem que pot fer servir el servei de Telesor per demanar hora.

Contactem també amb FIAPAS, ja que tenim coneixement que tenen relació amb Hisenda per millorar l'accessibilitat. Ens contesten que sembla que enguany Hisenda ha contractat només el servei de Telesor per demanar cita prèvia, però no per a res més.

El 7 de novembre rebem una resposta de la Subdirecció General d'Informació i Assistència Tributària de l'Agència Tributària en la qual ens informen de totes les mesures que han implementat per facilitar la liquidació de tributs a les persones amb discapacitat, entre les quals hi ha el servei de Telesor, com ja vam informar a ADH.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

De manera general, des de l'ACAPPS volem que encara queda molt camí per recórrer per aconseguir l'accessibilitat que garanteixi el dret a la informació i a la comunicació de les persones amb sordesa, però sobretot queda molt per aprendre a l'hora de difondre les mesures de suport a la comunicació oral.

No és estrany que a l'ACAPPS rebem consultes sobre les mesures de suport d'institucions o empreses. Quan visites els seus llocs webs o consultes els seus canals de comunicació, constatem que no posen aquesta informació a l'abast de la ciutadania, o bé la ubiquen de manera que no és fàcil trobar-la.

Si les persones amb sordesa han estat excloses de la comunicació durant molt de temps, és natural pensar que no se les té en compte enlloc i que cap institució, ni pública ni privada, disposa de mesures de suport a la comunicació oral, a menys que ho especifiqui quan envii comunicats o difongui informació. Si no s'especifica, es mantenen excloses les persones amb sordesa que es comuniquen oralment: no n'hi ha prou oferint mesures de suport a la comunicació oral, cal fer arribar a les

persones amb sordesa que aquestes mesures estan a la seva disposició.

Un altre element que podem observar dels casos rebuts és l'endarreriment entre la comunicació o queixa demanant informació sobre les mesures de suport i la resposta corresponent. També hem constatat la dificultat per trobar canals d'expressió de les demandes concretes als serveis que presta l'Administració General de l'Estat a Catalunya (concretament Estrangeria i Hisenda). En el primer cas, trobar la interlocució que correspon ha estat impossible (Estrangeria) i en el segon cas (Hisenda) la resposta ha trigat set mesos, òbviament amb els terminis ja superats.

En resum, aquests dos casos ens permeten concloure que:

- Totes les institucions, especialment les administracions públiques, han de prendre consciència de la importància de fer difusió de les mesures de suport, amb la mateixa intensitat que fan difusió dels seus serveis, si volen que les persones amb sordesa se sentin interpellades.
- Sembla convenient facilitar a la

ciutadania com contactar amb els departaments de cada institució per fer aportacions de millora de l'accessibilitat. No sembla eficient que als webs de les institucions només hi hagi un canal administratiu, genèric per al conjunt de l'administració, i no pas del departament o oficina concreta a la qual es vol interpellar.

- Els temps de resposta dels canals administratius, lligats amb la conclusió anterior, són inadmissibles. Si al principi de la campanya de la declaració de la renda es fa una consulta sobre les mesures de suport a la comunicació oral que poden utilitzar les persones amb sordesa per contactar amb l'Administració tributària, però no es rep resposta fins passats més de quatre mesos, un cop ja s'ha exhaurit el termini per presentar la declaració de la renda, sembla evident que els canals no estan pensats per ajudar la ciutadania.

L'Administració pública té una gran responsabilitat: la seva actuació ha de ser referent i model d'inclusió de les persones amb sordesa, liderant el canvi cap a una nova consciència de l'atenció a la discapacitat

09

INACCESSIBILITAT A L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a l'educació i a la formació tots els casos que les persones amb discapacitat auditiva ens han fet arribar i que estan relacionats amb les dificultats d'accés a les activitats educatives, de formació professional i continuada.

D'aquesta manera, trobem casos relacionats amb institucions públiques i casos d'entitats privades, casos de formació presencial o de formació en línia.



EN PROCÉS 0

RELATORIA DE CASOS

**AHP, dona. Inaccessibilitat a l'educació i la formació.
9 de maig de 2021.****Institució responsable de la inaccessibilitat:** Institut de Ciències de la Salut i Nutrició**Ubicació de la inaccessibilitat:** formació en línia**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

AHP contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per informar-nos d'una situació que li ha passat sovint: apuntar-se a formació en línia perquè anuncien que tenen subtítols i després comprovar que no és cert o no ho és al 100 %. No informa de cap responsable concret, només una acadèmia de València: www.icns

Actuació de l'ACAPPS:

Atès que és una empresa de València, informem la persona usuària que el nostre abast territorial es limita a Catalunya. Que si vol comunicar-nos una altra empresa de Catalunya, intentarem fer les gestions que pertocin. Per abordar aquest cas, podem posar-la en contacte amb la nostra entitat de referència a València: ASPAS.

**ALVC, dona. Inaccessibilitat a l'educació i la formació.
14 d'octubre de 2021.****Institució responsable de la inaccessibilitat:** Institut Salvador Seguí**Ubicació de la inaccessibilitat:** classes del cicle formatiu de Mediació Comunicativa**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

Solució a la inaccessibilitat?

Sí



No

La situació:

ALVC ens informa a través del formulari d'inaccessibilitat que a l'Institut Salvador Seguí cursa un cicle formatiu de Mediació Comunicativa i té dificultats per seguir la formació a causa de la seva sordesa i la manca de mesures de suport a la comunicació de què disposa el centre. El centre no disposa d'emissora d'FM pròpia i només li ofereixen un intèrpret durant unes hores. A més, ALVC té nacionalitat andorrana i, en conseqüència, no pot sol·licitar recursos.

Ha demanat una FM al Centre de Recursos Educatius per a la Discapacitat Auditiva (CREDA), però no li han dit quan podrà disposar-ne. Ha demanat també subtitulació, però

sembla que no en posaran. ALCV també es queixa que hi ha vídeos sense subtitular.

Actuació de l'ACAPPS:

L'informem de la possibilitat de fer servir una FM si activa la bobina de la seva pròtesi. Té un audiòfon de reposició (el seu està en reparació) i ha de demanar que li activin la bobina. Ve a l'ACAPPS uns dies després i prova l'emissora d'FM amb resultat satisfactori. Li cedim una FM amb bucle individual perquè pugui portar-la a l'aula i pugui seguir les classes fins que el CREDA li'n cedeixi una. Una setmana més tard ens retorna l'emissora d'FM perquè el CREDA li'n deixa una per Bluetooth fins a finals de curs.

AMV, dona. Inaccessibilitat a l'educació i la formació. 17 de febrer de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: desconeguda

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

AMV contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat i ens informa que a l'escola del seu fill els mestres fan servir mascaretes Mar Màgic que s'embaïen constantment.

Actuació de l'ACAPPS:

El correu electrònic que deixa al formulari no és hàbil, així que no podem informar-la que Mar Màgic ha subministrat als CREDA un esprai antibaf i que convé que la seva escola el demani al CREDA o contacti amb Mar Màgic per subministrar-los l'esprai directament.

ADH, dona. Inaccessibilitat a l'educació i la formació. 14 de setembre de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Abalingua i IATIS

Ubicació de la inaccessibilitat: congrés virtual d'IATIS

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

La situació:

ADH ens informa a través del formulari d'inaccessibilitat que es va inscriure a un congrés de l'Associació Internacional per a la Traducció i els Estudis Interculturals (IATIS), organitzat per Abalingua, en què hi havia ponències sobre la interpretació per a persones amb sordesa que no tenien mesures d'accessibilitat.

ADH va demanar a l'organització les mesures de subtitulació, ja que el congrés era en format virtual a través de la plataforma Zoom. No obstant això, per al congrés es van crear sales per a les diferents sessions grupals i tallers i l'aplicació Zoom no permet posar subtítols a les sessions grupals o sales que es creen, de manera que una part important de les activitats no comptava amb subtitulació.

ADH comunica aquest cas quan el congrés ja ha passat i comparteix amb l'ACAPPS els intercanvis de correu electrònic sobre l'accessibilitat amb l'organització del congrés.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de l'ACAPPS, seguint el suggeriment d'ADH, ens presentem a Abalingua per assessorar-los en temes d'accessibilitat per a futures accions que vulguin emprendre.

**AEB, home. Inaccessibilitat a l'educació i la formació.
26 d'abril de 2021.****Institució responsable de la inaccessibilitat:** Ajuntament de Barcelona**Ubicació de la inaccessibilitat:** mostrador de la clínica**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

El 20 d'abril AEB s'inscriu a un taller de Barcelona Activa que es realitza el 30 d'abril de 2021 i demana mesures de suport a la comunicació oral. Ho fa amb temps perquè en una ocasió anterior li van explicar que calia fer-ho així. A la petició fa explícita la necessitat de subtitulació en directe perquè és persona amb sordesa que es comunica oralment.

Dos dies abans del taller (28 d'abril), Barcelona Activa es posa en contacte amb AEB per informar-lo que ja tenen previstes les mesures d'accessibilitat: intèrpret de llengua de signes (ILS). Immediatament aclareix que el que necessita no és ILS, sinó subtitulació en directe.

L'endemà, Barcelona Activa contesta que no poden sufragar el cost del servei de subtitulació, just un dia abans que comenci el taller.

Actuació de l'ACAPPS:

El 28 d'abril AEB es posa en contacte amb l'ACAPPS i l'assessorem en la redacció de l'escrit d'aclariment a Barcelona Activa.

La resposta que rep és que, després d'intentar trobar proveïdora per al servei de subtitulació, consideren que no poden assumir-ne l'import, de manera que li proposen tres mesures pal·liatives: que enviï abans del taller les preguntes que tingui per assegurar-se que les ponents puguin respondre-les durant les seves

intervencions, que gravaran les sessions i amb posterioritat les subtitularan i que, si després de visualitzar-les, té alguna pregunta per a les ponents, la canalitzaran per correu electrònic per facilitar-li la resposta.

Des de l'ACAPPS considerem que aquestes mesures no suposen l'accessibilitat de l'activitat en igualtat de condicions que la resta de persones, de manera que li ho fem saber a dos quarts de deu del matí del dia 29 d'abril. També l'informem que el cost del servei de subtitulació és molt similar al cost de l'ILS i que l'ACAPPS pot facilitar informació de proveïdors si cal (no els esmentem que l'ACAPPS ofereix aquest servei per garantir la separació d'interessos). Tenint en compte aquesta similitud de cost, no disposar les mesures de suport a la comunicació oral podria resultar discriminatori. En aquest correu, posem en còpia la directora executiva de Desenvolupament Socioeconòmic de Proximitat de Barcelona Activa, amb la qual l'entitat ha tingut relació gràcies a l'anàlisi que vam fer sobre l'accessibilitat dels vídeos del canal de YouTube de Barcelona Activa².

A les vuit del vespre del 29 d'abril, unes tretze hores abans del taller, ens informen que finalment han aconseguit proveïdor de subtitulació en directe per al servei de l'endemà. Des de l'ACAPPS agraïm la feina feta a contrarellotge i demanem el grau de satisfacció sobre la subtitulació a AEB després del taller. Ens informa que ha estat correcte.

² Aquesta anàlisi es pot consultar al web de l'ACAPPS amb el nom Informe d'accessibilitat en la comunicació i la informació de recursos audiovisuals de Barcelona Activa

**IR, dona. Inaccessibilitat a l'educació i la formació.
3 de maig de 2021.****Institució responsable de la inaccessibilitat:** Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya**Ubicació de la inaccessibilitat:** escola Joan Salvat Papasseit, Santa Coloma de Gramenet**Titularitat de la responsabilitat:**

Pública



Privada

Resolució del cas:

Positiva



Negativa



En procés

La situació:

Arriba a l'ACAPPS el cas d'IR a través de l'empresa Mar Màgic, subministradora de mascaretes accessibles a la lectura labial al Departament d'Educació el curs 2020-2021. Contactem amb IR i ens explica que a l'escola de la seva filla (Joan Salva Papasseit de Santa Coloma de Gramenet) no fan servir les mascaretes que el Departament els ha subministrat perquè diuen que se'ls entelen.

Actuació de l'ACAPPS:

D'una banda, l'ACAPPS s'assegura a través d'una conversa amb l'empresa Mar Màgic que l'escola compta amb esprais antibaf per evitar que les mascaretes s'entelin. Mar Màgic els en va enviar expressament. Paral·lelament, l'ACAPPS informa al Departament d'Educació i a la Direcció d'Educació Inclusiva que convé fer una avaluació de com ha anat el procés de distribució de les mascaretes: si les escoles les han fet servir, si han tingut informació de com evitar que s'entelin, si els han arribat els esprais antibaf, si els han resultat pràctiques... amb l'objectiu de resoldre els problemes que hi ha hagut per a properes ocasions.

**CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT
EN L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ**

L'accessibilitat en l'àmbit de l'educació i la formació és fonamental per garantir una igualtat de drets i d'oportunitats per a les persones amb sordesa.

Cal tenir en compte que una part dels casos rebuts el 2021 tenen a veure amb la situació de pandèmia, especialment amb l'ús de mascaretes als centres educatius, un tema que la Federació ACAPPS ha seguit de prop i que ha tingut força deficiències en la seva implementació. L'ús de mascaretes accessibles a la lectura labial ha estat molt irregular i ha afectat la capacitat de fer lectura labial de l'alumnat amb sordesa a Catalunya

i, en conseqüència, al gaudi efectiu del dret a l'educació.

Certament, la pandèmia ha posat a prova moltes de les costures més febles de l'entramat de la nostra societat i l'accessibilitat de l'educació per a les persones amb sordesa no s'ha resolt suficientment: materials audiovisuals no subtitulats, videoconferències no subtitulades, personal docent amb mascareta, persones que prenen la paraula a l'aula molt lluny de la imatge, connexió i so deficients...

Hi ha hagut molts entrebancs i malauradament no s'hi ha posat solució, de

La pandèmia ha evidenciat la feblesa dels recursos en accessibilitat a l'educació. Un sistema educatiu inclusiu només és possible amb la inversió i dotació als centres educatius dels recursos necessaris que donin resposta a les necessitats de tot l'alumnat amb sordesa i amb altres discapacitats.

manera que no tenim garantia que no es repeteixin els casos d'inaccessibilitat. En el moment en què es van produir moltes d'aquestes situacions, podríem pensar que la precipitació dels esdeveniments va fer impossible cobrir algunes d'aquestes circumstàncies, però si ara es tornessin a repetir estaríem igual de mal preparats que aleshores en gran part de la casuística detectada.

Fora bo que el Departament d'Educació pogués fer una avaluació de què ha funcionat bé, què no ha funcionat i quines mesures cal tenir a punt per a eventuais situacions semblants que en un futur puguin esdevenir-se. D'aquesta manera ens evitaríem moltes angoixes i patiments de famílies i estudiants amb sordesa per la dificultat de fer efectiu el dret a l'educació.

Els casos rebuts ens mostren dues realitats que són dures de cara a la igualtat d'oportunitats de les persones amb sordesa: per una banda, la formació ocupacional que fan les institucions públiques o concertades no és accessible en la seva pràctica totalitat (l'ACAPPS realitza formació per a persones amb sordesa que busquen feina) i, per l'altra, la formació permanent a la qual qualsevol professional voldria optar per millorar la seva qualificació i les seves expectatives no és accessible.

En aquest sentit, cal donar a conèixer a les persones amb discapacitat auditiva que a l'ACAPPS poden aconseguir en préstec emissores d'FM per poder seguir cursos de formació presencials i millorar la qualitat del so que reben. També, que a l'ACAPPS podem fer una formació bàsica a les persones que duen a terme

la formació sobre què cal tenir present quan és té alumnat amb sordesa a l'aula i que, en qualsevol cas, es pot contactar amb l'ACAPPS per explorar quines són les millors opcions per fer accessible la formació a tothom.

Cal reclamar tant al Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) com a Barcelona Activa que garanteixin l'accessibilitat de la comunicació oral a TOTES les formacions que ofereixin si s'hi apunten persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

De la mateixa manera, cal reclamar-ho també a les acadèmies i institucions privades que realitzen cursos, seminaris, congressos i altres activitats formatives. Suposa un marc d'adquisició de coneixements el fet de disposar en la seva oferta de mesures de suport a la comunicació oral necessàries per a persones amb discapacitat auditiva. Esperar a trobar-se amb la urgència d'haver-ho de fer no és mai una bona decisió en termes de pressupost (la urgència sempre es paga) ni en termes de qualitat de l'accessibilitat (no sempre es pot fer tot accessible a darrera hora).

Només amb una previsió pressupostària i amb una bona formació de les persones que han de generar aquesta oferta formativa per tal que coneguin les necessitats del col·lectiu és viable pensar en una igualtat de drets i oportunitats real.

Cal fer un crit d'atenció especial a les administracions públiques perquè prenguin en especial consideració la necessitat d'avançar de manera generalitzada en l'accessibilitat d'aquest sector

en totes les seves vessants. Un sector educatiu i de formació no accessible o no totalment accessible suposa la cronificació de la desigualtat d'oportunitats, una limitació no només del dret a l'educació sinó del dret a l'ocupació, del desenvolupament del projecte de vida propi i de les potencialitats que tot ésser humà és capaç, com així ho reconeix el Decret 150/2017 d'inclusió educativa en els articles més rellevants adreçats a l'alumnat amb sordesa, que reproduïm en aquest mateix informe.

De la mateixa manera, és important que es compregui que la inclusió de l'alumnat amb discapacitat auditiva no consisteix únicament en la disposició de les mesures de suport a l'audició per a l'accessibilitat, sinó que implica el desplegament d'estratègies a l'aula per ajudar aquest alumnat a seguir les explicacions orals.

10

INACCESSIBILITAT A LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat als espais de participació ciutadana tots aquells casos que les persones amb discapacitat auditiva ens han fet arribar i que impliquen una manca de condicions d'accessibilitat en els diferents espais de participació ciutadana.



RELATORIA DE CASOS

MSB, dona. Inaccessibilitat als espais de participació ciutadana. 26 de març de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Ajuntament de Barcelona

Ubicació de la inaccessibilitat: espais de participació ciutadana del districte de Sant Martí.

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

Solució a la inaccessibilitat?



Si



No

La situació:

Contacta amb l'ACAPPS a través de correu electrònic. Vol assistir a consells sectorials, audiències i plenaris del districte de Sant Martí, però no pot perquè no hi ha mesures de suport a la comunicació oral.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb la persona referent de l'IMPD al districte de Sant Martí i poc temps després el districte comença a posar mesures d'accessibilitat als seus actes de participació ciutadana.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA

L'àmbit de la participació ciutadana és un dels més sensibles, ja que incideix en el moll de l'os del sistema democràtic: si a les persones amb sordesa no els és accessible la participació política, la seva condició ciutadana queda anul·lada i esdevenen, en el millor dels casos, simples administrades.

Per això cal animar totes les persones amb sordesa que hi tinguin interès a participar en els diferents òrgans i actes de participació ciutadana que les administracions ofereixen. Les animem a reclamar les mesures de suport a la comunicació i, en cas que no les hi posin, que ens ho comuniquin i les ajudarem a fer valdre el seu dret.

El cas que ens ha arribat durant el 2021 demostra que l'Ajuntament de Barcelona, probablement la institució pública que més mesures de suport a la comunicació oral disposa a les seves activitats (tot i que encara de manera insuficient), n'és perfectament conscient i hi va posar remei de seguida.

Tanmateix, a efectes de millora, podem fer algunes recomanacions per a tots els òrgans i actes de participació ciutadana de les administracions a Catalunya:

- Preveure poder garantir la subtitulació en directe de les reunions i actes de participació ciutadana.
- Preveure poder garantir el bucle magnètic per a les reunions i activitats presencials de participació ciutadana de les institucions a Catalunya.
- Fer difusió d'aquestes mesures sempre que es faci difusió dels actes o de les reunions per incentivar la participació de les persones amb sordesa.

Una societat inclusiva no té por de la participació de la seva ciutadania. Al contrari, disposa de mecanismes per estimular la participació activa i efectiva en els seus òrgans de govern. L'accessibilitat en aquests organismes és una responsabilitat i un deure en un sistema democràtic participatiu.

11

INACCESSIBILITAT A L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a l'Administració de justícia tots els casos que les persones amb discapacitat auditiva ens han fet arribar relacionats amb processos judicials, assessoraments legals i gestions jurídiques diverses.

D'aquesta manera, en aquest capítol podem trobar casos en què manquen mesures de suport a la comunicació oral a les diferents dependències que l'Administració de justícia té a Catalunya, però també als diferents operadors jurídics: col·legis d'advocats, notaries, bufets privats d'advocats, etc.



RELATORIA DE CASOS

MCR, dona. Inaccessibilitat a l'Administració de justícia.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i Col·legi d'Advocats de Sabadell

Ubicació de la inaccessibilitat: Jutjats de Sabadell i torn d'ofici de Sabadell

Titularitat de la responsabilitat:



Pública³



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

3 Classifiquem com a pública la responsabilitat perquè el servei de l'advocat d'ofici és un servei públic, prestat per una entitat privada però de dret públic, com és el cas del Col·legi d'Advocats.

La situació:

MCR contacta amb nosaltres el 17 de juny del 2021 a través del correu electrònic per informar-nos que, quan li han assignat un advocat d'ofici a Sabadell, tot i haver explicat que és una persona amb dificultats d'audició que no pot utilitzar el telèfon, li han donat cita telefònica per al 22 de juny. L'única alternativa que té és una cita presencial, sense mesures de suport a la comunicació oral. Davant aquesta situació, atès que és un tema en el qual necessita conèixer amb pre-

cisió la comunicació que es dona i atès que no podrà fer lectura labial a causa les mascaretes, ens demana suport i orientació.

Actuació de l'ACAPPS:

EL 18 de juny li expliquem que té dret a assabentar-se de tot allò que es diu en un procediment judicial i que el seu advocat, encara que sigui d'ofici, ha de buscar la manera de poder garantir la comunicació amb el client.

Li oferim que vingui a buscar mascaretes accessibles, tant per al seu advocat com per a jutges, magistrats, advocats i fiscals, per facilitar que MCR pugui fer lectura labial de totes les persones que intervinguin en el judici, sempre que se les vulguin posar.

Li expliquem en què consisteix el servei de subtitulació en directe i que el pot reclamar durant el judici.

MCR envia un correu al Col·legi d'Advocats de Sabadell amb còpia a nosaltres i el col·legi li proposa que vagi acompanyada d'una altra persona que pugui fer de mediatra en la comunicació.

Davant d'aquesta situació, el 21 de juny enviem un nou correu on expliquem al Col·legi d'Advocats com pot sol·licitar els serveis de subtitulació durant un judici, com es pot comunicar l'advocat amb MCR durant les entrevistes de preparació i quatre nocions imprescindibles sobre la sordesa.

Tot i que demanem informació de com han anat les entrevistes i el judici, perdem el contacte i no en coneixem el desenllaç. Atès que a totes les comunicacions amb MCR ha manifestat el seu agraïment, considerem que la resolució del cas ha estat positiva.

MMM, dona. Inaccessibilitat a la justícia. 25 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya

Ubicació de la inaccessibilitat: Jutjats de Granollers

Titularitat de la responsabilitat:



Pública



Privada

Resolució del cas:



Positiva



Negativa



En procés

Solució a la inaccessibilitat?



Si



No

La situació:

MBM contacta amb l'ACAPPS a través del correu electrònic per explicar-nos que en 24 hores té una citació per una vista oral a Granollers i que la seva sordesa no li permet accedir a la informació i a la comunicació que es produeixi. Ens demana a l'ACAPPS què hi pot fer.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de l'ACAPPS contactem amb MBM per conèixer-ne els detalls. Li proposem que el seu advocat demani al jutge serveis de subtitulació en directe. MGM ens facilita el contacte del seu advocat per tal que li expliquem nosaltres.

Després de diversos intents, constatem que l'advocat desconeix el dret de les persones amb sordesa a l'accés a la informació i a la comunicació a l'Administració de Justícia.

L'advocat, després de contactar amb els jutjats, els facilita el nostre contacte i acabem parlant amb els funcionaris dels jutjats de Granollers, als quals expliquem que la mateixa empresa a la qual han de contactar per demanar una traducció de qualsevol idioma els pot oferir serveis de subtitulació en directe. L'ACAPPS va estar informant i assessorant sobre possibles proveïdors als funcionaris dels jutjats de Granollers fins a un dia abans de la vista oral, en què finalment es va poder concretar la contractació del servei a l'empresa proveïdora del Departament de Justícia.

La vista oral es va haver de cancel·lar el dia següent per manca de compareixença de l'altra part, però l'acte de cancel·lació no va comptar amb subtitulació perquè el jutge i MGM no es van entendre i es va considerar que no era necessària la subtitulació.

Mes i mig després, data per a la qual es va programar la vista oral, no hi va haver subtitulació. El jutge va considerar que amb la lectura labial i la interpretació de llengua de signes (llengua que no domina MGM) n'hi havia prou.

Durant el desenvolupament de la vista oral hi va haver molta comunicació que MGM no va poder seguir, ja que totes les persones que intervenien portaven mascareta no accessible i només se la treien quan s'havien d'adreçar explícitament a MGM.



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

En l'àmbit de justícia els problemes d'accessibilitat incideixen en el moll de l'os dels drets de les persones amb sordesa. Que l'Administració de justícia no sigui accessible a un col·lectiu suposa la suspensió de l'estat de dret per a aquestes persones, ja que aleshores s'administra la justícia sense la concurrència a la qual les persones amb sordesa i qualsevol altra ciutadana té dret.

Aquesta és la dimensió de la gravetat de l'endarreriment en mesures d'accessibilitat, en coneixements dels diferents operadors i en sensibilitat. Aquest informe ens demostra que el sistema perd legitimitat per les costures en algunes de les seves actuacions.

La legislació preveu que les persones amb sordesa comptin amb mesures de

suport a la comunicació oral, en els mateixos termes que si requereixen intèrpret de llengua de signes, però a la pràctica observem que hi ha un gran desconeixement de les necessitats de suport que tenen les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, que són el 97 % de les persones amb sordesa.

Aquest desconeixement comporta que es vulneri el dret a la comunicació i a la informació de les persones amb sordesa en l'àmbit de la justícia, en causes en què estan involucrades, bé sigui com a perjudicades, com a acusades o part, com a testimonis... I és encara més evident la seva exclusió quan parlem del seu dret a esdevenir professionals operadors del sistema judicial. Aquest desconeixement afecta tots els operadors: jutges i magis-

trats, fiscals i advocats, secretaris judicials i altres funcionaris.

L'ACAPPS té constància d'aquest desconeixement, més enllà dels casos que enguany han arribat a aquest projecte. És un desconeixement que es concreta de diferents maneres, unes més ofensives que d'altres, però totes igual de discriminatòries: la banalització de les necessitats (amb frases com «fes un esforç, segur que te'n surts»), la banalització del dret a assabentar-se de què passa en igualtat de condicions que la resta (amb frases com «si sent les preguntes que li fan ja en té prou») o el paternalisme (amb frases com «no pateixis que ja t'ho explicaré jo si cal»).

Davant d'aquestes situacions, cal que el Departament de Justícia i els diversos col·legis d'advocats de Catalunya assumeixin que tenen una tasca pendent: formar els seus membres i garantir les mesures d'accessibilitat a les seves dependències per tal d'assegurar la comunicació amb les persones amb sordesa. Parlem de bucles magnètics, subtitulació i lectura labial (mascaretes accessibles), tal com recullen les lleis vigents. I tot això a totes les jurisdiccions: civil, penal, administrativa i social.

El desconeixement és el gran enemic de la inclusió de les persones amb sordesa que es comuniquen en llengua oral. Portar audiòfon o implant coclear i parlar per comunicar-se és la realitat de prop del 98% de persones amb sordesa, segons l'informe actual de l'Institut Nacional d'Estadística. Cal conèixer aquesta realitat del col·lectiu i tenir presents les seves necessitats en accessibilitat.

12

INACCESSIBILITAT ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat als mitjans de comunicació tots els casos que les persones amb discapacitat auditiva ens han fet arribar relacionats amb la manca de mesures de suport a la comunicació oral dels mitjans de comunicació, normalment mitjans audiovisuals.



RELATORIA DE CASOS

**SPG, dona. Inaccessibilitat als mitjans de comunicació.
5 de maig de 2021.**
Institució responsable de la inaccessibilitat: Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

Ubicació de la inaccessibilitat: Televisió de l'Hospitalet de Llobregat

Titularitat de la responsabilitat:


Pública



Privada

Resolució del cas:


Positiva



Negativa



En procés

La situació:

SPG contacta amb nosaltres a través del formulari d'inaccessibilitat. Davant la suspensió de molts actes públics institucionals, l'Ajuntament de l'Hospitalet ha decidit transmetre'ls en diferit a través de la seva televisió local TV l'H. Aquesta programació que no està subtitulada. SPG ens informa que ha posat una instància per demanar-ne la subtitulació.

Actuació de l'ACAPPS:

El 31 de maig contactem amb SPG per demanar-li si ha rebut ja resposta de l'Ajuntament. Efectivament, l'Ajuntament subtitularà el pregó de Festa Major i l'informen que pot trobar una versió accessible als canals institucionals i a YouTube.

**MSB, dona. Inaccessibilitat als mitjans de comunicació.
17 de maig de 2021.**
Institució responsable de la inaccessibilitat: Ajuntament de Barcelona

Ubicació de la inaccessibilitat: Barcelona Televisió

Titularitat de la responsabilitat:


Pública



Privada

Resolució del cas:


Positiva



Negativa



En procés

La situació:

MSB contacta amb l'ACAPPS per Whatsapp i ens informa que a la compareixença de l'acord de govern de Junts per Catalunya i ERC no hi havia subtítols a BTV.

Actuació de l'ACAPPS:

Recollim el cas i remetrem l'informe publicat a l'àrea de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona i a BTV per tal que puguin establir mesures correctores d'aquestes situacions.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

L'accés als mitjans de comunicació de les persones amb sordesa és un dels temes cabdals de l'accessibilitat de la comunicació oral. Poder participar i tenir coneixement del debat públic és condició prèvia per poder sentir-nos membres d'una comunitat i compartir un projecte col·lectiu.

El dret d'accés a la informació és fonamental en democràcia. Si la llibertat d'expressió és un pilar fonamental a les societats democràtiques, quin valor té que aquesta expressió en llibertat no arribi a un segment de la ciutadania? Pot considerar-se que aquesta població té reconeguts els drets de ciutadania?

Els mitjans de comunicació públics han de ser especialment sensibles a aquesta realitat, més encara quan es tracta de mitjans públics o de mitjans que reben fons públics.

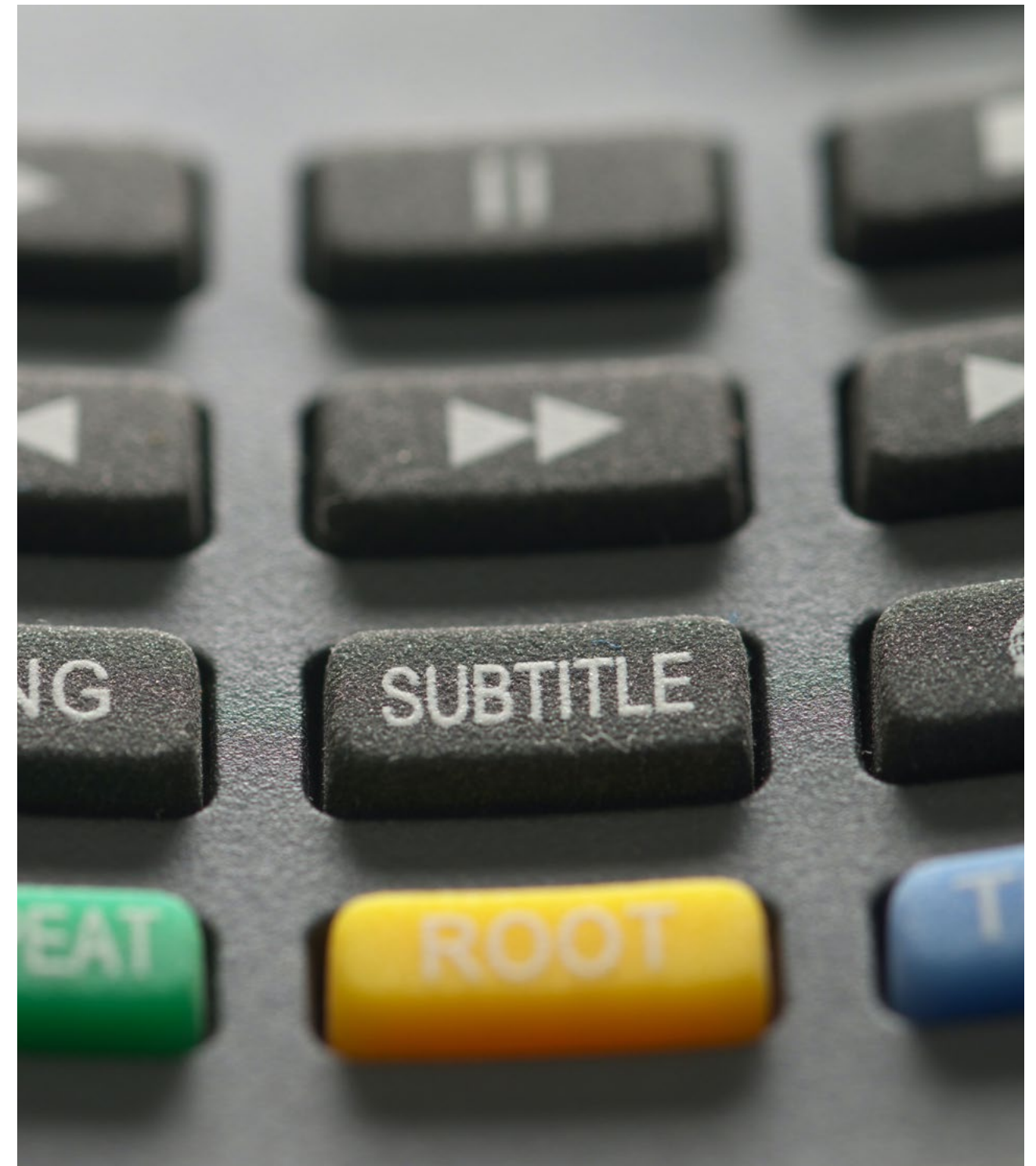
Els subtítols en els mitjans audiovisuals són la mesura d'accessibilitat universal per a tot el col·lectiu. Els mitjans de comunicació que no ofereixen la seva programació subtitulada estan vulnerant el dret a la informació de les persones amb sordesa.

El camí que ha recorregut TV3 ha estat llarg, però podem dir que actualment hi ha un volum significatiu de programació subtitulada, especialment pel que fa a la producció pròpia.

Cal que els mitjans de comunicació públics d'àmbit local assumeixin també aquesta responsabilitat, que d'altra banda els obliga la Convenció de Nacions Humanes pels Drets de les Persones amb Discapacitat, que Espanya va ratificar el 3 de desembre de 2007 i, per tant, ja ho tenim incorporat a l'ordenament jurídic espanyol.

D'aquesta manera, cal insistir en les mesures següents:

- Requerir als mitjans de comunicació audiovisuals la subtitulació de la seva programació per fer-la accessible a les persones amb sordesa de la seva comunitat.
- Apel·lar a la responsabilitat augmentada que tenen els mitjans de comunicació públics, locals en aquest cas, sobre la necessitat de fer accessibles els seus continguts a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment. A Catalunya són prop de 174.000 persones, segons la darrera enquesta de l'INE.



13

CONCLUSIONS
GENERALS

A cada capítol o àmbit temàtic hem pogut arribar a algunes conclusions i fer algunes propostes. Algunes són reiteratives d'àmbit en àmbit. Això és així perquè la solució és la mateixa per a tots els àmbits: actitud, voluntat i mitjans tècnics per posar mesures de suport a la comunicació oral. Assumint el risc d'una nova reiteració, les tornarem a exposar amb una visió més general.

Ara bé, la suma de tots els àmbits ens permet també arribar a conclusions més enllà dels àmbits concrets. Aquesta és la intenció també de l'aportació al debat i la reflexió compartida d'aquest capítol.

Al llarg d'aquest informe hem pogut observar que les persones amb sordesa han de superar molts impediments per assolir una participació plena a la vida ciutadana. Aquests impediments són fàcilment evitables: només cal un canvi d'actitud, més coneixement i algunes mesures tècniques concretes i clarament identificades per aconseguir un canvi radical en la situació que quotidianament han de viure les persones amb sordesa.

Haver de viure permanentment amb el neguit de si et serà possible comunicar-te a la propera interacció amb un conciutadà o conciutadana no ha de ser fàcil. Té afectacions emocionals importants que cada cop més les persones amb sordesa manifesten obertament.

Però més enllà de l'experiència que viuen les persones amb sordesa, al conjunt de la ciutadania no se'ns pot escapar una evidència que ens deixa ben palès aquest informe: la manca d'accessibilitat generalitzada posa en qüestió els valors democràtics que ens permeten conviure en societat.

I aquesta afirmació és certa perquè algunes persones que comparteixen el mateix espai públic que tots nosaltres tenen dificultats per accedir a l'educació permanent i a la formació, els mitjans de comunicació no els informen d'allò que s'esdevé a la societat, la justícia s'administra sense que elles puguin assabentar-se de tot, no poden accedir als serveis de salut de forma autònoma, la participació cultural els és restringida...

La democràcia no és un estat d'arribada, és un camí que es va fent, en la mesura que anem descobrint les costures i el llau-tó que ens tenia enlluernats. Aquest informe posa al descobert moltes costures, algunes d'elles força feridores. És al nostre abast —a l'abast de tota la ciutadania, institucions públiques i privades, empreses i professionals— prendre-hi partit. Davant la discriminació, la neutralitat no existeix. La inacció suposa apostar per la continuïtat de l'estat de les coses.

Per posar-hi remei, o començar a fer-ho si més no, esperem que en breu s'aprovi el Codi d'Accessibilitat de Catalunya per dotar d'un reglament d'aplicació la Llei 3/2014 d'accessibilitat, aprovada pel Parlament de Catalunya el 30 d'octubre del 2014, mitjançant el qual s'han d'estendre les mesures de suport a la comunicació oral per a les persones amb sordesa, que han d'arribar molt més enllà d'on avui són presents.

Tanmateix, aquest desplegament serà complex, ja que obliga molts actors diferents a fer les coses de manera molt diferent a com s'han fet fins ara. És per això que convé que des del Consell de Promoció de la Discapacitat, on participen les entitats de l'àmbit de la discapacitat i

el Departament de Drets Socials, es prengui el compromís de fer un seguiment del grau de compliment d'aquest Codi d'Accessibilitat de Catalunya i de la seva qualitat. Aquest Consell, tot i que està adscrit a la Conselleria de Drets Socials, ha de tenir la capacitat d'abastar l'activitat d'accessibilitat a tots els àmbits, més enllà del de la mateixa Conselleria.

Les lleis actualment vigents han demostrat ser insuficients per garantir el dret a la informació i a la comunicació de les persones amb sordesa, ja que són molts (massa) els àmbits en què no existeixen mesures de suport a la comunicació ni opció de reclamar-les.

Com dèiem des de l'ACAPPS, esperem que l'aprovació del reglament de la Llei 13/2014 d'Accessibilitat de Catalunya, el Codi d'Accessibilitat, s'esdevingui ben aviat i posi remei a la manca de concordança entre la realitat i els drets que la legislació actual reconeix a les persones amb discapacitat en general i amb sordesa en particular.

Ara bé, cal que tinguem tots ben present que aquesta anhelada concordança no serà possible sense que els poders públics emprenguin un seguit d'accions encaminades a tres línies d'acció:

- Liderar la instal·lació de mesures de suport a la comunicació oral a les seves activitats i instal·lacions, projectes i edificis.
- Emprendre iniciatives de suport per tal que el sector privat incorpori, com més aviat millor, les mesures de suport a la comunicació oral per fer accessible la informació i la comunicació i així garantir la plena autonomia i incorporació a la vida ciutadana de les persones amb sordesa.

Establir mesures de vigilància i sanció per als incompliments de la normativa d'accessibilitat amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa i l'exercici dels drets de les persones amb sordesa.

Finalment, volem destacar, un cop més, quines són les mesures que cal tenir present a tots els àmbits per fer accessible la comunicació i la informació: **lectura labial, bucle magnètic i subtitulació!**

Des de l'ACAPPS confiem que el llargament esperat Decret d'Accessibilitat i la seva aplicació sigui la solució a l'actual manca de concordança entre els drets que reconeix la legislació actual i la realitat diària que viuen les persones amb sordesa i amb altres discapacitats.



14

ANNEX I. TEXTOS LEGALS



En aquest apartat fem una selecció de fragments dels textos de referència principals per garantir els drets de les persones amb discapacitat, l'accessibilitat i les obligacions de l'Administració pública, les institucions privades i les diverses persones que intervenen per tal que les persones amb discapacitat tinguin una participació plena a la vida ciutadana del nostre país.

Cerquem bàsicament a sis textos bàsics aquells elements que són d'interès per al conjunt del document, i seguidament que ho són per a cada un dels àmbits temàtics d'aquest document. Els textos legals bàsics són:

DE REFERÈNCIA GENERAL

Declaració Universal dels Drets Humans

Article 2

Tothom té tots els drets i llibertats proclamats en aquesta Declaració, sense cap distinció de raça, color, sexe, llengua, religió, opinió política o de qualsevol altra mena, origen nacional o social, fortuna, naixement o altra condició.

Article 7

Tots són iguals davant la llei i tenen dret, sense cap distinció, a igual protecció per la llei. Tots tenen dret a igual protecció contra qualsevol discriminació que violi aquesta Declaració i contra qualsevol incitació a una tal discriminació.

Constitució espanyola

Article 49

Els poders públics duren a terme una política de previsió, tractament, rehabilitació i

integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals prestaran l'atenció especialitzada que requereixen i els empararan especialment en el gaudi dels drets que aquest Títol atorga a tots els ciutadans.

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 4. Drets i principis rectors

- 1. Els poders públics de Catalunya han de promoure el ple exercici de les llibertats i els drets que reconeixen aquest Estatut, la Constitució, la Unió Europea, la Declaració universal de drets humans, el Conveni europeu per a la protecció dels drets humans i els altres tractats i convenis internacionals subscrits per Espanya que reconeixen i garanteixen els drets i les llibertats fonamentals.*
- 2. Els poders públics de Catalunya han de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat dels individus i dels grups siguin reals i efectives; han de facilitar la participació de totes les persones en la vida política, econòmica, cultural i social, i han de reconèixer el dret dels pobles a conservar i desenvolupar llur identitat*
- 3. Els poders públics de Catalunya han de promoure els valors de la llibertat, la democràcia, la igualtat, el pluralisme, la pau, la justícia, la solidaritat, la cohesió social, l'equitat de gènere i el desenvolupament sostenible.*

Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat

Preàmbul

v. Reconeixent la importància de l'accessibilitat a l'entorn físic, social, econòmic i cultural, a la salut i l'educació, i a la informació i les comunicacions, perquè les persones amb discapacitat puguin gaudir plenament de tots els drets humans i les llibertats fonamentals;

Article 1. Propòsit

El propòsit d'aquesta convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per totes les persones amb discapacitat, i promocionar el respecte de la seva dignitat inherent.

Dins les persones amb discapacitat s'hi inclouen les que tenen deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials a llarg termini que, en interactuar amb diverses barreres, poden impedir la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

Article 3. Principis generals

Els principis de la convenció són:

- a. El respecte de la dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones;
- b. La no-discriminació;
- c. La participació i la inclusió plenes i efectives a la societat;
- d. El respecte per la diferència i l'acceptació de les persones amb discapacitat com a part de la diversitat i la condició humanes;
- e. La igualtat d'oportunitats
- f. L'accessibilitat;

- g. La igualtat entre l'home i la dona;
- h. El respecte a l'evolució de les facultats dels nens i les nenes amb discapacitat i al seu dret a preservar la seva identitat.

Article 9. Accessibilitat

- 1. A fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida, els estats part han d'adoptar mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat, en igualtat de condicions amb les altres, a l'entorn físic, el transport, la informació i les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, i a altres serveis i instal·lacions obertes al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com en rurals. Aquestes mesures, que inclouran la identificació i l'eliminació d'obstacles i barreres d'accés, s'han d'aplicar, entre d'altres, a:
 - a. Els edificis, les vies públiques, el transport i altres instal·lacions exteriors i interiors com ara escoles, habitatges, instal·lacions mèdiques i llocs de treball;
 - b. Els serveis d'informació, comunicacions i d'un altre tipus, inclosos els serveis electrònics i d'emergència.
- ...
- f. Promoure altres formes adequades d'assistència i suport a les persones amb discapacitat per assegurar-ne l'accés a la informació;
- g. Promoure l'accés de les persones amb discapacitat als nous sistemes i tecno-

logies de la informació i les comunicacions, inclosa Internet;

- h. Promoure des d'un principi el disseny, el desenvolupament, la producció i la distribució de sistemes i tecnologies de la informació i les comunicacions accessibles per disposar d'aquests sistemes i tecnologies a un cost menor.

...

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 2. Definicions

- b. Igualtat d'oportunitats: és l'absència de tota discriminació, directa o indirecta, per motiu de o per raó de discapacitat, inclosa qualsevol distinció, exclusió o restricció que tingui el propòsit o l'efecte d'obstaculitzar o deixar sense efecte el reconeixement, gaudi o exercici en igualtat de condicions per les persones amb discapacitat, de tots els drets humans i llibertats fonamentals als àmbits polític, econòmic, social, laboral, cultural, civil o d'altra mena. Així mateix, s'entén per igualtat d'oportunitats l'adopció de mesures d'acció positiva.
- c. Discriminació directa: és la situació en que es troba una persona amb discapacitat quan es tractada de manera menys favorable que una altra en situació anàloga per motiu de o per raó de la seva discapacitat.
- d. Discriminació indirecta: existeix quan una disposició legal o reglamentària, una clàusula convencional o contrac-

tual, un pacte individual, una decisió unilateral o un criteri o pràctica, o bé un entorn, producte o servei, aparentment neutres, puguin ocasionar un desavantatge particular a una persona respecte d'altres per motiu de o per raó de discapacitat, sempre que objectivament no responguin a una finalitat legítima y que els mitjans per a la consecució d'aquesta finalitat no siguin adequats i necessaris.

- e. Discriminació per associació: existeix quan una persona o grup en que s'integra és objecte d'un tracte discriminatori degut a la seva relació amb una altra per motiu o per raó de discapacitat

...

- m. Ajustos raonables: són les modificacions i adaptacions necessàries i adequades de l'ambient físic, social i actitudinal a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat que no imposin una càrrega desproporcionada o indeguda, quan es requereixin en un cas particular de manera eficaç i pràctica, per facilitar l'accessibilitat i la participació i per garantir a les persones amb discapacitat el gaudi o exercici, a igualtat de condicions amb les altres, de tots els drets.

...

Article 6. Respecte a l'autonomia de les persones amb discapacitat.

- 1. L'exercici dels drets de les persones amb discapacitat es farà d'acord amb el principi de llibertat a la presa de decisions.

2. Les persones amb discapacitat tenen dret a la lliure presa de decisions per al que la informació i el consentiment s'hauran d'efectuar en formats adequats i d'acord amb les circumstàncies personals, seguint les regles marcades pel principi de disseny universal o disseny per a totes les persones, de manera que els resultin accessibles i comprensibles.

En tot cas, cal tenir en compte les circumstàncies personals de l'individu, la seva capacitat per prendre el tipus de decisió en concret i assegurar la prestació de suport per a la presa de decisions.

...

Article 22. Accessibilitat.

1. Les persones amb discapacitat tenen dret a viure de forma independent i a participar plenament en tots els aspectes de la vida. Per això, els poders públics adoptaran les mesures pertinents per assegurar l'accessibilitat universal, en igualtat de condicions amb les altres persones, als entorns, processos, béns, productes i serveis, el transport, la informació i les comunicacions, inclosos els sistemes i les tecnologies de la informació i les comunicacions, així com els mitjans de comunicació social i en altres serveis i instal·lacions oberts al públic o d'ús públic, tant en zones urbanes com a rurals.
2. En l'àmbit de l'ocupació, les condicions bàsiques d'accessibilitat i de no discriminació a les quals es refereix aquest capítol són aplicables amb caràcter supletori respecte a allò previst a la legislació laboral.

Article 23. Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació.

1. El Govern, sens perjudici de les competències atribuïdes a les comunitats autònomes i les entitats locals, regularà les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació que garanteixin els mateixos nivells d'igualtat d'oportunitats a totes les persones amb discapacitat. Aquesta regulació serà gradual en el temps i en l'abast i el contingut de les obligacions imposades, i abastarà a tots els àmbits i àrees de les enumerades al article 5.
2. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació establiran, per a cada àmbit o àrea, mesures concretes per prevenir o suprimir discriminacions, i per compensar desavantatges o dificultats. S'hi inclouran disposicions sobre, almenys, els següents aspectes:
- a. Exigències d'accessibilitat dels edificis i entorns, dels instruments, equips i tecnologies, i dels béns i productes utilitzats al sector o àrea. En particular, la supressió de barres a les instal·lacions i l'adaptació d'equips i instruments, així com la senyalització apropiada en aquests.
 - b. Condicions més favorables en l'accés, la participació i la utilització dels recursos de cada àmbit o àrea i condicions de no-discriminació en normes, criteris i pràctiques.
 - c. Suports complementaris, com ara ajudes econòmiques, productes i tecnologies de suport, serveis o tractaments especialitzats, altres serveis personals, així com altres formes de suport personal o animal. En particu-

lar, ajudes i serveis auxiliars per a la comunicació, com a sistemes augmentatius i alternatius, Braille, dispositius multimèdia de fàcil accés, sistemes de suports a la comunicació oral i llengua de signes, sistemes de comunicació tàctil i altres dispositius que permetin la comunicació.

- d. L'adopció de normes internes a les empreses o centres que promoguin i estimulin l'eliminació de desavantatges o situacions generals de discriminació a les persones amb discapacitat, inclosos els ajustaments raonables.
 - e. Plans i calendari per a la implantació de les exigències d'accessibilitat i per a l'establiment de les condicions més favorables i de no discriminació.
 - f. Recursos humans i materials per a la promoció de l'accessibilitat i la no discriminació en l'àmbit de què es tracti.
3. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació s'establiran tenint en compte els diferents tipus i graus de discapacitat que hauran d'orientar tant el disseny inicial com els ajustaments raonables dels entorns, productes i serveis de cada àmbit d'aplicació de la llei.

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat

Preàmbul

...

És important esmentar especialment la necessitat de regular l'accessibilitat en els

àmbits de la comunicació i la informació en els béns i els serveis, en el sentit definit per l'Estratègia europea, aspecte que no es troba prou desenvolupat en la normativa vigent i que té una gran incidència en l'autonomia de les persones amb discapacitats sensorials i en la possibilitat de participar en igualtat de condicions que la resta d'usuaris d'un servei. Els darrers anys, les tecnologies de la informació i la comunicació han avançat de tal manera que tenen una presència constant en totes les situacions de la vida diària i han esdevingut un element essencial per a permetre a les persones amb discapacitat visual i auditiva dur una vida normalitzada i poder relacionar-se, formar-se, treballar i gaudir del lleure i, especialment, de la cultura, en totes les vessants. Sobre aquest aspecte, és important recordar que l'accessibilitat en la comunicació ja ha estat objecte de la Resolució 749/VIII del Parlament de Catalunya, del 15 de juliol de 2010, sobre les mesures per a garantir l'aprenentatge, l'educació, l'accessibilitat i l'ús del català i els recursos de la modalitat oral a les persones sordes i sordcegues que es comuniquen oralment, i també de la Llei 17/2010, del 3 de juny, de la llengua de signes catalana.

Article 3. Definicions

...

- c) barreres a l'accessibilitat: els impediments, les traves o els obstacles per a la interacció de les persones amb l'entorn físic, el transport, els productes, els serveis, la informació i les comunicacions. Les barreres a l'accessibilitat poden ésser:

...

2n. Barreres en la comunicació: barreres que limiten o impedeixen l'expressió i la recepció d'informació o de missatges, sia en la comunicació directa, sia en els mitjans de comunicació.

3r. Barreres d'actitud: actituds que, directament o indirectament, per acció o per omissió, generen una situació discriminatòria, en obstaculitzar que una persona amb discapacitat pugui gaudir dels seus drets en igualtat de condicions respecte a una altra persona en una situació anàloga.

...

f) Discapacitat sensorial: la discapacitat que afecta un sentit o més d'un sentit a la vegada. En funció dels sentits afectats, es distingeixen les discapacitats sensorials següents:

...

2n. Discapacitat auditiva: disminució parcial o manca total de la capacitat per a percebre les formes acústiques; són considerades persones sordes les que tenen discapacitat auditiva.

...

l) Accessible: la condició d'un entorn, un procés, un producte o un servei que s'ajusta als requeriments funcionals i d'interacció –com poden ésser els dimensionals, els d'ubicació, els d'il·luminació, els d'acústica i els de comunicació– que en garanteixen la utilització autònoma, segura i amb comoditat a totes les persones.

m) Practicable: la condició d'un entorn, un procés, un producte o un servei que s'ajusta als requeriments funcionals, dimensionals, d'il·luminació i de comunicació que en garanteixen la utilització autònoma i segura a totes les persones.

n) Mitjans de suport: les ajudes que actuen com a intermediàries entre l'entorn i les persones amb discapacitat i els permeten de millorar la qualitat de vida o d'incrementar l'autonomia personal. Els mitjans de suport d'ús particular es consideren elements necessaris i no se'n pot restringir la utilització, excepte per motius de seguretat o de salubritat o per les altres causes que siguin establertes per reglament. Els mitjans de suport es classifiquen en:

1r. Producte de suport: instrument, aparell, eina, dispositiu, mecanisme o element anàleg que permet a les persones amb discapacitat de dur a terme activitats que sense aquesta ajuda no podrien fer, o que només podrien fer a costa d'un gran esforç.

...

o) Ajustos raonables: les mesures d'adequació físiques, socials i actitudinals que, d'una manera eficaç i pràctica i sense que comportin una càrrega desproporcionada, facilitin l'accessibilitat o la participació d'una persona amb discapacitat en igualtat de condicions que la resta de ciutadans.

p) Proporcionalitat: la qualitat d'una mesura de millora de l'accessibilitat segons la qual els costos o les càrregues que implica estan justificats, atenent els criteris següents:

1r. Els efectes discriminatoris que comportaria per a les persones amb discapacitat que la mesura no es dugués a terme.

2n. Les característiques de la persona, l'entitat o l'organització que ha de dur a terme la mesura.

3r. La possibilitat d'obtenir finançament públic o altres ajuts.

...

Article 29. Definicions

Als efectes del que disposa aquesta llei, s'entén per:

o) Comunicació: el procés en què s'intercanvia informació entre un emissor i un receptor. En funció del sentit per mitjà del qual es percep el missatge, la comunicació pot ésser:

1r. Auditiva: comunicació en la qual el missatge es percep per mitjà del sentit de l'oïda:

...

b) Llengües orals: els sistemes de comunicació verbal que tenen transcripció escrita, propis d'una comunitat de persones. Són les llengües emprades per les persones sordes o sordcegues que es comuniquen oralment.

...

e) Mitjans de suport a la comunicació oral: els mètodes específics per a estimular l'audició i els recursos tecnològics emprats per les persones sordes o sordcegues que permeten l'accés a l'audició, la comprensió i l'expressió verbal i escrita de la llengua oral. Aquests mitjans inclouen els audiòfons,

els implants auditius, les emissores de freqüència modulada, els bucles o anells magnètics, la subtitulació i la lectura labial.

...

g) Modalitat educativa oral: el tipus d'escolarització ordinària per als alumnes amb discapacitat auditiva en què la llengua vehicular de comunicació i d'aprenentatge és exclusivament la llengua oral i escrita.

Article 30. Drets de les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen en llengua oral

Es reconeix la modalitat de llengua oral i els mitjans de suport a la comunicació oral com el sistema majoritàriament emprat per a la comunicació per les persones sordes o sordcegues, i el dret d'aquestes persones i de llurs famílies o tutors de decidir lliurement l'aprenentatge i la utilització de la llengua oral i dels mitjans de suport a la comunicació oral.

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT LABORAL

Declaració Universal dels Drets Humans

Article 23

1. Tota persona té dret al treball, a la lliure elecció de la seva ocupació, a condicions equitatives i satisfactòries de treball, i a la protecció contra l'atur.
2. Tota persona, sense cap discriminació, té dret a salari igual per igual treball.

3. Tothom que treballa té dret a una remuneració equitativa i satisfactòria que asseguri per a ell i la seva família una existència conforme a la dignitat humana, completada, si cal, amb altres mitjans de protecció social

Constitució espanyola

Article 35

1. Tots els espanyols tenen el deure de treballar i el dret al treball, a la lliure elecció de professió o ofici, a la promoció a través del treball i a una remuneració suficient per tal de satisfer les seves necessitats i les de la seva família sense que en cap cas es pugui fer discriminació per raó de sexe.

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 27. Treball i ocupació

4. Els estats part reconeixen el dret de les persones amb discapacitat a treballar, en igualtat de condicions amb les altres; això inclou el dret a tenir l'oportunitat de guanyar-se la vida mitjançant un treball lliurement triat o acceptat en un mercat i un entorn laborals que siguin oberts, inclusivament i accessibles a les persones amb discapacitat. Els estats part han de salvaguardar i promoure l'exercici del dret al treball, fins i tot per a les persones que adquireixin una discapacitat durant l'ocupació, i han d'adoptar mesures pertinents, inclosa la promulgació de legislació, com ara:

...

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 40. Adopció de mesures per prevenir o compensar els desavantatges ocasionats per la discapacitat com a garantia de la plena igualtat a la feina.

1. Per garantir la plena igualtat a la feina, el principi d'igualtat de tracte no impedirà que es mantinguin o adoptin mesures específiques destinades a prevenir o compensar els desavantatges ocasionats per motiu d'o per raó de discapacitat.
2. Els empresaris estan obligats a adoptar les mesures adequades per a l'adaptació del lloc de treball i l'accessibilitat de l'empresa, en funció de les necessitats de cada situació concreta, per tal de permetre a les persones amb discapacitat accedir al ocupació, exercir la seva feina, progressar professionalment i accedir a la formació, excepte que aquestes mesures suposin una càrrega excessiva per a l'empresari.

Per determinar si una càrrega és excessiva es tindrà en compte si és pal·liada en grau suficient mitjançant les mesures, ajudes o subvencions públiques per a persones amb discapacitat, així com els costos financers i d'un altre tipus que les mesures impliquin i el mida i el volum de negocis total de l'organització o empresa

Article 42. Quota de reserva de llocs de treball per a persones amb discapacitat.

1. Les empreses públiques i privades

que facin servir un nombre de 50 o més treballadors estaran obligats que d'entre ells, almenys, el 2 per 100 siguin treballadors amb discapacitat. El còmput esmentat anteriorment es realitzarà sobre la plantilla total de l'empresa corresponent, sigui quin sigui el nombre de centres de treball d'aquella i sigui quina sigui la forma de contractació laboral que vinculi als treballadors de l'empresa. Igualment s'entendrà que estaran inclosos en aquest còmput els treballadors amb discapacitat que es trobin a cada moment prestant serveis a les empreses públiques o privades, en virtut dels contractes de posada a disposició que aquestes hagin celebrat amb empreses de treball temporal.

De manera excepcional, les empreses públiques i privades podran quedar exemptes de aquesta obligació, de forma parcial o total, bé a través d'acords recollits a la negociació col·lectiva sectorial d'àmbit estatal i, si no, d'àmbit inferior, a tenor del que disposa l'article 83. 2 i 3, del Text Refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/1995, de 24 de març, bé per opció voluntària de l'empresari, comunicada degudament a l'autoritat laboral, i sempre que en ambdós supòsits s'apliquin les mesures alternatives que es determinin reglamentàriament.

2. A les ofertes d'ocupació pública es reservarà una quota per a ser coberta per persones amb discapacitat, en els termes establerts a la normativa reguladora de la matèria.

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DEL DRET A LA SALUT

Constitució espanyola

Article 43

1. Es reconeix el dret a la protecció de la salut.
2. Correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i a través de les prestacions i dels serveis necessaris. La Llei establirà els drets i els deures de tothom en aquest punt.

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 23. Drets en l'àmbit de la salut

1. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat i gratuïtat als serveis sanitaris de responsabilitat pública, en els termes que estableixen les lleis.
2. Els usuaris de la sanitat pública tenen dret al respecte de llurs preferències pel que fa a l'elecció de metge o metgessa i de centre sanitari, en els termes i les condicions que estableixen les lleis.
3. Totes les persones, amb relació als serveis sanitaris públics i privats, tenen dret a ésser informades sobre els serveis a què poden accedir i els requisits necessaris per a usar-los; sobre els tractaments mèdics i llurs riscos, abans que els siguin aplicats; a donar el consentiment per a qualsevol intervenció; a accedir a la història clínica pròpia, i a la confidencialitat de les

dades relatives a la salut pròpia, en els termes que estableixen les lleis.

Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat

Article 25. Salut

Els estats part reconeixen que les persones amb discapacitat tenen dret a gaudir tant com sigui possible de salut sense discriminació per motius de discapacitat.

- a. Han d'adoptar també les mesures pertinents per assegurar l'accés de les persones amb discapacitat a serveis de salut que tinguin en compte les qüestions de gènere, inclosa la rehabilitació relacionada amb la salut. En particular, els estats part:*
- b. Han de proporcionar a les persones amb discapacitat programes i atenció a la salut gratuïts o a preus assequibles de la mateixa varietat i qualitat que s'ofereixen a les altres persones, fins i tot en l'àmbit de la salut sexual i reproductiva, i programes de salut pública adreçats a la població;*
- c. Han d'oferir els serveis de salut que necessitin les persones amb discapacitat específicament a conseqüència de la seva discapacitat, incloses la seva ràpida detecció i la intervenció, quan escaigui, i també serveis destinats a prevenir i reduir al màxim l'aparició de noves discapacitats, inclosos els nens i les nenes i les persones grans;*

...

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 10. Dret a la protecció de la salut.

- 1. Les persones amb discapacitat tenen dret a la protecció de la salut, incloent-hi la prevenció de la malaltia i la protecció, promoció i recuperació de la salut, sense discriminació per motiu o per raó de discapacitat, prestant especial atenció a la salut mental i la salut sexual i reproductiva.*
- 2. Les actuacions de les administracions públiques i dels subjectes privats prestaran atenció específica a les necessitats de les persones amb discapacitat, conforme a la legislació sanitària general i sectorial vigent.*
- 3. Les administracions públiques desenvoluparan les actuacions necessàries per a la coordinació de l'atenció de caràcter social i de caràcter sanitari, de forma efectiva i eficient, adreçada a les persones que per problemes de salut associats a la seva discapacitat tenen necessitat simultània o successiva d'ambdós sistemes d'atenció, i les promouran mesures necessàries per afavorir l'accés de les persones amb discapacitat als serveis i prestacions relacionades amb la salut en condicions d'igualtat amb la resta de ciutadans*

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DEL COMERÇ

Constitució espanyola

Article 51

- 1. Els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i dels usuaris, i en protegiran amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics. Estatut d'autonomia de Catalunya*

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 28. Drets dels consumidors i usuaris

- 1. Les persones, en llur condició de consumidores i usuàries de béns i de serveis, tenen dret a la protecció de llur salut i seguretat. També tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis, a un règim de garanties dels productes adquirits i dels subministraments contractats i a la protecció de llurs interessos econòmics davant conductes abusives, negligents o fraudulent*

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DELS SERVEIS

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 27. Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en l'àmbit dels mitjans de transport.

- 1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i la utilització dels mitjans de transport seran exigibles als terminis i termes establerts reglamentàriament.*

No obstant això, les condicions previstes al paràgraf anterior seran exigibles per a totes les infraestructures i material de transport, d'acord amb les condicions i els terminis màxims previstos a la disposició addicional tercera.

- 2. En el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, el Govern haurà de realitzar els estudis integrals sobre l'accessibilitat als diferents mitjans de transport, en allò que es consideri més rellevant des del punt de vista de la no discriminació i de l'accessibilitat universal.*

Article 29. Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a la disposició del públic.

- 1. Totes les persones físiques o jurídiques que, al sector públic o al privat, subministren béns o serveis disponibles per al públic, oferts fora de l'àmbit de la vida privada i familiar, estaran obligades, a les seves activitats i a les transaccions consegüents, al compliment del principi d'igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat, evitant discriminacions, directes o indirectes, per motiu d'o per raó de discapacitat.*
- 2. El que preveu l'apartat anterior no afecta la llibertat de contractació, inclosa la llibertat de la persona d'esco-*

l'ir l'altra part contractant, sempre que aquesta elecció no vingui determinada per la seva discapacitat.

3. No obstant el que disposen els apartats anteriors, seran admissibles les diferències de tracte a l'accés a béns i serveis quan estiguin justificades per un propòsit legítim i els mitjans per aconseguir-ho siguin adequats, proporcionats i necessaris.
4. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels béns i serveis a disposició del públic per les persones amb discapacitat seran exigibles en els terminis i termes establerts reglamentàriament. No obstant això, les condicions previstes al paràgraf anterior seran exigibles per a tothom els béns i serveis, d'acord amb les condicions i terminis màxims previstos a la disposició addicional tercera. 2.
5. En el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, el Govern haurà de realitzar els estudis integrals sobre l'accessibilitat a béns o serveis que es considerin més rellevants des del punt de vista de la no-discriminació i accessibilitat universal.

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat

Article 19. Condicions d'accessibilitat del transport públic de viatgers

1. Les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic compleixi les condicions d'accessibilitat necessàries que permetin a totes les persones de fer-ne ús amb

seguretat, comoditat i autonomia, tenint en compte d'una manera preferent les necessitats de les persones amb discapacitat, de la gent gran i d'altres persones en situació de vulnerabilitat.

2. Els proveïdors del servei de transport regular de viatgers han de garantir l'accessibilitat de tots els espais i elements que integren els mitjans de transport, en els termes que determina l'article 18.e, incloent-hi els sistemes d'informació i de comunicació amb els usuaris, i han de garantir també l'accessibilitat dels productes i els serveis d'ús públic que s'ofereixin en aquests espais.
3. Els proveïdors del servei de transport discrecional de viatgers han de garantir les condicions d'accessibilitat de les infraestructures i d'un percentatge mínim d'unitats de transport que garanteixin el servei a les persones amb discapacitat.
4. Els proveïdors del servei de transport públic de viatgers han de formar llur personal sobre l'atenció a les persones amb discapacitat, tant pel que fa al tracte com pel que fa a la utilització dels mitjans de suport.

Article 25. Condicions d'accessibilitat dels serveis públics

1. Les administracions públiques i els proveïdors de serveis públics han d'oferir serveis accessibles, tant pel que fa a l'ús com pel que fa a la informació que es facilita amb relació a aquests serveis.
2. Les administracions públiques han de

vetllar perquè els serveis la gestió dels quals s'ha externalitzat compleixin les condicions d'accessibilitat que siguin establertes per reglament. En aquest cas, les empreses, les entitats i els organismes que presten aquests serveis públics han de garantir que es compleixen aquestes condicions.

3. Les administracions públiques i els proveïdors de serveis públics han d'informar en llurs pàgines web sobre les condicions d'accessibilitat dels serveis que ofereixen i sobre els mitjans de suport disponibles i han de promoure en tots els àmbits l'ús de tecnologies de la informació i la comunicació que facilitin la relació amb les persones amb requeriments específics d'accessibilitat que tenen dificultats per a desplaçar-se o no poden gaudir d'una atenció presencial.

Article 26. Condicions d'accessibilitat dels serveis d'ús públic

1. ...
2. Els proveïdors de serveis d'ús públic que, per les característiques de l'activitat, han de disposar d'una proporció de places, unitats o elements accessibles, han de preveure els mecanismes de gestió adequats per a garantir que aquestes places, aquestes unitats o aquests elements restin disponibles per a les persones a qui van adreçats fins que no s'hagi exhaurit la resta de l'aforament o la capacitat de l'establiment, i han d'oferir uns preus i unes condicions d'accés a les persones amb requeriments específics d'accessibilitat que no les discriminin negativament a l'hora d'emprar el servei. 3.

L'exercici del dret d'admissió no es pot emprar per a impedir, restringir o condicionar l'accés de ningú per raó de discapacitat.

3. ...
4. Els proveïdors de serveis d'ús públic de nova creació han de garantir les condicions d'accessibilitat perquè tothom en pugui fer ús i no es discrimini a ningú per raó de discapacitat.
5. Els proveïdors de serveis d'ús públic existents han d'adoptar les mesures necessàries per a assolir progressivament les millors condicions d'accessibilitat possibles, d'acord amb el principi d'ajustos raonables i, si escau, d'acord amb els plans d'accessibilitat a què fa referència l'article 46.

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DEL DRET A LA CULTURA I A L'OCI

Declaració Universal dels Drets Humans

Article 27

1. Tota persona té dret a participar lliurement en la vida cultural de la comunitat, a gaudir de les arts i a participar i beneficiar-se del progrés científic.

Constitució espanyola

Article 44

1. Els poders públics promouran i tutelaran l'accés a la cultura, a la qual tothom té dret.

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 22. Drets i deures en l'àmbit cultural

- 1. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a la cultura i al desenvolupament de llurs capacitats creatives individuals i col·lectives

Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat

Article 30. Participació en la vida cultural, les activitats recreatives, l'esplai i l'esport

- 1. Els estats part han de reconèixer el dret de les persones amb discapacitat a participar, en igualtat de condicions amb les altres, en la vida cultural i han d'adoptar totes les mesures pertinents per assegurar que les persones amb discapacitat:
 - a. Tinguin accés a material cultural en formats accessibles;
 - b. Tinguin accés a programes de televisió, pel·lícules, teatre i altres activitats culturals en formats accessibles;
 - c. Tinguin accés a llocs on s'ofereixin representacions o serveis culturals com ara teatres, museus, cinemes, biblioteques i serveis turístics i, tant com sigui possible, a monuments i llocs d'importància cultural nacional.
- 2. Els estats part han d'adoptar les mesures pertinents perquè les persones

amb discapacitat puguin desenvolupar i utilitzar el seu potencial creatiu, artístic i intel·lectual, no sols en el seu propi benefici, sinó també per a l'enriquiment de la societat.

- 3. Els estats part han de prendre totes les mesures pertinents, de conformitat amb el dret internacional, per assegurar que les lleis de protecció dels drets de propietat intel·lectual no constitueixin una barrera excessiva o discriminatòria per a l'accés de les persones amb discapacitat a materials culturals.
- 4. Les persones amb discapacitat han de tenir dret, en igualtat de condicions amb les altres, al reconeixement i al suport de la seva identitat cultural i lingüística específica, incloses la llengua de signes i la cultura dels sords.
- 5. A fi que les persones amb discapacitat puguin participar en igualtat de condicions amb les altres en activitats recreatives, d'esplai i esportives, els estats part han d'adoptar les mesures pertinents per:
 - a. Encoratjar i promoure la participació, tant com sigui possible, de les persones amb discapacitat en les activitats esportives generals a tots els nivells;
 - b. Assegurar que les persones amb discapacitat tinguin l'oportunitat d'organitzar i desenvolupar activitats esportives i recreatives específiques per a aquestes persones i de participar en aquestes activitats, i amb aquesta finalitat encoratjar perquè se'ls ofereixin, en igualtat de condicions amb les altres, instrucció,

ció, formació i recursos adequats;

- c. Garantir que les persones amb discapacitat tinguin accés a instal·lacions esportives, recreatives i turístiques;

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat

Article 26. Condicions d'accessibilitat dels serveis d'ús públic

...

- 7. Les empreses distribuïdores d'obres cinematogràfiques i audiovisuals han d'incorporar gradualment sistemes de subtitulació i d'audiodescripció i, en el cas de la distribució digital, sistemes d'audionavegació, en els terminis que siguin fixats per reglament.

...

Article 35. Condicions d'accessibilitat de les activitats culturals, esportives i de lleure

- 1. Les activitats culturals, esportives o de lleure i els actes públics de naturalesa anàloga han de garantir les suficients condicions d'accessibilitat en la comunicació, progressivament, perquè les persones amb discapacitat física, sensorial o intel·lectual puguin gaudir-ne, comprendre'ls i participar-hi, si s'escau, i han d'oferir la informació mitjançant un llenguatge entenedor, d'acord amb el que sigui determinat per reglament segons el tipus d'activitat.
- 2. L'Administració ha d'establir acords per a posar en pràctica plans d'accessibilitat en cadascun dels sectors culturals, esportius o de lleure, els quals han de

referir-se tant a l'accessibilitat en l'edificació i en la comunicació com als continguts o l'oferta dels serveis, i han de determinar per a cada cas quin són els mitjans de suport necessaris. Aquests plans d'accessibilitat han de determinar la progressivitat dels objectius en cadascun dels àmbits i han de fixar els terminis per a assolir-los, garantint una oferta mínima, basada en criteris de diversitat cultural i d'equilibri territorial. Aquests plans s'han d'elaborar amb la participació dels agents implicats i han d'establir mecanismes de seguiment i d'avaluació

- 3. Sens perjudici del que estableix l'apartat 2, el Govern ha d'establir per reglament els criteris mínims que han de complir els equipaments i serveis culturals, esportius i de lleure pel que fa a l'accessibilitat.
- 4. Els proveïdors dels serveis culturals, esportius i de lleure, tant dels públics com dels privats, han de garantir una difusió correcta de l'oferta destinada a les persones amb discapacitat.

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 30. Drets d'accés als serveis públics i a una bona Administració

- 1. Totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques

han de fixar les condicions d'accés i els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de llur prestació.

2. Totes les persones tenen dret que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 28. Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en l'àmbit de les relacions amb les administracions públiques.

1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació que han de reunir les oficines públiques, dispositius i serveis d'atenció al ciutadà i aquells de participació en els assumptes públics, inclosos els relatius a l'Administració de Justícia i a la participació en la vida política i els processos electorals seran exigibles en els terminis i termes establerts reglamentàriament.

No obstant això, les condicions previstes al paràgraf anterior seran exigibles per a tothom els entorns, productes, serveis, disposicions, criteris o pràctiques administratives, d'acord amb les condicions i terminis màxims previstos a la disposició addicional tercera. 1.

2. En el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, el Govern haurà de realitzar els estudis integrals

sobre l'accessibilitat d'aquells entorns o sistemes considerin més rellevants des del punt de vista de la no-discriminació i l'accessibilitat universal.

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat

Article 27. Formació del personal d'atenció al públic

1. Les administracions públiques han de preveure la formació necessària perquè el personal d'atenció al públic dels serveis que ofereixen o que en depenen tingui els coneixements adequats per a adreçar-se i donar suport a les persones amb diversitat funcional.
2. Els serveis d'ús públic que disposen de plans de formació per al personal d'atenció al públic han d'incloure-hi la formació sobre l'atenció a les persones amb discapacitat i sobre la utilització dels productes de suport que tinguin a disposició dels usuaris.

Article 28. Dret a rebre una atenció personalitzada

1. El personal d'atenció al públic ha de prestar orientació i ajuda personalitzada a les persones amb discapacitat que ho sol·licitin, si es requereix per a poder fer ús del servei.
2. Les administracions públiques han de promoure acords per a avançar en la reducció de les despeses de gestió en la compra en línia per a les persones amb discapacitat.

...

Article 33. Accessibilitat en la comunicació en la relació amb les administracions

públiques i amb els proveïdors de serveis públics

1. Les administracions públiques han de garantir el dret a l'ús de la llengua oral i els mitjans de suport a la comunicació oral perquè les persones sordes que es comuniquen oralment puguin accedir als serveis públics en condicions d'igualtat d'acord amb la normativa d'accessibilitat que ho reguli.
2. ...
3. Les administracions públiques i els proveïdors de serveis públics han de facilitar a les persones amb discapacitats sensorials que ho requereixin l'accés a la informació, especialment la més rellevant, mitjançant la utilització de sistemes i mitjans que combinin la comunicació auditiva, la tàctil i la visual.
- ...
4. Les administracions públiques i els proveïdors de serveis públics han de fer accessible la informació que proporcionen per mitjà d'Internet. Les pàgines web han de complir, com a mínim, el nivell d'accessibilitat que es determini i han de contenir la informació referent a aquest nivell i la data en què es va fer la darrera revisió de les condicions d'accessibilitat. S'han d'incorporar, progressivament, a les tecnologies de la informació i la comunicació que s'empren, els avenços i els sistemes nous que afavoreixen l'accessibilitat en la comunicació.
- ...

Article 53. Ajuts a les actuacions de promoció de l'accessibilitat

1. El Govern i les administracions públiques han de destinar partides de cada exercici pressupostari a actuacions de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres a l'accessibilitat, en llurs àmbits de competència, i han de vetllar perquè els col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat o en risc d'exclusió social tinguin accés als productes de suport.
2. Poden ésser beneficiaris de les mesures de foment a què fa referència l'apartat 1 persones físiques o jurídiques i ens locals.
3. En el cas de programes específics destinats a finançar actuacions dels ens locals, en poden gaudir els ens locals que hagin aprovat el pla municipal d'accessibilitat, d'acord amb el que estableix l'article 42. Les actuacions programades en el pla municipal d'accessibilitat corresponent tenen prioritat per a la concessió dels ajuts.
4. Els departaments de la Generalitat, en l'àmbit respectiu de competències, han de determinar l'assignació i la gestió dels recursos a què fa referència l'apartat 1 i han d'incloure en llurs programes de promoció, de foment o d'ajuts línies de suport a actuacions en matèria d'accessibilitat.
5. Els departaments de la Generalitat han d'incloure en la memòria anual les actuacions de promoció de l'accessibilitat dutes a terme, i les han de recollir en un informe que han de traslladar al departament competent en matèria de promoció de l'accessibilitat.

6. El Govern ha de tenir en compte el compliment del que estableix aquesta llei i, igualment, els esforços suplementaris a què fa referència l'article 55 en l'atorgament de les subvencions destinades als ens locals i a les empreses privades o entitats sense ànim de lucre.

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DE L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ

Declaració Universal dels Drets Humans

Article 26

- 1. Tota persona té dret a l'educació. L'educació serà gratuïta, si més no, en la instrucció elemental i fonamental. La instrucció elemental serà obligatòria. L'ensenyament tècnic i professional es posarà a l'abast de tothom, i l'accés a l'ensenyament superior serà igual per a tots en funció dels mèrits respectius.
- 2. L'educació tendirà al ple desenvolupament de la personalitat humana i a l'enfortiment del respecte als drets humans i a les llibertats fonamentals; promourà la comprensió, la tolerància i l'amistat entre totes les nacions i grups ètnics o religiosos, i fomentarà les activitats de les Nacions Unides per al manteniment de la pau.

Constitució espanyola

Article 27

- 1. Tothom té dret a l'educació. Es reconeix la llibertat d'ensenyament.

2. L'educació tindrà com a objecte el ple desenvolupament de la personalitat humana en el respecte als principis democràtics de convivència i als drets i a les llibertats fonamentals.

...

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 21. Drets i deures en l'àmbit de l'educació

...

- 7. Les persones amb necessitats educatives especials tenen dret a rebre el suport necessari que els permeti accedir al sistema educatiu, d'acord amb el que estableixen les lleis

Article 25. Drets en l'àmbit laboral

- 1. Els treballadors tenen dret a formar-se i promoure's professionalment i a accedir de manera gratuïta als serveis públics d'ocupacióConvenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat

Article 24. Educació

- 1. Els estats part reconeixen el dret de les persones amb discapacitat a l'educació. Amb la intenció de fer efectiu aquest dret sense discriminació i basant-se en la igualtat d'oportunitats, els estats part han d'assegurar un sistema d'educació inclusiu a tots els nivells, així com l'ensenyament al llarg de la vida,...

...

- 2. En fer efectiu aquest dret, els estats part han d'assegurar que:

- a. Les persones amb discapacitat no quedin excloses del sistema general d'educació per motius de discapacitat, i que els nens i les nenes amb discapacitat no quedin exclosos de l'ensenyament primari gratuït i obligatori ni de l'ensenyament secundari per motius de discapacitat;
 - b. Les persones amb discapacitat puguin accedir a una educació primària i secundària inclusiva, de qualitat i gratuïta, en igualtat de condicions amb les altres, en la comunitat en què visquin;
 - c. Es facin ajustos raonables en funció de les necessitats individuals;
 - d. Es presti el suport necessari a les persones amb discapacitat, en el marc del sistema general d'educació, per facilitar la seva formació efectiva;
 - e. Es facilitin mesures de suport personalitzades i efectives en entorns que fomentin al màxim el desenvolupament acadèmic i social, de conformitat amb l'objectiu de la plena inclusió.
- 3. Els estats part han d'oferir a les persones amb discapacitat la possibilitat d'aprendre habilitats per a la vida i el desenvolupament socials, a fi de propiciar la seva participació plena i en igualtat de condicions en l'educació i com a membres de la comunitat. Amb aquesta finalitat, els estats part han d'adoptar les mesures pertinents, com ara:
 - a. Facilitar l'aprenentatge del Braille,

- l'escriptura alternativa, altres maneres, mitjans i formats de comunicació augmentatius o alternatius i habilitats d'orientació i de mobilitat, així com la tutoria i el suport entre iguals;
 - b. Facilitar l'aprenentatge de la llengua de signes i la promoció de la identitat lingüística de les persones sordes;
 - c. Assegurar que l'educació de les persones, i en particular els nens i les nenes cecs, sords o sordcecs, s'imparteixi en els llenguatges i els mitjans de comunicació més apropiats per a cada persona i en entorns que permetin aconseguir el seu màxim desenvolupament acadèmic i social.
- 4. Per contribuir a fer efectiu aquest dret, els estats part han d'adoptar les mesures pertinents per contractar mestres, inclosos mestres amb discapacitat, que estiguin qualificats en llengua de signes o Braille, i per formar professionals i personal que treballin en tots els nivells educatius. Aquesta formació inclourà la presa de consciència de la discapacitat i l'ús de maneres, mitjans i formats de comunicació augmentatius i alternatius apropiats, i de tècniques i materials educatius per donar suport a les persones amb discapacitat.
 - 5. Els estats part han d'assegurar que les persones amb discapacitat tinguin accés general a l'educació superior, la formació professional, l'educació per a adults i l'aprenentatge durant tota la vida sense discriminació i en igual-

tat de condicions amb les altres. Amb aquesta finalitat, els estats part han d'assegurar que es facin ajustos raonables per a les persones amb discapacitat.

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 18. Contingut del dret a l'educació.

1. Les persones amb discapacitat tenen dret a una educació inclusiva, de qualitat i gratuïta, en igualtat de condicions amb les altres.
2. Correspon a les administracions educatives assegurar un sistema educatiu inclusiu a tots els nivells educatius així com l'ensenyament al llarg de la vida i garantir un lloc escolar als alumnes amb discapacitat a l'educació bàsica, prestant atenció a la diversitat de necessitats educatives de l'alumnat amb discapacitat, mitjançant la regulació de suports i ajustaments raonables per a l'atenció de els qui necessitin una atenció especial d'aprenentatge o d'inclusió.

...

Article 20. Garanties addicionals.

Per tal de garantir el dret a una educació inclusiva de les persones amb discapacitat i sense perjudici de les mesures previstes a la normativa en matèria de educació, s'estableixen les següents garanties addicionals:

- c. Les persones que cursin estudis universitaris, la discapacitat dels quals els dificulti greument l'adaptació

al règim de convocatòries establert amb caràcter general, podran sol·licitar i les universitats hauran de concedir, d'acord amb el que disposin les corresponents normes de permanència que, en tot cas, hauran de tenir en compte la situació de les persones amb discapacitat que cursin estudis a la universitat, l'ampliació del nombre de les matèixes en la mesura que compensi la seva dificultat, sense minva del nivell exigít. Les proves s'adaptaran, si escau, a les característiques de la discapacitat que presenti l'interessat.

- d. Es realitzaran programes de sensibilització, informació i formació contínua dels equips directius, el professorat i els professionals de l'educació, adreçada al vostre especialització en l'atenció a les necessitats educatives especials de l'alumnat amb discapacitat, de manera que puguin comptar amb els coneixements i les eines necessàries per això.

Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat

Article 32. Condicions d'accessibilitat en la comunicació en l'àmbit de l'ensenyament

1. El departament competent en matèria d'ensenyament ha de garantir als alumnes amb discapacitat sensorial, sia auditiva, sia visual, sia auditiva i visual alhora, i també als alumnes amb dificultats de lectura o de comprensió greus, un procés educatiu en les condicions adequades que tinguin en compte

la diversitat funcional i permeti d'ajustar l'accés a la comunicació i el currículum a les necessitats de cada cas.

2. Amb relació als alumnes amb discapacitat, el departament competent en matèria d'ensenyament:
 - a. Ha de garantir a les famílies o els tutors dels infants amb discapacitat auditiva la informació sobre les modalitats educatives per a llur escolarització, perquè puguin escollir lliurement entre la modalitat educativa oral o la bilingüe en els centres que es determinin, i ha de garantir l'aprenentatge i l'ús de la modalitat escollida.

...

3. El departament competent en matèria d'ensenyament ha de difondre el respecte a les persones sordes o sordcegues que es comuniquen en llengua oral i el coneixement i l'existència d'aquesta modalitat i dels mitjans de suport a la comunicació oral, lingüístics i tecnològics, i ha d'establir plans de formació específics per a garantir que el personal docent i els professionals que han d'atendre els alumnes amb discapacitat sensorial, sia discapacitat auditiva, sia discapacitat visual, sia sordceguesa, tinguin la formació adequada.

...

Decret 150/2017, de 17 d'octubre, de l'atenció educativa a l'alumnat en el marc d'un sistema educatiu inclusiu

Article 5

Funcions de l'Administració educativa
Correspon a l'Administració educativa:

...

- e. Garantir que els centres educatius disposin dels recursos necessaris, personals, metodològics i tecnològics, per assegurar l'accessibilitat al currículum i promoure una millor adequació entre les capacitats dels alumnes i el context educatiu.
- f. Garantir les condicions d'accessibilitat arquitectònica i a la comunicació dels centres educatius.

...

Article 7

Mesures i suports per a l'atenció educativa dels alumnes

1. Les mesures per a l'atenció educativa són les accions i actuacions organitzades pels centres destinades a facilitar l'accés a l'aprenentatge i a la participació, a fi de permetre el progrés de tots els alumnes, prevenir les dificultats de l'aprenentatge i assegurar un millor ajustament entre les capacitats dels alumnes i el context educatiu. Aquestes mesures incideixen en tots els àmbits de l'educació.
2. Els suports són els recursos personals, metodològics i materials —inclosos els tecnològics— i els ajuts contextuals i comunitaris que els centres utilitzen per aconseguir que les mesures planificades siguin efectives i funcionals, i contribueixin a assolir l'èxit educatiu de tots els alumnes. Aquestes suports incideixen en tots els àmbits de l'educació.

...

Article 9

Mesures i suports addicionals

1. Les mesures i els suports addicionals són actuacions educatives que permeten ajustar la resposta pedagògica de forma flexible i temporal, focalitzant la intervenció educativa en aquells aspectes del procés d'aprenentatge i desenvolupament personal que poden comprometre l'avenç personal i escolar. Han de cercar la màxima participació en les accions educatives del centre i de l'aula, i han de vincular-se a les mesures i als suports universals previstos en el centre.

...

4. Les mesures i els suports addicionals els apliquen, d'acord amb el projecte educatiu de centre, els docents i el personal d'atenció educativa designats per la direcció del centre i són orientats pels mestres d'educació especial, els mestres d'audició i llenguatge, els professionals d'orientació educativa i els tutors de l'aula d'acollida, en coordinació amb tot l'equip docent, el personal d'atenció educativa i amb la col·laboració dels serveis educatius.
5. Constitueixen mesures i suports addicionals les mesures d'acció tutorial específiques, el suport del mestre d'educació especial, el suport del professor d'orientació educativa, el suport escolar personalitzat i els programes intensius de millora, el suport lingüístic i social, les aules d'acollida, els programes de diversificació curricular, els projectes específics de suport a l'audició i el

llenguatge i el projecte de promoció al poble gitano de Catalunya, les aules hospitalàries i l'atenció domiciliària i en hospitals de dia per a adolescents; les unitats en centres de Justícia Juvenil, i les unitats en centres de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, i altres actuacions establertes pel Departament d'Ensenyament o pels mateixos centres que poden contribuir a l'educació inclusiva dels alumnes.

...

Article 10

Mesures i suports intensius

1. Les mesures i els suports intensius són actuacions educatives extraordinàries adaptades a la singularitat dels alumnes amb necessitats educatives especials, que permeten ajustar la resposta educativa de forma transversal, amb una freqüència regular i sense límit temporal. Han de cercar la màxima participació en les accions educatives del centre i de l'aula, han de facilitar, al docent, estratègies d'atenció als alumnes, i han de sumar-se a les mesures universals i addicionals de què disposa el centre.
2. ...
3. Les mesures i els suports intensius els apliquen, d'acord amb el projecte educatiu de centre, tots els docents i el personal d'atenció educativa designats per la direcció del mateix centre, i, en particular, els docents d'educació especial, els orientadors d'educació secundària obligatòria, els mestres especialistes en audició i llenguatge i els professionals de suport educatiu, amb

la supervisió de la direcció del centre, en coordinació amb tot l'equip docent, el personal d'atenció educativa i els serveis educatius, i amb la implicació dels agents de la comunitat educativa.

4. ...

Article 11

Tipus de mesures i suports intensius

1. Constitueixen mesures i suports intensius adreçats als alumnes amb necessitat específica de suport educatiu totes aquelles mesures i suports intensius que els mateixos centres puguin establir d'acord amb el règim d'autonomia de centre i amb el suport dels serveis educatius.
 2. Constitueixen mesures i suports intensius per a alumnes amb necessitats educatives especials:
 - a. ...
 - b. Els suports intensius a l'audició i el llenguatge (SIAL): contribueixen a l'escolarització dels alumnes amb discapacitat auditiva severa i pregona que requereixin un equipament singular i una especialització professional.
- ...
- f. L'atenció directa dels professionals de suport dels centres de recursos educatius per a deficients auditius (CREDA).
- ...

Article 24

Recursos personals i programes a les escoles, als instituts i als centres d'educació especial

1. Els recursos personals dels centres educatius es fixen d'acord amb el que estableixen el Decret 39/2014, de 25 de març, pel qual es regulen els procediments per definir el perfil i la provisió dels llocs de treball docents, el qual, en l'article 3, estableix que es classifiquen en llocs de treball ordinaris i específics, i d'acord amb el Decret 123/1997, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament general de provisió de llocs de treball i promoció professional dels funcionaris de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. L'Administració educativa revisa anualment aquests recursos personals i els assigna en nombre suficient per atendre tot l'alumnat.

...

5. Els llocs de treball específics que tenen un caràcter temporal en escoles, centres d'educació secundària i instituts escola, en tant que recursos conjunturals, són:
 - a. ...
 - c. Els suports intensius a l'audició i el llenguatge (SIAL)

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DE LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Declaració Universal dels Drets Humans

Article 21

1. Tota persona té dret a participar en el govern del seu país, directament o per mitjà de representants lliurement elegits.

2. Tota persona té dret, en condicions d'igualtat, a accedir a les funcions públiques del seu país.
3. La voluntat del poble és el fonament de l'autoritat de l'Estat; aquesta voluntat ha d'expressar-se mitjançant eleccions autèntiques, que hauran de fer-se periòdicament per sufragi universal i igual i per vot secret o per altre procediment equivalent que garanteixi la llibertat del vot.

Constitució espanyola

Article 23

1. Els ciutadans tenen el dret a participar en els afers públics, directament o per mitjà de representants lliurement elegits en eleccions periòdiques per sufragi universal.
2. Tenen també el dret d'accedir en condicions d'igualtat a les funcions i als càrrecs públics, amb els requisits que les lleis assenyalin.

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 29. Dret de participació

Els ciutadans de Catalunya tenen dret a participar en condicions d'igualtat en els afers públics de Catalunya, de manera directa o bé per mitjà de representants, en els supòsits i en els termes que estableixen aquest Estatut i les lleis.

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 53. Dret de participació a la vida política.

Les persones amb discapacitat podran exercir el dret de participació a la vida política i en els processos electorals en igualtat de condicions que la resta dels ciutadans conforme a la normativa vigent. Per això, les administracions públiques posaran a la vostra disposició els mitjans i recursos que necessitin.

Article 54. Dret de participació a la vida pública.

1. Les persones amb discapacitat podran participar plenament i efectivament en la presa de decisions públiques que els afectin, en igualtat de condicions amb els altres ciutadans. Per això, les administracions públiques posaran a la seva disposició els mitjans i recursos que necessitin.
2. Les persones amb discapacitat, inclosos els nens i les nenes, i les seves famílies, a través de les seves organitzacions representatives, participaran en la preparació, elaboració i adopció de les decisions i, si escau, de les normes i estratègies que els concerneixen, sent obligació de les administracions públiques a l'esfera de les seves respectives competències promoure les condicions per assegurar que aquesta participació sigui real i efectiva. De la mateixa manera, es promourà la seva presència permanent als òrgans de les administracions públiques, de caràcter participatiu i consultiu, les funcions del qual estiguin directament relacionades amb matèries que tinguin incidència en esferes d'interès preferent per a persones amb discapacitat i les seves famílies.
3. Les administracions públiques promou-

ran i facilitaran el desenvolupament de les associacions i altres entitats en què s'agrupen les persones amb discapacitat i les seves famílies. Així mateix, oferiran suport financer i tècnic per al desenvolupament dels seus activitats i podran establir convenis per al desenvolupament de programes d'interès social.

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA:

Constitució espanyola

Article 24

1. Tothom té dret a obtenir la tutela efectiva dels Jutges i dels Tribunals en l'exercici dels seus drets i interessos legítims, sense que, en cap cas, pugui haver-hi indefensió.
2. Tothom té dret també al Jutge ordinari predeterminat per la llei, a ser defensat i assistit per un lletrat, a ser informat de l'acusació formulada contra ell, a un procés públic sense dilacions indegudes i amb totes les garanties, a utilitzar els mitjans probatoris pertinents per a la defensa pròpia, a no declarar contra si mateix, a no confessar-se culpable i a la presumpció d'innocència.

TEXTOS LEGALS DE REFERÈNCIA EN L'ÀMBIT DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ:

Constitució espanyola

Article 20

Es reconeixen i es protegeixen els drets:

- a. A expressar i difondre lliurement els pensaments, les idees i les opinions mitjançant la paraula, l'escriptura o qualsevol altre mitjà de reproducció.
- b. A la producció i a la creació literària, artística, científica i tècnica.
- c. A la llibertat de càtedra.
- d. A comunicar o a rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió. La llei regularà el dret a la clàusula de consciència i al secret professional en l'exercici d'aquestes llibertats.

Estatut d'autonomia de Catalunya

Article 52.

Mitjans de comunicació social

1. Correspon als poders públics de promoure les condicions per a garantir el dret a la informació i a rebre dels mitjans de comunicació una informació veraç i uns continguts que respectin la dignitat de les persones i el pluralisme polític, social, cultural i religiós. En el cas dels mitjans de comunicació de titularitat pública la informació també ha d'ésser neutral.
2. Els poders públics han de promoure les condicions per a garantir l'accés sense discriminacions als serveis audiovisuals en l'àmbit de Catalunya.

Article 53.

Accés a les tecnologies de la informació i de la comunicació

1. Els poders públics han de facilitar el

coneixement de la societat de la informació i han d'impulsar l'accés a la comunicació i a les tecnologies de la informació, en condicions d'igualtat, en tots els àmbits de la vida social, inclòs el laboral; han de fomentar que aquestes tecnologies es posin al servei de les persones i no afectin negativament llurs drets, i han de garantir la prestació de serveis per mitjà de les dites tecnologies, d'acord amb els principis d'universalitat, continuïtat i actualització.

Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat

Article 21. Llibertat d'expressió i d'opinió i accés a la informació

Els estats part han d'adoptar totes les mesures pertinents perquè les persones amb discapacitat puguin exercir el dret a la llibertat d'expressió i opinió, inclosa la llibertat de recaptar, rebre i facilitar informació i idees en igualtat de condicions amb les altres i mitjançant qualsevol forma de comunicació que triïn d'acord amb la definició de l'article 2 d'aquesta convenció, com ara:

- Facilitar a les persones amb discapacitat informació adreçada al públic en general, de manera oportuna i sense cost addicional, en formats accessibles i amb les tecnologies adequades als diferents tipus de discapacitat;
- Acceptar i facilitar la utilització de la llengua de senyals, el Braille, les maneres, els mitjans i els formats augmentatius i alternatius de co-

municació i totes les altres maneres, mitjans i formats de comunicació accessibles que triïn les persones amb discapacitat en les seves relacions oficials;

- Encoratjar les entitats privades que prestin serveis al públic en general, fins i tot mitjançant Internet, a proporcionar informació i serveis en formats que les persones amb discapacitat puguin utilitzar i als quals tinguin accés;
- Encoratjar els mitjans de comunicació, inclosos els que subministren informació mitjançant Internet, a fer que els seus serveis siguin accessibles a les persones amb discapacitat;

Article 26. Condicions d'accessibilitat dels serveis d'ús públic

...

- Els mitjans de comunicació audiovisuals han d'incorporar gradualment els sistemes d'audiodescripció, de subtitulació i d'interpretació de la llengua de signes per a fer-ne accessible la programació.

...

Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social

Article 24. Condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació en l'àmbit dels productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social.

- Les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització de les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i de qualsevol mitjà de comunicació social seran exigibles en els terminis i termes establerts reglamentàriament.

No obstant això, les condicions previstes al paràgraf anterior seran exigibles per a totes aquestes tecnologies, productes i serveis, d'acord amb les condicions i els terminis màxims previstos a la disposició addicional tercera.

- En el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei, el Govern haurà de realitzar els estudis integrals sobre l'accessibilitat als béns o serveis esmentats considerin més rellevants des del punt de vista de la no discriminació i accessibilitat universal. La democràcia no és un estat d'arribada, és un camí que es va fent, en la mesura que anem descobrint les costures i el llautó que ens tenia enlluernats. Aquest informe posa al descobert moltes costures, algunes d'elles força feridores. És al nostre abast —a l'abast de tota la ciutadania, institucions públiques i privades, empreses i professionals— prendre-hi partit. Davant la discriminació, la neutralitat no existeix. La inacció suposa apostar per la continuïtat de l'estat de les coses.

15

ANNEX II. EINA DE RECOLLIDA DE CASOS



Formulari de situacions d'inaccessibilitat

Benvolgut, benvolguda,

Des de l'ACAPPS ens hem proposat fer un recull de les situacions d'inaccessibilitat que ens trobem les persones amb sordesa en qualsevol àmbit (administració, comerç, feina, educació, oci, cultura...), és a dir, situacions en què no hem tingut accés a la comunicació i la informació per un motiu o un altre, i així poder quantificar els casos, evidenciar la mancança d'accessibilitat en totes les esferes i reclamar més compromís.

Si mai t'has trobat amb alguna situació en què se t'ha denegat alguna mesura d'accessibilitat, explica'ns-ho!

Moltes gràcies per la teva participació.

Secció 1. Identificació

La teva identitat només la coneixerem a l'ACAPPS, no la farem pública a ningú. Des de l'ACAPPS, quan contactem amb les persones o institucions responsables d'aquesta situació d'inaccessibilitat, garantim el teu anonimat. * Obligatori

1. Nom i cognoms: _____

2. Gènere *

Ens interessa conèixer i poder quantificar els casos per gènere per comprovar quin biaix de gènere hi ha en l'accessibilitat

☐ dona

☐ home

☐ no binari

3. Adreça electrònica: _____

Compte a través del qual contactarem amb tu per informar-te sobre el teu cas o per ampliar la informació.

4. Has patit alguna situació en què no hagi pogut accedir a la informació o a la comunicació?

☐ Sí (ves a la secció 2) ☐ No (ves a la secció 4) ☐ Ns/Nc (ves a la secció 4)

Secció 2: Descripció de la situació viscuda

En aquesta secció podràs explicar-nos què ha passat, com ha passat i quins són els diferents elements que cal tenir en compte. Ens interessen fets i dades concretes (quan ha passat?, on ha passat?, de quina manera ha passat?) i identificar quina empresa o institució hi està involucrada, les persones amb qui has interactuat, si hi ha algun element de la teva interacció amb les persones que sigui mereixedor de ser destacat...

Intenta descriure amb la màxima concreció el cas, malgrat la dificultat. Quan l'equip del projecte valori el cas, contactaran amb tu i, si cal, et demanaran més informació.

Observa aquest exemple:

«El 23 de març de 2021 a dos quarts d'una vaig entrar a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Viladamat i les persones que em van atendre portaven mascareta, de manera que la comunicació era impossible. Tenien un bucle magnètic al mostrador, però estava desconnectat. Quan el van connectar, vam veure que no funcionava. Ens vam entendre amb papers, tot i que no vaig poder obtenir tota la informació que necessitava.»

5. Podries explicar breument la situació?

Describe fets i afegeix totes les dades que recordis. Intenta evitar les opinions. Qui? Què? Com? Quan? On?

6. Hi havia mesures d'accessibilitat a la comunicació que no funcionaven?

☐ Sí ☐ No

7. T'han ofert alternatives que no eren prou satisfactòries? Quines i per què?

A vegades amb bona intenció poden oferir una solució no adequada perquè segueix posant les persones amb sordesa en una posició de subordinació o dependència que no en garanteix la igualtat.

8. A quina data va tenir lloc el fet? (si no ho saps del cert, pots posar una data aproximada)

__/__/____

9. Nom de l'empresa, institució o organització: _____

10. Adreça de l'empresa/institució/organització (si és un lloc físic, millor l'adreça exacta): _____

11. El format de l'acte per al qual vas demanar accessibilitat era telemàtic o presencial?

☐ Telemàtic ☐ Presencial ☐ Altres

12. Necessites que l'ACAPPS et faciliti la comunicació amb aquesta empresa/institució/organització?

Des de l'ACAPPS intentarem trobar la manera d'ajudar-te a resoldre la teva necessitat concreta de comunicació i, alhora, intentarem que el problema es pugui resoldre per a qualsevol altra persona amb dificultats d'audició.

☐ Sí ☐ No

13. Hi ha alguna prova o evidència (correu electrònic, missatge de Whatsapp, gravació, etc.) de la denegació?

☐ Sí, en tinc proves (ves a la secció 3: Aportació de proves)
☐ No (ves a la secció 4: Participar en el projecte)

Secció 3. Aportació de proves

Si has fet alguna fotografia, gravació o tens algun document que ens ajudi a demostrar els fets, ens serà de molt utilitat

14. En cas de tenir alguna prova, adjunta'n una foto, captura de pantalla, gravació, etc.

☐ Document ☐ Presentació ☐ Full de càlcul
☐ Dibuix ☐ PDF ☐ Imatge
☐ Vídeo ☐ Àudio

Secció 4. Participar en el projecte

Pots participar en el projecte de moltes maneres diferents:

- Com a reporter o reportera, informant-nos ocasionalment de les situacions que vius en què no se't garanteix el teu dret a la informació i a la comunicació,
- Com a corresponsal, informant-nos de manera continuada de situacions que es produeixen al teu entorn en què no està garantit el dret a la informació i a la comunicació.
- Com a ambaixador o ambaixadora, rebent una formació per poder elaborar diagnòstics d'accessibilitat als centres, empreses i/o botigues a les quals hem identificat problemes d'accessibilitat per assessorar-los i ajudar-los a millorar la comunicació.
- Com a motor d'accessibilitat, rebent els casos i ajudant-nos a fer totes les gestions que se'n deriven: suport a les persones que necessiten accedir a la comunicació en situacions determinades, descripció de la casuística, coordinació amb ambaixadors, orientació de l'assessorament, suport a la negociació, recull d'acords de millora... Rebràs formació prèvia.

15. T'agradaria col·laborar com a persona voluntària per identificar, diagnosticar, assessorar i denunciar les situacions d'inaccessibilitat?

☐

Sí

☐

No

Secció 5. Consentiment de tractament de dades

Responsable: Federació ACAPPS

Contacte: rgpd@acapps.org

Finalitat principal: promoure l'accessibilitat a la comunicació

Legitimació: consentiment de la persona interessada i interès legítim

Destinataris: no se cediran dades a tercers excepte per autorització expressa o obligació legal

Drets: accedir, rectificar i suprimir les dades, portabilitat de les dades, limitació o oposició al seu tractament, transparència i dret a no ser objecte de decisions automatitzades

Informació addicional: pots consultar la informació addicional sobre la nostra política de privacitat a <https://acapps.org/web/politica-de-privacitat-2/>

☐

Sí

Una publicació de:



Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Drets Socials**



**Ajuntament
de Barcelona**



**Diputació
Barcelona**