

INFORME ACAPPS 2023

(IN) ACCESSIBILITAT DE LA COMUNICACIÓ ORAL

ANÀLISIS, SOLUCIONS I ACTUACIONS
EN 62 CASOS REALS DE SITUACIONS
D'INACCESSIBILITAT A LA COMUNICACIÓ ORAL.



EDICIÓ I REDACCIÓ

Maria Moñino Alonso, Secretària de la Junta Directiva de la Federació ACAPPS, en l'aportació i la validació de les conclusions.

David Prujà, coordinador Tècnic de la Federació ACAPPS, en el disseny, coordinació i redacció dels textos.

Domingo Reina, comissionat d'accessibilitat de la Federació ACAPPS, en la redacció.

Disseny i maquetació:
Apòstrof Cooperativa

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

Resum	6
Presentació	8
Metodologia	12
Anàlisi numèrica de les dades	16
Volum de treball realitzat.....	17
Àmbits de la manca d'accessibilitat.....	18
Titularitat de la institució responsable de la inaccessibilitat.....	20
Inaccessibilitat al treball	24
Relat dels casos.....	26
Gestions de casos d'anys anteriors:.....	33
Conclusions de la inaccessibilitat al treball.....	35
Inaccessibilitat a la salut	40
Relat dels casos.....	42
Gestions de casos d'anys anteriors:.....	53
Conclusions de la inaccessibilitat a la salut.....	54
Inaccessibilitat a la justícia	56
Relat dels casos.....	58
Conclusions de la inaccessibilitat a la justícia.....	64
Inaccessibilitat als serveis	68
Relat dels casos.....	70
Gestió de casos d'anys anteriors.....	84
Conclusions de la inaccessibilitat als serveis.....	85
Inaccessibilitat a l'Administració pública	88
Relat dels casos.....	90
Gestió de casos d'anys anteriors.....	93
Conclusions de la inaccessibilitat a l'Administració pública.....	94
Inaccessibilitat a l'habitatge	96
Relat dels casos.....	98
Conclusions de la inaccessibilitat a l'habitatge.....	99
Inaccessibilitat a l'educació i la formació	100
Relat dels casos.....	102
Conclusions de la inaccessibilitat a l'educació i la formació.....	107
Inaccessibilitat a la cultura i l'oci	110
Relat dels casos.....	112
Conclusions de la inaccessibilitat a la cultura i l'oci.....	137
Inaccessibilitat als mitjans de comunicació	142
Relat dels casos.....	144
Conclusions de la inaccessibilitat als mitjans de comunicació.....	146
Monogràfic Embarassos (in)accessibles	149
Conclusions generals	198
Annex I. Seguiments en curs	204
Annex II. Assoliments 2022-23	208
Annex III: textos legals	210

00

RESUM

Aquest document recull les **situacions viscudes el 2022 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, equips 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. És al mateix temps una fotografia fixa en el moment de tancament de l'informe de com està la gestió de cada cas, de manera que convé interpretar amb certa prudència les voluntats que podrien llegir-se entre línies, donat que l'experiència ens demostra que no és jutjant intencions, sinó facilitant solucions que aconseguim convèncer de millorar l'accessibilitat.

01

PRESENTACIÓ



Volem encoratjar les persones amb sordesa a presentar els seus casos perquè només així aconseguirem millorar l'accessibilitat del nostre entorn.

A continuació presentem el segon informe anual de casos d'inaccessibilitat en la comunicació oral de 2023, un informe que repassa els casos del 2022 en què persones amb sordesa que es comuniquen oralment s'han trobat en situacions en què els ha resultat impossible accedir a la informació o a la comunicació.

Són casos que les persones amb sordesa ens han fet arribar al Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral. Un cop rebuts, des de la Federació ACAPPS hem treballat per intentar que les empreses o institucions responsables de la manca d'accessibilitat proporcionessin un canal de comunicació o un entorn que fes accessible la comunicació amb la persona que ens ha presentat el cas. Hem treballat també per intentar resoldre definitivament la manca d'accessibilitat, assessorant per implementar les mesures de suport o els canvis organitzatius necessaris per evitar que altres persones amb sordesa hagin de patir la mateixa situació.

Les persones amb sordesa que es comuniquen oralment són el 97,2 % de les persones amb sordesa a Catalunya, tal com indica l'enquesta sobre discapacitat, autonomia personal i situacions de dependència que realitza l'Institut Nacional d'Estadística, que identifica 174.100 persones amb discapacitat auditiva a Catalunya.

La imminent aprovació del Codi d'accessibilitat de Catalunya, que és el reglament d'aplicació de la Llei d'accessibilitat de Catalunya, ha de servir com a punt d'inflexió en l'accessibilitat de la comunicació oral a Catalunya i és una oportunitat que no hem de perdre com a entitat ni com a societat.

Ara bé, no aconseguirem concretar aquesta oportunitat sense la complicitat d'institucions públiques, d'empreses i de les persones que, al capdavall, han de posar en pràctica els canvis en les seves maneres de fer, han de programar les inversions i disposar de les mesures de suport a la comunicació oral de les persones amb sordesa.



Per això, aquest informe i el projecte del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral han de ser un instrument de sensibilització i de conscienciació, més que no pas d'assenyalament de les mancances, tot i que no hem d'oblidar que estem parlant dels drets de les persones amb sordesa a la seva autonomia personal.

Encara avui són molt desconegudes les necessitats de les persones amb sordesa i el fet que la immensa majoria es comuniquin amb llengua oral i no entenguin la llengua de signes. El bucle magnètic, les emissores FM o la subtitulació en directe són només conegudes per les persones que en alguna ocasió han tingut l'ocasió de veure-ho, i amb prou feines encara.

És, per tant, una funció bàsica que ens plantejem a l'ACAPPS: explicar i ensenyar les mesures de suport a la comunicació i assessorar a tothom qui ho necessiti sobre com fer accessible la seva activitat i les seves instal·lacions.

L'informe preserva l'anonimat de les persones que han presentat un cas o denúncia, ja que aquesta era una condició de la demanda, però no preserva l'anonimat de l'empresa, institució o entitat responsable de la manca d'accessibilitat, perquè precisament hem comprovat que no fer-ho millora la taxa de resposta i dona visibilitat a la reacció d'institucions, empreses i persones que decideixen aplicar les millores.

En algunes situacions d'inaccessibilitat hem hagut d'emascarar l'empresa o institució responsable per assegurar l'anonimat de la persona amb sordesa. Aquest és un país petit i a vegades, estirant d'un fil, pots arribar a veure tota la troca.

Des d'aquestes línies volem encoratjar les persones amb sordesa a presentar els seus casos perquè només així aconseguirem millorar l'accessibilitat del nostre entorn. És gràcies a les persones que ens han presentat els seus casos que hem aconseguit que els processos de selecció de personal de TMB deixin d'incorporar un requisit psicofísic que exclouïa les persones amb audiòfon, que les classes preparat del CAP del Guinardó siguin accessibles a les dones amb sordesa, que diversos centres d'atenció primària comencin una prova pilot per millorar la seva accessibilitat amb bucles magnètics als mostradors i amb emissores FM a les consultes, que l'Hospital de Sant Pau hagi posat pantalles per gestionar les cues a les seves consultes externes, que el centre Aula Activa hagi après com fer la formació accessible a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, que els teatres Romea, Condal, Goya i la Sala Villarroel revisin els seus receptors FM i la ubicació que assignen a les persones amb sordesa quan subtitulen una obra, tal com fa el Liceu i el Palau de la Música Catalana, i tants i tants altres assoliments que, de mica en mica, les persones amb sordesa va conquerint.

Aquest informe és una mostra de la constància del col·lectiu de persones amb sordesa, de la capacitat d'insistir i de treballar per una accessibilitat més enllà de les seves necessitats individuals: gràcies a totes elles!

02

METODOLOGIA



El Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral treballa des de diferents perspectives la millora del reconeixement dels drets de les persones amb sordesa.

Des de la Federació ACAPPS posem a disposició de les persones amb sordesa, a través del nostre web i amb difusió a les nostres xarxes socials, un formulari per comunicar les situacions d'inaccessibilitat d'una activitat, d'un servei o d'una instal·lació i demanem que n'exposin els detalls.

Tanmateix, són moltes les persones que ens comuniquen els seus casos a través del WhatsApp i del correu electrònic. Aquesta facilitat de comunicació afavoreix la denúncia o presentació de casos.

No sempre ens ho comuniquen en el moment en què succeeix. No és extraordinari que ens ho expliquin quan ja és massa tard per fer accessible l'activitat o el servei que denuncien. Tanmateix, això no impedeix que igualment contactem amb l'empresa responsable de la manca d'accessibilitat i ens oferim per assessorar-la.

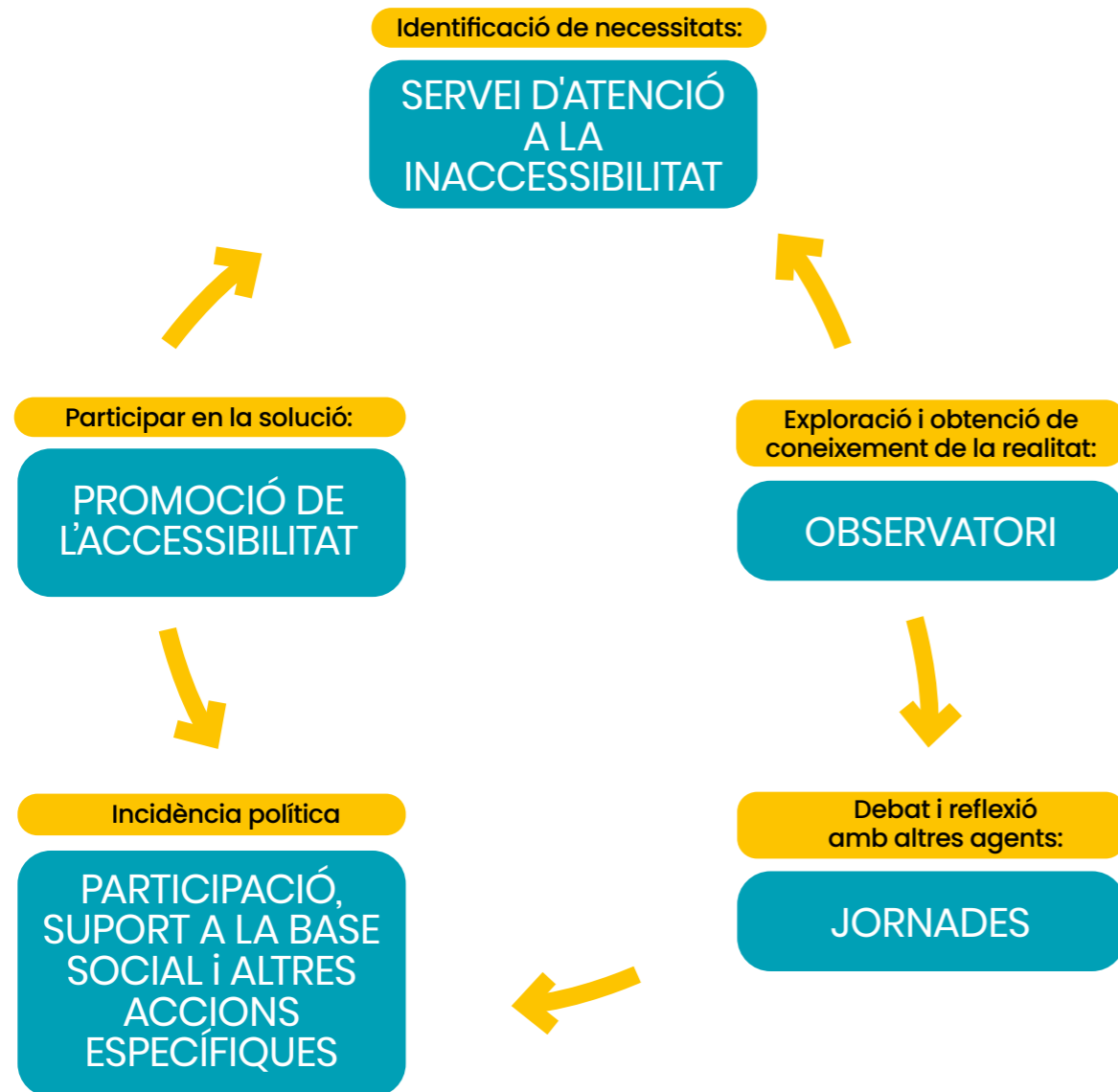
En alguns casos la situació pot arribar a ser delicada. A la Federació ACAPPS ens arriba l'explicació de les persones amb sordesa i hem de tenir sempre present que és una versió dels fets. Per això intentem fer un pri-

mer contacte molt curós, en què no donem res per fet, per evitar malentesos i, sobretot, ser rebuts amb hostilitat.

A partir d'aquí comença un treball en dues línies. La primera és buscar un canal que faci accessible el servei o l'activitat a la persona amb sordesa, deixant sempre clar que nosaltres en cap cas substituïrem les persones amb sordesa, és a dir, no farem la gestió per donar d'alta o de baixa un servei telefònic, per exemple. **Assessorarem l'empresa** per tal que faci servir un servei de missatgeria telefònica instantània per relacionar-se amb els seus clients amb sordesa, per exemple, **però no farem de mediadors entre l'empresa i el client, perquè el que pretenem és l'autonomia personal de les persones amb sordesa.**

Un cop fet o descartat aquest procés, establim la relació per intentar abordar l'accessibilitat de l'activitat d'aquesta empresa o institució, oferint el nostre coneixement per fer-los formació, una diagnosi o un assessorament puntual. En alguns casos, cada cop més sovint, trobem una resposta positiva i pot arribar a suposar un treball de força mesos.

De fet, el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral s'emmarca en una estratègia i una metodologia de la Federació ACAPPS per treballar des de diferents perspectives la millora del reconeixement dels drets de les persones amb sordesa. El Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat a la Comunicació Oral n'és una primera baula, perquè ens ajuda a identificar àmbits en els quals l'autonomia personal de les persones amb sordesa està més compromesa o en els quals les persones amb sordesa estan més interessades.



Un cop identificats aquests àmbits, sovint ens cal obtenir més informació, de manera que fem una recerca a través de l'Observatori de l'entitat.

Quan tenim un coneixement més ampli d'una realitat intentem contrastar-lo amb altres actors, en el marc de les jornades anuals, per posteriorment iniciar estratègies d'incidència política.

Finalment, des de la promoció de l'accessibilitat, participem en la posada en pràctica de les solucions que han de fer accessibles activitats, serveis, productes, instal·lacions i processos de tota mena.

D'aquesta manera fem un cicle complet en què identifiquem necessitats, estudiem a fons la realitat, contrastem opinions i coneixements, empenem accions per al canvi i fem realitat el canvi.

Pel que fa al període de treball que mostrem a l'informe, hem fet un canvi metodològic amb relació a l'any anterior. A l'informe de 2022 recollíem les gestions fetes fins al 31 de desembre de 2022, però vam detectar que, entre el tancament de dades de l'informe i la seva data de presentació la darrera setmana de setembre, alguns casos havien viscut canvis molt significatius que l'informe no mostrava i, per tant, l'informe no recollia prou bé la realitat.

D'aquesta manera, enguany hem tancat la redacció de l'informe durant la primera setmana de juliol, de manera que apareixen les gestions que hem pogut fer durant un any i mig per als casos que hem rebut durant el 2022. Confiam que aquest canvi ajudi a mostrar millor la realitat que treballem i que aquesta nota metodològica ajudi a interpretar l'informe com una fotografia fixa del moment, no pas com una manifestació definitiva de les intencions dels diferents actors que participen a cada cas.

03

ANÀLISI NUMÈRICA DE LES DADES



VOLUM DE TREBALL REALITZAT

La primera dada que resulta rellevant és el nombre de persones amb sordesa que es comuniquen oralment que han estat víctimes de situacions d'inaccessibilitat durant el 2022 i que ens han comunicat la situació que han viscut.

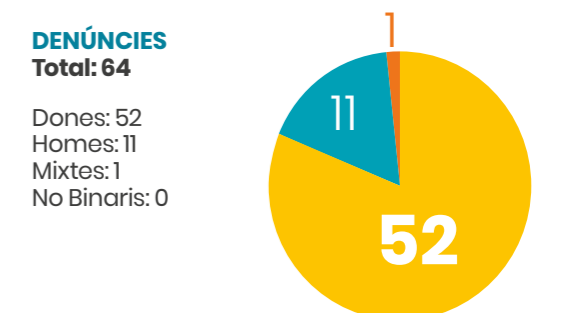
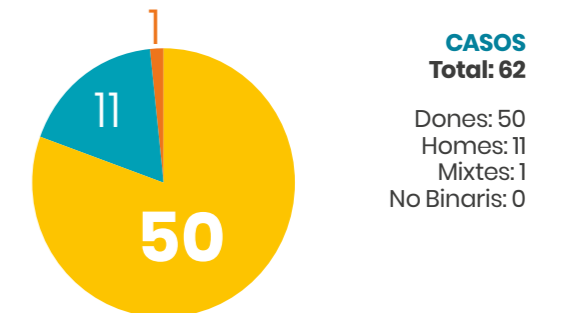
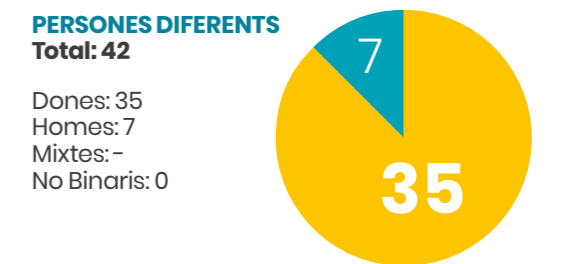
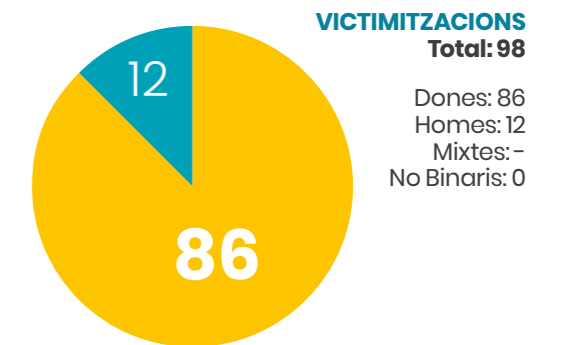
En total són 62 casos d'inaccessibilitat amb 98 victimitzacions de persones amb sordesa, patides per 42 persones diferents, que han recorregut al Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral de les Persones amb Sordesa de la Federació ACAPPS.

Val a dir que hem rebut 64 denúncies, però només 62 s'han pogut gestionar com a casos, ja que les altres dues s'han desestimat per no estar relacionades amb la manca de mesures de suport a la comunicació oral o a la discriminació de les persones amb sordesa.

Aquesta diversitat de xifres s'explica perquè hi ha diversos casos que afecten més d'una persona i hi ha persones que ens han presentat més d'un cas.

Hem fet un tractament agrupat dels casos, de manera que quan més d'una persona ens ha presentat la mateixa situació (per exemple, dues persones volen cursar una formació que no compta amb mesures de suport a la comunicació) l'hem tractada a efectes estadístics com a un únic cas, atenent cada una de les persones en les seves necessitats específiques i informant-la de manera segregada.

Així, tenim la distribució següent de nombre de casos, nombre de víctimes i nombre de persones diferents que ha atès el Servei:



Convé destacar que, **amb relació a l'informe de 2022, hem vist un increment en totes les dimensions: més casos, més persones diferents, més victimitzacions.**

- Si bé l'any passat comptàvem 55 casos, enguany en tenim 62, fet que suposa un increment del 13 % en el nombre de casos.
- L'any passat vam comptar fins a 37 persones diferents ateses en casos admesos, mentre que enguany en són 42, fet que suposa un increment del 14 %.
- Finalment, hem atès 98 victimitzacions de persones amb sordesa: enguany, a diferència de l'any anterior, hem gestionat casos que han afectat més d'una persona alhora. Això suposa un increment de 78 % amb relació a l'any passat, en què les victimitzacions eren les mateixes que el nombre de casos (55).

En totes aquestes dimensions, les dones superen el 80 % de la proporció, dada que convé tenir en compte però que des de l'equip del projecte considerem que no ens permet treure conclusions a causa de la petita mostra de casos de què disposem.

Aquest biaix és encara més acusat si tenim en compte el perfil de les persones que han presentat un cas, ja que en la seva gran majoria són persones sòcies de l'entitat, usuàries dels serveis o de l'entorn més immediat. Així, la composició d'aquesta mostra l'entendem com un reflex de la composició de la base social de l'entitat, fortament feminitzat, com la majoria d'entitats del tercer sector social.

ÀMBITS DE LA MANCA D'ACCESSIBILITAT

Enguany els casos que hem rebut s'han classificat en 9 àmbits diferents. L'any passat van ser 10. Aquest any no hem tingut casos de l'àmbit del comerç ni del de participació ciutadana, en canvi sí que n'hem tingut un d'inaccessibilitat a l'habitatge, relacionat amb la dificultat de trobar un pis tutelat adaptat a les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Dos són els canvis més significatius que ens permeten veure aquestes dades: la variació de casos en salut, àmbit en el qual hem passat de 17 casos el 2022 a 10 casos el 2023, un 41 % menys en un any; i la variació a cultura, que hem passat de 10 casos el 2022 a 21 casos el 2023, xifra que suposa un 110 % d'increment.

La davallada de casos en l'àmbit de la salut pensem que s'explica, entre altres factors, pel fet que la pandèmia ja ha passat (cal recordar que els casos de l'informe de 2022 són els rebuts i gestionats el 2021, mentre que els de l'informe de 2023 són els de 2022). La llunyania de la pandèmia fa que, d'una banda, el nombre de visites als centres sanitaris es redueixi substancialment i, de l'altra, que la preocupació pel contagi baixi i el personal sanitari relaxi una mica les mesures de protecció individual, amb la qual cosa, si no estan en un entorn infecciós i no tenen una circumstància personal que els ho desaconselli, s'abaixen espontàniament la mascareta per facilitar la lectura labial i això redueix el nombre de denúncies o casos per part de persones amb sordesa.

L'increment de casos en l'àmbit de la cultura s'explica per un fort creixement de l'activitat en cultura de l'entitat i per la mobilització de nombroses persones en l'àmbit de la cultura i l'oci: l'ACCAPS ha creat una comissió de cultura de persones amb sordesa i un grup de WhatsApp específic a l'entitat que compta amb més de 90 participants per difondre i prendre part en activitats culturals de manera recurrent.

Un dels èxits del projecte ha estat precisament comptar amb la complicitat d'aquestes persones per reportar totes les incidències que pateixen. S'ha aconseguit conscienciar-les dels seus drets i sensibilitzar els equipaments culturals, que cada cop més són més receptius a les incidències que els traslladem.

És una mostra molt petita per extreure conclusions, però és curiós veure la distribució per gènere de les persones ateses a cada àmbit, ja que alguns àmbits sembla que tenen una dinàmica de gènere diferent dels altres. Abans de concloure res, però, caldrà veure el recorregut d'aquesta relació en el temps.

L'increment de casos en l'àmbit de la cultura s'explica per un fort creixement de l'activitat en cultura de l'entitat i per la mobilització de nombroses persones en l'àmbit de la cultura i l'oci.

DONES HOMES

Cultura i oci



Salut



Serveis



Treball



Justícia



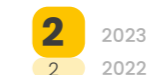
Administració



Educació/Formació



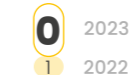
Mitjans de Comunicació



Comerç



Participació ciutadana



TITULARITAT DE LA INSTITUCIÓ RESPONSABLE DE LA INACCESSIBILITAT

Si l'any passat, en 38 dels 55 casos (69%), la responsabilitat era pública, enguany s'ha revertit aquesta situació i la majoria és de responsabilitat privada: en 34 dels 62 casos (55%), la responsabilitat rau en institucions de titularitat privada.

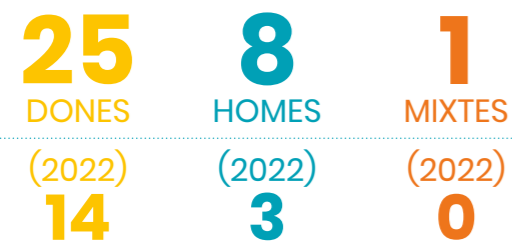
Si valorem aquesta dada de manera combinada amb la de les situacions en què hem aconseguit una resolució positiva per a la persona que ha posat la denúncia, veurem que hi ha també un cert equilibri entre les institucions de titularitat pública i les de titularitat privada que han fet un esforç per oferir un canal accessible ad hoc.

2023

Titularitat Pública 28 EN TOTAL



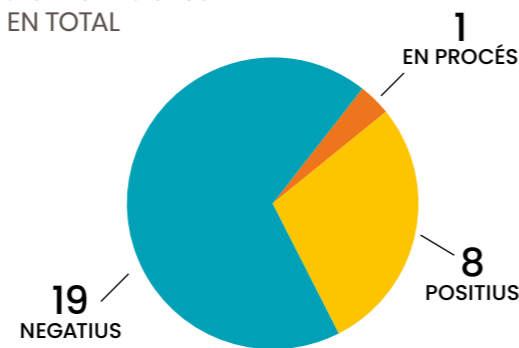
Titularitat Privada 34 EN TOTAL



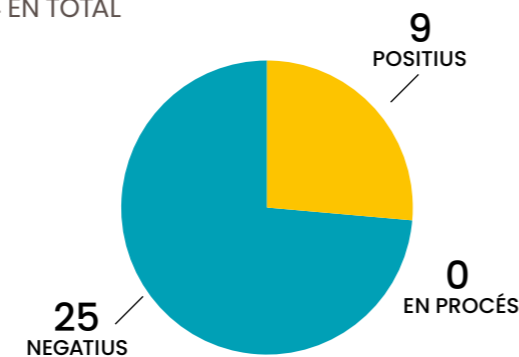
Observem que els casos que enguany hem tractat presenten més equilibri en la titularitat de la institució responsable de la manca d'accessibilitat.

RESOLUCIÓ

Titularitat Pública 28 EN TOTAL



Titularitat Privada 34 EN TOTAL



Finalment dues dades molt rellevants: el nombre de casos en què les persones amb sordesa han vist resolt el seu problema i el nombre de casos en què s'ha pogut solucionar la manca d'accessibilitat de manera definitiva.

El nombre de situacions en què s'ha aconseguit que la institució responsable canviés de manera definitiva les condicions de l'accessibilitat de la comunicació oral ens indica quines són les conquestes que les persones amb sordesa que es comuniquen oralment han assolit gràcies a la seva perseverança a l'hora de comunicar la situació a la Federació ACAPPS i, a través de la seva associació col·lectiva, posar en coneixement a les institucions responsables que convé fer canvis i que els podem assessorar.

Són un 26 % de les situacions les que s'ha aconseguit que la institució responsable canviés de manera definitiva les condicions de l'accessibilitat de la comunicació oral, fet que resulta encoratjador. En una de cada quatre situacions d'inaccessibilitat comunicades a la Federació ACAPPS s'ha aconseguit un canvi estructural per tal que cap altra persona amb sordesa no hagi de veure's privada del seu dret a la comunicació i a la informació.

En un 26% de les situacions s'ha aconseguit que la institució responsable canviés de manera definitiva les condicions de l'accessibilitat de la comunicació oral

SITUACIONS EN QUÈ S'HA SOLUCIONAT DEFINITIVAMENT LA INACCESSIBILITAT

En Positiu 16 EN TOTAL



En Negatiu 46 EN TOTAL



Sobre la diferència entre homes i dones en aquest registre, veiem que quan les víctimes són dones és més freqüent trobar una solució a la manca d'accessibilitat. Pensem que aquesta dada té relació amb els àmbits dels casos, ja que en l'àmbit de la salut no hi ha hagut cap home que hagi presentat cas, i en l'àmbit de la cultura i l'oci, la proporció de les persones que han presentat casos diferents és abassegadorament favorable a les dones (39 victimitzacions de dones per 3 d'homes).

El nombre de casos en què les persones amb sordesa han vist resolt el seu problema per accedir a aquell servei o a aquella activitat o producte ens parla de com el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral (SAICO) esdevé un recurs de plena utilitat per a les persones amb sordesa. **Enguany han estat el 27% dels casos en què les persones amb sordesa, gràcies al Servei han pogut accedir a allò que en un principi se'ls negava.**



Resulta molt significativa la dada de l'àmbit de cultura i té a veure molt segurament amb la intensitat del treball que l'entitat està fent en aquest àmbit.



04

INACCESSIBILITAT AL TREBALL



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a la feina tots aquells casos 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.

Casos d'inaccessibilitat al treball

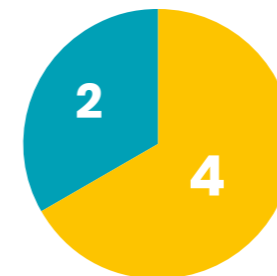


La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

GMCI, dona. Inaccessibilitat al treball. 28 de setembre de 2022.

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

La situació:

MRB contacta amb l'ACAPPS a través del correu electrònic per comentar que, com a treballadora del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, ha d'assistir a formacions i xerrades que no són accessibles, tot i ser una part important de les seves funcions.

Davant d'una proposta de formació concreta, contacta dies abans per demanar subtitulació i li expliquen que faran recerca de com fer-ho. Després d'explicar-li algunes de les dificultats tècniques que estan trobant per identificar el servei concret que li poden oferir, una hora i mitja abans de la formació l'informen que, per dificultats en la contractació pública, no li podran subtitular el curs.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS demanem a MRB el contacte de la persona responsable de la formació i ens el facilita.

Fem un primer contacte oferint-nos a assessorar sobre com fer accessible la formació, però MRB ens demana que aturem la presa de contacte. Des de la Federació ACAPPS aturem l'intent de contactar i el Gabinet Tècnic del Departament de Cultura mai no contesta el correu inicial que vam enviar.

●●● **Durant el curs 2023-2024 ens emplacem a contactar amb Recursos Humans del Departament de Cultura per informar-los i sensibilitzar-los sobre les necessitats d'accessibilitat del seu personal, ja que ens consta que són diverses les persones amb sordesa que hi treballen en diferents càrrecs.**

EAV, dona. Inaccessibilitat al treball. 29 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Centre Hospitalari d'una congregació religiosa.

La situació:

EAV contacta el 28 de setembre a la nit amb l'ACAPPS a través del correu electrònic per comentar que, com a treballadora d'un centre hospitalari especialitzat en salut mental de Barcelona d'una congregació religiosa, és membre del seu comitè d'empresa i que té problemes d'accessibilitat a les reunions del comitè.

Concretament ens informa que l'endemà al matí hi ha una reunió entre el Comitè d'Empresa i el Departament de Recursos Humans de l'Hospital. Amb dos dies d'antelació va demanar que la reunió es pogués fer o bé de forma telemàtica o bé a l'aire lliure, perquè així no calguessin mascaretes i ella pogués llegir els llavis i seguir la reunió.

La resposta de l'empresa va ser mantenir la convocatòria de la reunió sense fer-ne cap canvi, posar en qüestió les capacitats de la treballadora per desenvolupar les seves responsabilitats durant els dos anys de pandèmia per la seva dificultat de comunicació i mostrar la seva preocupació per adaptar el pla de riscos laborals a les necessitats de la informació que, segons l'empresa, acabava de conèixer amb relació a la seva discapacitat auditiva.

EAV ens aporta la comunicació entre l'empresa i ella i que el Comitè de Seguretat i Salut Laboral va contactar amb l'empresa a principis del mes de juny per exposar la necessitat de fer adaptacions en les reunions del Comitè d'Empresa a causa de la discapacitat auditiva d'una de les seves components. Aquesta comunicació desmenteix l'afirmació de l'empresa conforme no tenia coneixement de la discapacitat auditiva de la seva treballadora.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de l'equip del projecte valorem que es tracta d'un cas extremadament sensible, en el qual estan en joc diverses qüestions importants, com són la relació entre la treballadora i l'empresa, el dret a la representació sindical activa (triar el teu representant sindical i que et pugui representar efectivament) i passiva (ser representant sindical).

Davant de la gravetat dels actius en joc, la primera recomanació que fem és que contacti amb els serveis jurídics del seu sindicat (UGT) i que ens posem a la seva disposició per assessorar el sindicat, per assessorar-la a ella i per assessorar l'em-

presa sobre les mesures de suport a la comunicació oral que poden fer servir.

A més, li fem diverses propostes que poden facilitar la comunicació en reunions, com ara dur-les a terme en dependències no sanitàries, de manera que podrien fer servir mascaretes higièniques o no fer-ne servir, ja que l'obligació de portar-ne ha expirat ja.

EAV ens agraeix l'oferiment i ens anuncia que s'assessorarà jurídicament, tal com li hem recomanat. Sense més informació tanquem el cas.

AZ, home. Inaccessibilitat al treball. 28 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Empresa de logística indeterminada.

La situació:

AZ arriba al Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat derivat del Servei d'Atenció a les Persones Adultes amb Sordesa de l'ACAPPS i concertem una entrevista.

Ens comenta que a la feina ha tingut diverses dificultats d'accessibilitat, incloent-hi dificultats de comunicació per l'ús de mascaretes, tot i que aquesta dificultat la va poder resoldre explicant-ho als seus companys mitjançant un escrit que va elaborar.

Ens comenta que a la feina (de la qual no en dona detalls) no el deixen conduir el carretó elevador del magatzem per la seva sordesa. Ens comenta que ni ell ni molts dels seus companys tenen carnet per conduir-lo, però que als seus companys no els ho impedeixen, mentre que a ell li diuen que per la seva sordesa no pot conduir-lo perquè no està adaptat.

Ja a l'entrevista li expliquem que si no té carnet per poder-lo conduir, no podem reclamar que li ho permetin i, tot i que la situació podria ser discriminatòria per la diferència de zel en què es compleix la normativa de riscos laborals entre uns treballadors i uns altres, la solució seria impedir a totes les persones treballadores fer-ne ús sense carnet.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS consultem una empresa de riscos laborals per saber si una persona amb sordesa pot conduir un carretó elevador sense estar adaptat i ens ho confirmen. Traslladem aquesta informació a AZ.

GMC2, dona. Inaccessibilitat al treball. 3 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Institut Català de les Empreses Culturals.

La situació:

GMC2 contacta amb l'ACAPPS a través d'una entrevista personal per comentar que vol conèixer les mesures d'accessibilitat oral disponibles en el món laboral. GMC2 treballa al Departament de Cultura de la Generalitat i li han facilitat llengua de signes només per a les formacions. Ella va aprendre LSC als 16 anys i quan són formacions més tècniques no arriba a entendre-ho tot perquè no és la seva llengua materna. Li hem explicat els recursos de subtitulació, però a les reunions internes només fan servir Microsoft Teams.

A més, se sent aïllada dels companys, ja que contínuament entra gent nova i no pot estar sempre explicant que té sordesa i com s'han de comunicar amb ella. Emocionalment està angoixada perquè no mostra iniciativa a la feina ni parla gaire perquè no té les eines necessàries.

Actuació de l'ACAPPS:

Per part de l'ACAPPS assessorem GMC2 en les diferents possibilitats d'accessibilitat, que són la subtitulació en línia de videoconferències i reunions, oferir una xerrada de sensibilització als companys o ús del bucle magnètic. GMC2 diu que per la seva oïda i l'implant que porta, l'ús de bucle magnètic no li ofereix una comprensió suficient. GMC2 vol saber si des de l'ACAPPS podem oferir una xerrada de sensibilització a la resta de companys i si té algun cost. Ho comentem amb el Servei Laboral i ens diuen que, en aquest cas, no tindria cost. GMC2 ens comenta que al gener té una reunió amb la responsable de recursos humans de l'entitat i li comentarà les seves dificultats i les mesures que necessita. Li donarà el nostre contacte. Encara no hem rebut cap petició de l'ICEC en aquest sentit.

Durant la redacció de l'informe ens comenta que canvia properament de lloc de treball i que ja ho comentarà amb recursos humans per fer-ne una diagnosi.

●●● Resta pendent reprendre el contacte durant el darrer trimestre de 2023.

SOF, dona. Inaccessibilitat al treball. 5 de maig de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Barcelona Activa.

La situació:

Des del Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS ens deriven el cas de SOF, que a través del Servei d'Ocupació de Catalunya es presenta a un procés de selecció d'un pla d'ocupació de Barcelona Activa i és seleccionada.

Aquest pla d'ocupació requereix fer una formació prèvia. SOF pregunta pocs dies abans si han previst les mesures de suport a la comunicació oral que ella necessita, ja que a la seva fitxa personal del SOC consta que és una persona amb discapacitat auditiva, però li diuen que no, que no els constava aquesta circumstància.


Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS contactem d'una banda amb Barcelona Activa i de l'altra amb el SOC.

Amb Barcelona Activa intentem assegurar que proveeixin SOF de les mesures de suport a la comunicació que necessiti. Barcelona Activa manifesta que no tenen mesures de suport a la comunicació oral per fer la formació accessible i no ho tenen previst. Així mateix, manifesta que en la derivació que el SOC els ha fet no els han traspasat la informació sobre la discapacitat auditiva de SOF, de manera que no podien preveure les seves necessitats. Davant de la imminència del curs, no tenen temps de fer la contractació del lloguer d'una emissora FM o de subtitulació en directe per a SOF durant la formació.

Atès que SOF és sòcia de l'ACAPPS li oferim la cessió gratuïta d'un emissor i un receptor FM amb collaret inductiu, oferta que agraeix i accepta per poder fer la formació.

Amb Barcelona Activa acordem tenir una reunió específica per valorar millores en l'accessibilitat dels seus serveis.

 Fruit d'aquesta reunió, Barcelona Activa comença un procés per fer accessible la seva activitat i ens anuncia que inicialment faran alguna petita adquisició per fer una aposta en profunditat a partir del pressupost de 2024.

D'aquesta manera:

- Instal·len un bucle magnètic al mostrador de la seva seu del carrer de la Llacuna,
- Defineixen una sala d'atenció i un protocol per a les entrevistes a persones amb sordesa a l'espai d'assessorament personal del carrer de la Llacuna.
- Instal·len una emissora estacionària d'FM i uns quants receptors amb collaret d'inducció per a la sala d'actes.

Pel que fa al contacte amb el SOC, demanem que millorin les derivacions amb Barcelona Activa per evitar la repetició de casos com aquest. Entomen aquesta petició conjuntament amb altres accions iniciades arran d'altres casos.

●●● Queda pendent reprendre el contacte amb Barcelona Activa durant el darrer quadrimestre de 2023 per assegurar la incorporació de l'accessibilitat de la comunicació oral en els pressupostos de 2024.

GESTIONS DE CASOS D'ANYS ANTERIORS

FVP, home. Inaccessibilitat al treball. 5 de maig de 2021.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Transports Metropolitans de Barcelona.


La situació:

FVP es va presentar a un procés de selecció de TMB per a agents d'atenció al client a Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA (TMB).

A les bases, el procés incorporava una mesura discriminatòria: excloure les persones que porten pròtesi auditiva. Aquesta mesura no està sustentada per la legislació vigent.

Durant el 2021 vam presentar un queixa a la Sindicatura de Greuges de Barcelona i a la de Catalunya, en què van donar la raó parcialment a FVP, però no va suposar el rescabament del seu dret a ser admès després d'haver aprovat el procés de selecció.

Durant el 2022, des de la Federació ACAPPS hem treballat per contactar amb TMB per poder exposar el perjudici generat.

 La informació traslladada a TMB ha provocat que hagin modificat la normativa dels processos de selecció de personal i hagin retirat aquest condicionament, que no era legal.

A causa de la manca de resposta administrativa de TMB amb relació al cas concret de FVP, des de la Federació ACAPPS vam fer arribar al conseller delegat de TMB informació del cas, fet que va motivar que el cap de personal de TMB contactés amb nosaltres durant el mes de juliol de 2022.

En aquesta conversa ens va proposar mantenir una reunió amb FVP per exposar la seva visió dels fets, sense assumir cap responsabilitat per la discriminació que suposa la norma exclouent que havien posat al procés de selecció.

FVP va demanar temps per pensar-s'ho i passat l'estiu ens va demanar que assistíssim nosaltres a aquesta reunió i li traslladéssim a ell el contingut, adduint que l'afectació psicològica de saber-se discriminat li dificultava enfrontar-se a una situació com aquesta.

A la reunió amb el cap de personal de TMB, un cop passada mitja hora de la convocatòria, ens informen que no es podrà celebrar perquè el cap de personal no hi podrà assistir. TMB no torna a contactar amb la Federació ACAPPS per tornar a agendar la trobada.

La federació ACAPPS posa en coneixement als membres del Consell d'Administració de TMB tota la cronologia dels fets relacionats amb el cas i rep resposta només de Carles Campedrés, que ens informa que recentment ha causat baixa en el Consell d'Administració.

La presidenta de TMB, Laia Bonet, envia un informe del seu departament de personal en què s'obvien fets, com la manca de resposta en temps i forma a la Sindicatura de Greuges, la proposta de reunió i la seva posterior inassistència, entre d'altres. No deixa opció a exposar-li els fets que resulten discriminatoris.

Des de la Federació ACAPPS es dona per tancat el cas de manera insatisfactòria.



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT AL TREBALL

Començàvem aquest apartat de l'informe de l'any passat instant l'equip del projecte Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral de les Persones amb Sordesa a millorar els canals de relació i coneixement amb el Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS, ja que és l'espai principal des del qual, de ben segur, ens explicaran situacions en què les persones amb sordesa no poden accedir a la informació i a la comunicació en l'exercici del seu dret al treball, o l'intent d'exercir-lo.

Efectivament ha estat així: la millora del coneixement del projecte ha facilitat un trànsit d'informació més fluid i hem passat de cinc casos a sis, fet que no és un increment substancial, però que ha millorat el flux de treball i la mecànica de derivació.

Els casos d'inaccessibilitat a la feina suposen gairebé un 10 % del total, xifra que, des de la nostra perspectiva, ens indica el posicionament de l'entitat com a referència per a moltes persones amb sordesa i empreses per a la millora de l'accessibilitat dels seus entorns de treball.

Els casos que hem tractat en aquest informe, a diferència d'alguns de l'any passat, ens han estat presentats per persones amb sordesa que han vist problemes en processos de selecció o en els seus llocs de treball.

Una primera conclusió molt significativa que ens resulta important de destacar és el neguit que ens manifesten moltes de les persones que contacten amb nosal-

tres per com reaccionarà la seva empresa, sigui aquesta una institució pública o privada.

L'existència d'aquest neguit ens porta a concloure dues coses: d'una banda, que les persones amb sordesa confien en la nostra discreció, en el servei i en el seu anonim, ja que no farem cap pas que les pugui identificar sense consultar-ho abans amb la persona afectada; i d'altra banda, que la por a la reacció de l'altra part del contracte laboral esdevé un mecanisme perfectament eficaç per a la renúncia dels drets.

No tenim més remei que solidaritzar-nos amb elles i recolzar la seva decisió i el reiterem que serem sempre al seu costat, prenguin la decisió que prenguin, i que estarem preparats per assessorar els agents contractants per millorar les condicions d'accessibilitat dels seus llocs de treball quan així ens ho demanin.

Pel que fa a les empreses i institucions, convé recomanar una actitud més proactiva. Tots sabem que, en determinats contextos, reclamar drets laborals no és senzill, fins i tot els més elementals com el compliment de la jornada laboral, per posar-ne un exemple. I també som conscients dels mecanismes que les persones responsables poden fer servir per deixar entreveure, sense dir-ho explícitament, la seva desaprovació davant de determinades peticions, per més emparades en la legislació que estiguin.

La manca d'accessibilitat a la feina impedeix la progressió professional, el desplegament d'una carrera professional adequada a les capacitats i mèrits que cada persona pot desplegar.

Recomanem i demanem una actitud proactiva de les empreses, institucions i personal a càrrec de persones amb sordesa que es comuniquen oralment per atendre les seves necessitats d'adaptació. Cal deixar clar en tot moment que la petició d'adaptacions o de mesures de suport a la comunicació oral no ha de ser mai sancionada o valorada com a demanada fora de lloc, excessiva o molesta.

De ben segur que aquesta por i aquest neguit afecten la infradenúncia de situacions i moltes persones amb sordesa no reclamen allò que els és necessari per fer plenament accessible el seu lloc de treball.

Tanmateix, som conscients que demanar aquesta proactivitat a les empreses no provocarà un punt d'inflexió, per la qual cosa, com a entitat, ens plantejem la necessitat d'obrir un marc de relació també amb centrals sindicats i patronals per afavorir aquesta sensibilitat.

En aquest sentit és molt destacable el que una persona beneficiària ens comentava: «Emocionalment estic angoixada perquè no mostro iniciativa a la feina ni parlo gaire pel fet de no disposar de les eines necessàries». Efectivament, la manca d'accessibilitat a la feina impedeix la progressió professional, el desplegament

d'una carrera professional adequada a les capacitats i mèrits que cada persona pot desplegar. O dit des de la perspectiva de la part contractant: no posar les mesures de suport a la comunicació oral necessàries malbarata el talent de les persones a les quals estan remunerant.

I no només limita la trajectòria professional, sinó que, tal com ens diu JST, té una implicació en la salut emocional que condiona la persona i li provoca una ansietat innecessària.

Un altre tema interessant que hem de destacar del treball fet enguany és que una institució referent en la inserció laboral com Barcelona Activa comença a plantejar-se i a fer algunes accions, encara tímides, per assegurar l'accessibilitat de la comunicació oral de les seves instal·lacions i les seves accions.

El mateix passa amb el Servei d'Ocupació de Catalunya. Ambdues institucions tenen casos que es podrien classificar en l'àmbit de treball, en l'àmbit de relació amb les administracions públiques i en l'àmbit de l'educació i la formació, sempre en funció del moment en què es produeixi la situació d'inaccessibilitat: en un procés

Cal destacar que sembla que institucions referents en la inserció laboral com el Servei d'Ocupació de Catalunya o Barcelona Activa comencen a plantejar-se i a fer algunes accions per assegurar l'accessibilitat de la comunicació oral.

de selecció de personal, en un assessorament o en una formació ocupacional.

En aquest informe hem vist que la manca d'accessibilitat a la feina pot afectar altres drets fonamentals, com la representació sindical activa i passiva, i que algunes empreses poden reaccionar qüestionant la capacitat de la persona amb sordesa per realitzar la seva tasca si aquesta persona informa de la seva discapacitat. Aquesta és la realitat que viuen la persones amb sordesa i moltes altres persones amb discapacitat en l'àmbit laboral.

Enguany ens han arribat cinc casos nous i hem gestionat un cas de 2021, per al que hem hagut de fer força gestions durant el 2022 i el 2023. Un dels casos té a veure amb la formació que li ofereixen a la feina i la manca de mesures de suport a la comunicació; un altre cas té a veure amb la garantia de mesures de suport a la comunicació oral quan una persona amb sordesa esdevé representant de les persones treballadores; el tercer cas és interessant perquè ens ajuda a veure un tracte diferenciat subtil, quan es permet a les persones oïdores transgredir una normativa de riscos laborals mentre que a les persones amb sordesa no. Òbviament no podem reclamar de cap de les maneres que permetin la vulneració de la normativa a totes les persones per igual, sinó que garanteixin el compliment de la normativa a totes les persones per igual. Ara bé, aquest cas ens mostra com de subtils són els mecanismes de la discriminació activa i passiva i com, sense poder ser denunciats, generen una consciència clara de tracte diferenciat en les persones afectades directament.

Com de subtils són els mecanismes de la discriminació activa i passiva i com, sense poder ser denunciats, generen una consciència clara de tracte diferenciat en les persones afectades directament.

Hem vist també un cas d'un procés de selecció per a plans d'ocupació a Barcelona Activa i la derivació corresponent amb el Servei d'Ocupació de Catalunya: no només han de millorar les mesures de suport a la comunicació oral en l'atenció en la formació i en el registre de les persones que atenen, sinó que cal que revisin la informació que es traspassen entre les institucions per poder atendre correctament les necessitats de les persones a les quals acullen en els seus serveis.

Finalment hem hagut de donar per tancat de manera agredolça el cas de manca d'accessibilitat en els processos de selecció de personal de TMB. Per una banda, no ha estat possible que l'empresa pública ni els seus responsables institucionals traslladessin a la persona afectada cap reconeixement de mal procedir, ni en la mateixa selecció, però tampoc en la manca de resposta que ha patit en nombroses comunicacions que FVP els va traslladar, ni tan sols en la demora a l'hora de contestar a la Sindicatura de Greuges. Lamentem profundament aquesta desatenció. Ara bé, per altra banda, cal celebrar que ha estat gràcies a FVP que TMB va ser conscient que les condicions psicofísiques del seu procés de selecció excedien el que la legalitat permet i ho van haver de

canviar en processos posteriors. És un cas paradigmàtic de com una denúncia no fa profit a la persona afectada, però sí a totes les que vindran darrere seu.

És gràcies a FVP que Transports Metropolitans de Barcelona va ser conscient que les condicions psicofísiques del seu procés de selecció excedien el que la legalitat permet i eren discriminatòries i ho van haver de canviar en processos posteriors.

D'aquesta manera acabem aquesta reflexió amb algunes propostes:

- Convé que les empreses que incorporin persones amb sordesa oralistes formin els seus treballadors, en especial els responsables jeràrquics, sobre la sordesa oralista i com ser proactius en la disposició de mesures de suport a la comunicació oral.
- Des de la Federació ACAPPS estriem la relació amb les centrals sindicals principals per facilitar la gestió de situacions en què les persones amb sordesa puguin sentir-se coaccionades a l'hora de demanar mesures de suport a la comunicació oral.
- Cal reforçar els sistemes de protecció de les persones amb discapacitat en l'àmbit laboral de les empreses ordinàries per tal que no sentin que la petició de mesures adaptatives pugui ser interpretada com una exigència fora de lloc.



05

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, en l'atenció especialitzada i en l'atenció hospitalària.

Casos d'inaccessibilitat a la salut



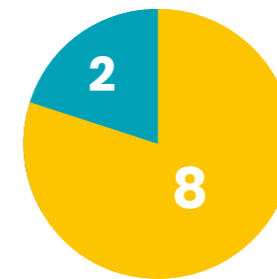
La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

SJM, dona. Inaccessibilitat a la salut. 2 de maig de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Centre d'Atenció Primària Guinardó

La situació:

SJM contacta amb l'ACAPPS per comentar que necessita accessibilitat per a la formació en les classes de prepart per Zoom entre els mesos de juliol i setembre. Després dels contactes realitzats no acaba de quedar clar quins dies es farà i com es farà, si de forma presencial o remota.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb la coordinació administrativa del CAP Guinardó per tal d'assessorar sobre la possibilitat de fer accessibles les sessions, ja sigui de forma remota o presencial, segons les necessitats que manifesta SJM. Finalment la coordinadora ens comenta que s'ha solucionat entre la llevadora i SJM per fer les sessions de forma remota sense subtitulació.

SJM, dona. Inaccessibilitat a la salut. 16 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Centre d'Atenció Primària de Salut Nord de Vilafranca

La situació:


SJM contacta amb l'ACAPPS per comentar que necessita que, al CAP Nord de Vilafranca, les persones d'atenció a la ciutadania s'abaixin les mascaretes per poder facilitar la lectura labial.

Actuació de l'ACAPPS:

Informem SJM que en l'àmbit sanitari l'ús de les mascaretes és una mesura de protecció de la salut dels professionals sanitaris, que no existeixen mascaretes sanitàries accessibles (les mascaretes accessibles existents són higièniques, amb uns valors de filtració menors) i que, en conclusió, davant de la necessitat de protegir el dret a la salut d'uns i el dret a la comunicació d'altres, preval el dret a la salut, de manera que no es pot qüestionar el fet de portar mascaretes en l'àmbit sanitari mentre la normativa els obligui a portar-la.

Ara bé, sí que el CAP pot posar altres mesures de suport a la comunicació oral a disposició de les persones amb sordesa, com són els bucles magnètics a mostradors i emissores FM per a les consultes mèdiques, entre d'altres.

Durant el mes de gener, març, juny i juliol de 2023 la Federació ACAPPS manté diverses reunions amb el Departament de Salut per millorar l'accessibilitat per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

 **Fruit d'aquestes reunions es proposa el CAP Nord de Vilafranca com un dels beneficiaris per a una prova pilot per instal·lar bucles magnètics als mostradors i emissores FM a disposició de les consultes mèdiques.**

MGM, dona. Inaccessibilitat a la salut. 15 de gener de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau


La situació:

MGM contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat per comentar que en una visita mèdica a l'especialitat d'endocrinologia de l'Hospital de Sant Pau, a la sala d'espera no hi havia ningú per informar dels torns d'atenció. Hi havia un cartell que deia que les persones amb cita prèvia només calia que esperessin per ser cridades per megafonia. Per sort, va passar una infermera i li va comentar la situació i aquesta infermera se'n va fer càrrec. Si no, se li hauria passat el torn.

Actuació de l'ACAPPS:

La Federació ACAPPS contacta amb el cap del Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per exposar diferents problemàtiques d'accessibilitat d'aquest i altres casos.

Tenim l'oportunitat d'exposar diferents problemàtiques que pateix la ciutadania amb pèrdua auditiva en el seu accés als serveis sanitaris a Catalunya i ens exposen que valoraran algunes accions.

 **A finals d'any, l'Hospital de Sant Pau ha posat a tots els seus serveis pantalles de gestió de cues.**

MUG, dona. Inaccessibilitat a la salut. 5 de novembre de 2022.


Institució responsable de la inaccessibilitat:
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

La situació:

MUG contacta amb l'ACAPPS per comentar que ha enviat un escrit a l'Hospital de Sant Pau per millorar l'accessibilitat comunicativa a les sales d'espera en els diferents mòduls, ja que les pantalles d'informació estan col·locades al centre i es fa difícil la visió des dels extrems. A més, les persones amb sordesa han d'estar mirant tota l'estona la pantalla perquè no senten el xiulet que avisa del canvi de torn. Ofereix com a solució posar totes les cadires mirant a la pantalla i posar, a més, una llum que avisi del canvi de torn.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS valorem que no cal contactar amb l'Hospital de Sant Pau perquè MUG ja ho ha fet. D'altra banda, hem mantingut diverses reunions amb el Departament de Salut durant el primer semestre de 2023 per millorar-ne l'accessibilitat.

 **Fruit d'aquestes reunions estan valorant i revisant les especificacions tècniques que han de tenir els gestors de cues (pantalles i dispensadors de números de torn), amb la possibilitat d'enviar un missatge de telèfon a les persones usuàries amb pèrdua auditiva quan els arribi el torn.**

ACC, dona. Inaccessibilitat a la salut. 21 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Centre d'Assistència a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR Esquerra)

La situació:

ACC contacta amb l'ACAPPS per comentar que el 12/09/2022 es va dirigir a Assir Esquerra (Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva de l'Esquerra de l'Eixample, al carrer de Manso de Barcelona) per realitzar classes de preparació al part per a dones embarassades.

Coneixent la manca de preparació del conjunt del país per atendre persones amb sordesa que es comuniquen oralment, va exposar que pateix una pèrdua auditiva important, que la seva forma de comunicació és oral i que necessita mesures de suport a la comunicació oral per seguir les classes, però no li van contestar.

El primer dia va arribar amb mitja hora d'antelació per poder preveure qualsevol contingència i va demanar parlar amb la responsable. La coordinadora de les comadrones li va dir que no disposaven de cap mesura d'accessibilitat. Finalment, va aconseguir que accedís a adquirir una mascareta transparent per facilitar la lectura labial. De totes maneres, va avisar-la que, per a la següent sessió, portaria una emissora FM, seguint les recomanacions de la Federació ACAPPS i que li vam cedir.

La llevadora es va negar a posar-se el micròfon de l'emissora FM per desconeixement, fet que va deixar ACC en una situació de xoc i exclusió. Cap de les dones participants a les classes preparat no hi van fer res.

Actuació de l'ACAPPS:

D'acord amb ACC enviem una carta a la directora d'ASSIR-Esquerra oferint assessorament per millorar l'accessibilitat. Acordem amb ACC que si no hi ha resposta, enviarem una carta semblant amb còpia a diversos càrrecs del Departament de Salut.

Després d'insistir telefònicament i per correu electrònic, tant ACC com la Federació ACAPPS aconseguim que canviïn la llevadora i que la nova accedeixi a posar-se el micròfon de l'emissora FM.

Tanmateix, amb ACC decidim posar una queixa al Síndic de Greuges, que el 20 de març de 2023 li dona la raó a ACC, li fa arribar les disculpes de part d'Assir-Esquerra i anuncia el compromís d'aquest centre de salut per fer un seguit de millores.



D'aquesta manera Assir-Esquerra s'ha compromès a:

- Treballar en un pla d'atenció per millorar l'experiència de les usuàries amb diversitat funcional i eliminar les barreres de comunicació.
- Contactar amb les associacions de pacients amb diversitat funcional per conèixer les seves necessitats.
- Formar els professionals en matèria d'atenció a persones amb diversitat funcional.

●●● Resta pendent durant el 2023 fer seguiment del compromís públic que aquest centre ha adquirit amb la Sindicatura de Greuges, ja que a la redacció d'aquest informe encara no han contactat amb nosaltres.

AAA, dona. Inaccessibilitat a la salut. 9 de maig de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Centre d'Atenció Primària Adrià

La situació:

AAC contacta amb l'ACAPPS a través del formulari per comentar que al CAP Adrià de Barcelona es gestionen les visites per demanar cita per telèfon, tot i l'avís de no trucar-li perquè és una persona amb sordesa. Li van trucar estant allà al CAP i no li saben donar resposta.

Actuació de l'ACAPPS:

La Federació ACAPPS està mantenint diverses reunions amb el Departament de Salut per millorar l'accessibilitat de la comunicació oral en l'atenció sanitària de tot el sistema català de salut.

Un dels temes tractats són les bases de dades tant administrativa com clínica que el sistema té de cada persona. Quan la persona presenta una sordesa o discapacitat auditiva apareix una etiqueta que mostra aquesta situació de sordesa al personal administratiu que ha de donar la cita. Malauradament, no hi ha un protocol associat a aquesta etiqueta que permeti identificar el mitjà de comunicació que fa servir la persona amb sordesa i, per defecte, s'utilitza el telèfon. Aquest procés requereix adaptacions tècniques complexes que ha de fer el Departament de Salut dins del sistema.

●●● **Durant el 2023 seguirem treballant amb el Departament de Salut per millorar l'accessibilitat en tots els seus circuits d'atenció.**

FLA, dona. Inaccessibilitat a la salut. 24 de febrer de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

La situació:

FLA contacta amb l'ACAPPS via WhatsApp per comentar que a l'Hospital de Sant Pau de Barcelona veu que hi ha dues pantalles al mòdul on l'atenen. Entén que són pantalles per a la gestió de torn. Pregunta a la infermera si la cridarien pel nom i la infermera li respon afirmativament. Llavors FLA els explica que té una pèrdua auditiva i que no ho sent si la criden per megafonia. Per tant, requereix pantalles per veure quan és el seu torn. Li diuen que està previst.

Actuació de l'ACAPPS:

La Federació ACAPPS contacta amb el cap del Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per exposar diferents problemàtiques d'accessibilitat d'aquest i altres casos.

Tenim l'oportunitat d'exposar diferents problemàtiques que pateix la ciutadania amb pèrdua auditiva en el seu accés als serveis sanitaris a Catalunya i ens exposen que valoraran algunes accions.



A finals d'any, l'Hospital de Sant Pau ha posat a tots els seus serveis pantalles de gestió de cues.

●●● **D'altra banda, la Federació ACAPPS està mantenint diverses reunions amb el Departament de Salut durant el primer semestre de 2023 per millorar l'accessibilitat de la comunicació oral en l'atenció sanitària de tot el sistema català de salut. Fruit d'aquestes reunions estan valorant i revisant les especificacions tècniques que han de tenir els gestors de cues (pantalles i dispensadors de números de torn), amb la possibilitat d'enviar un missatge de telèfon a les persones usuàries amb pèrdua auditiva quan els arribi el torn.**

AAA, dona. Inaccessibilitat a la salut. 4 de maig de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

La situació:

AAA contacta amb l'ACAPPS a través del formulari per comentar que a l'Hospital de Sant Pau de Barcelona, al Servei d'Al·lèrgologia, quan demana una visita urgent li ofereixen una visita telefònica en un marge de dues setmanes, però ella no pot atendre el telèfon i l'alternativa és una visita presencial prevista en dos mesos.

Quan explica que és una persona amb sordesa, fet que ja consta al seu historial mèdic i a la base de dades a la qual el personal administratiu del sistema català de salut pot accedir, li ofereixen fer la visita telefònica amb la mediació d'una persona oïdora de la seva família (per exemple, la seva mare), fet que impedeix mantenir la seva privacitat i autonomia.

Actuació de l'ACAPPS:

La Federació ACAPPS contacta amb el cap del Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per exposar diferents problemàtiques d'accessibilitat d'aquest i altres casos.

Des de l'Hospital de Sant Pau ens informen que el Servei d'Al·lèrgologia no disposa d'un dispositiu d'urgències. En tot cas, els pacients han d'anar a urgències generals i, si d'aquesta visita se'n desprèn un seguiment o una visita ambulatoria, la petició és valorada pel servei i programada segons la prioritat o la gravetat del cas.

Les visites poden ser presencials o telefòniques segons la disponibilitat d'agendes i és el pacient qui valora què li convé més. Si algú manifesta que té dificultats d'audició i no pot fer una consulta telefònica, no se li ofereix. Es matisa el procediment en cada cas en funció del diàleg que s'estableix entre el servei i la persona que contacta.

Tenim l'oportunitat d'exposar a l'Hospital de Sant Pau diferents problemàtiques que pateix la ciutadania amb pèrdua auditiva en el seu accés als serveis sanitaris a Catalunya i ens exposen que valoraran algunes accions.

Actualment som a l'espera de poder concertar una reunió per fer seguiment dels avenços que ens consta que han fet i de les accions que en un futur preveuen emprendre.

Per altra banda, des de la Federació ACAPPS mantenim reunions amb el Departament de Salut per millorar l'accessibilitat de la comunicació oral en l'atenció sanitària de tot el sistema català de salut.

Un dels temes tractats és la telemedicina, un tema que el Departament de Salut està abordant per aprofitar els avantatges que les tecnologies de la informació i la comunicació ofereixen.

Ara bé, pel que fa l'accessibilitat de la comunicació oral en la telemedicina, especialment en videoconferències com seria el cas, s'han identificat algunes solucions possibles, com la subtitulació en directe, però què trigaran a poder implementar per la necessitat de tenir programari propi, atès que el Departament de Salut, per poder garantir la confidencialitat de la informació amb què treballa, en gairebé totes les ocasions ha de generar aplicacions pròpies.



Establerta la relació amb l'Hospital de Sant Pau i mentre no aconseguen fer una millora integral de l'accessibilitat de la comunicació oral, ens faciliten la derivació al Servei d'Atenció a l'Usuari i ens conviden a traslladar-los a través d'aquest canal tots els casos que convinguin per poder-los atendre amb agilitat.

●●● Durant el 2023 farem un seguiment de les millores de l'accessibilitat de la comunicació oral que implementi l'Hospital de Sant Pau.

FLA, dona. Inaccessibilitat a la salut. 28 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Servei de Teleassistència

La situació:

FLA ens comenta la seva versió del que va passar el 28 de setembre quan va patir una taquicàrdia. Va picar la medalla de la teleassistència i va enviar un WhatsApp. L'ambulància va trigar 70 minuts en arribar. Mentrestant, s'assabenta que han avisat el 061 (no ho sabia). Comença a rebre missatges i trucades: missatges amb teleassistència i trucades de no sap de qui (era un número molt llarg) que no pot respondre. Finalment creu que s'adonen que és una persona amb sordesa i li envien un SMS des del 061 oferint-li un intèrpret de llengua de signes. Respon que és una persona amb sordesa oralista. El Servei de Teleassistència es disculpa.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS contactem amb una tècnica de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat per esbrinar quina empresa és l'encarregada de la gestió del servei. Aquesta tècnica ens diu que ho traslladarà al Departament de Gent Gran de l'Ajuntament perquè es veu que han canviat d'empresa de gestió de la teleassistència i estan registrant incidències. Ens demanen que els proporcionem una dada de FLA per poder actualitzar el seu perfil a la base de dades i per tenir en compte el seu sistema de comunicació.

●●● **Durant el 2023 farem seguiment a través de la tècnica de l'Ajuntament de Barcelona i valorarem accions que cal realitzar per promoure un protocol d'atenció accessible a les persones grans amb sordesa.**

GESTIONS DE CASOS D'ANYS ANTERIORS

ADH, dona. Inaccessibilitat a la salut. 8 de març de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Clínica Idona

La situació:


ADH va contactar amb l'ACAPPS el 2021 per informar-nos dels problemes d'accés a la comunicació i a la informació que va viure a la Clínica Idona de Barcelona.

Actuació de l'ACAPPS:

Es tracta d'una situació d'inaccessibilitat de l'any 2021 que té continuïtat durant el 2022. El 8 de març de 2022 fem una visita a la clínica per fer una diagnosi de l'accessibilitat i plantejar propostes de millora. Elaborem un informe de diagnosi d'accessibilitat a la comunicació oral específic per a la clínica i el lliurem als seus responsables.

L'informe proposa petites inversions (bucle magnètic al mostrador, una emissora FM per a personal mèdic) i una acció de formació a tot el personal. Després de facilitar el treball per elaborar la diagnosi es mani-

festen no tenir interès en seguir el procés per fer formació i millorar l'accessibilitat de la comunicació oral.

 **Durant el 2023 hem fet seguiment i, malgrat els recursos esmerçats en la diagnosi, no han realitzat cap acció ni tenen previst concretar-ne cap.**

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA SALUT

Enguany hem gestionat 10 casos de manca d'accessibilitat a la Salut, 7 menys que l'any anterior. Pensem, com ja hem argumentat al principi, que la millora de la situació pandèmica és la causa principal d'aquesta davallada.

Dos d'aquests casos tenen a veure amb la salut reproductiva de les dones amb sordesa, en l'atenció sociosanitària de les dones amb sordesa, i és per això que ens hem decidit a aprofundir en aquest aspecte: hem fet una recerca monogràfica sobre l'accessibilitat de la comunicació oral en l'atenció sociosanitària dels drets sexuals i reproductius de les dones amb sordesa oralistes. És en el marc d'aquest document monogràfic que abordarem el tema en profunditat.

Hem rebut tres casos relacionats amb els centres d'atenció primària (un d'ells relacionat amb classes de preparat), quatre relacionats amb l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona, un amb el Centre d'Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva de l'Eixample, un amb el servei de teleassistència i, finalment, hem realitzat accions per a un cas de la sanitat privada de 2021 a la clínica Ildona de Barcelona.

Val a dir que amb l'Hospital de Sant Pau hem pogut començar una relació que pensem que serà bona per poder derivar casos, reorientar-los i assegurar que les persones amb sordesa oralistes coneguin els circuits possibles de la seva dinàmica de funcionament. Tot i que encara queden moltes coses per millorar en l'accessibilitat de l'Hospital de Sant Pau, algunes de les situacions que hem gestionat tenen a veure amb la manca de coneixement dels circuits d'assistència, fet que ens motiva a millorar la comunicació sobre aquests circuits.

En qualsevol cas, enguany no hem pogut solucionar el problema a les persones que ens ho han plantejat (sovint perquè ens ho han plantejat quan ja no hi havia res a fer) però confiem que la relació oberta amb la institució hospitalària facilitarà que any rere any es millori la resolució dels casos que es puguin produir.

No es tracta d'una confiança cega, sinó que està fonamentada en fets: la meitat dels casos han facilitat que l'Hospital de Sant Pau hagi canviat coses, com els gestors de cues, per facilitar l'accessibilitat dels seus serveis a les persones amb sordesa oralistes.

Confiem que la relació oberta amb la institució hospitalària facilitarà que any rere any es millori la resolució dels casos que es puguin produir.

Pel que fa als CAP, cal dir que les converses que manté la Federació ACAPPS amb el Departament de Salut van enfocades, entre altres coses, a assegurar l'accessibilitat als 384 CAP que hi ha a Catalunya, garantint bucles magnètics als mostradors i una emissora FM per a l'atenció sanitària.

Pel que fa al cas d'Ildona, hem de lamentar que no hem sabut oferir-nos com a recurs per a la millora de l'experiència dels pacients d'aquesta clínica privada. Temem que, tot i que ens han permès fer la diagnosi sobre les seves necessitats i els hem dedicat molt de temps per fer accessible la seva consulta, hem estat rebuts amb la desconfiança amb què es rep un comercial. Hauré de revisar la nostra comunicació.

Com a propostes per concretar, a continuació en llistem algunes que estan en marxa:

- Fer efectiva la prova pilot de posar bucles magnètics als mostradors i disposar d'una emissora FM a les consultes de 5 centres d'atenció primària a Catalunya, parant especial atenció en:
 - la formació del personal,
 - el protocol d'ús i manteniment d'aquests dispositius,
 - la informació al col·lectiu de pacients diagnosticats amb pèrdua auditiva que cada CAP té assignats sobre les noves condicions d'accessibilitat i sobre la utilitat d'activar el bucle magnètic.
- Estendre les experiències i aprenentatges d'aquesta prova pilot al conjunt del territori català per abastar els 384 CAP de Catalunya i els CUAP.

→ Estendre la inversió que l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau ha fet amb els gestors de cues a la resta dels centres hospitalaris de Catalunya, parant especial atenció en:

- la ubicació de les pantalles amb relació a les cadires de la sala d'espera,
- la forma d'avisar les persones amb sordesa del canvi del número d'ordre.

→ Promoure que les persones amb sordesa informin de situacions de manca d'accessibilitat a la salut a tota mena de centres sanitaris. L'experiència amb l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona ens demostra que l'acumulació d'informació per part de la Federació ACAPPS sobre situacions inaccessibles als centres de salut facilita l'establiment de relacions estables, que alhora permeten la gestió de casos posteriors i la solució gradual de les situacions d'inaccessibilitat a partir de les inversions, la formació i la millora de procediments.

Les converses que manté la Federació ACAPPS amb el Departament de Salut van enfocades, entre altres coses, a assegurar l'accessibilitat als 384 CAP que hi ha a Catalunya, garantint bucles magnètics als mostradors i una emissora FM per a l'atenció sanitària.

06

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.

Casos d'inaccessibilitat a la justícia



La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

ER, dona. Inaccessibilitat a la justícia. 18 de gener de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:

Jutjat de Primera Instància núm. 3 de l'Hospitalet de Llobregat

La situació:

ER contacta amb l'ACAPPS a través del seu advocat perquè necessita un suport en un judici per entendre què se li pregunta i per poder escriure la resposta, ateses les dificultats de llenguatge que presenta tant oralment com en llengua de signes. Rebem un ofici del Jutjat de Primera Instància núm. 3 de l'Hospitalet de Llobregat demanant la petició, a cost de la part demandant, per a un professional que presti el servei de subtitulació en directe per assistir a ER.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de l'ACAPPS es mantenen reunions i s'orienta l'advocat d'ER sobre les mesures de suport a la comunicació oral. Prestem el servei de subtitulació en directe durant el judici per tal que ER pugui accedir a la informació i la comunicació.

Posteriorment, el 16 de juny de 2022, enviem una petició de reunió amb el Departament de Justícia per tractar sobre l'accessibilitat a la comunicació en els judicis.

En data 26 de juliol de 2022 rebem una resposta on ens comuniquen que, per part de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia del Departament de Justícia, s'ha fet consulta sobre els mitjans tècnics que actualment estan al seu abast per poder oferir el servei de subtitulació en directe a tots els jutjats de Catalunya. Ens diuen que tan aviat com disposin d'aquesta informació, ens la faran saber..

●●● **Durant el 2023 fem seguiment d'aquest i altres casos d'inaccessibilitat a la justícia i mantindrem reunió el 20 de juliol amb la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia.**

MLB, dona. Inaccessibilitat a la justícia. 9 de febrer de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:

Jutjat Social número 16 de Barcelona

La situació:

MLB contacta amb l'ACAPPS perquè té un judici i necessita mesures d'accessibilitat. El judici és el 22 de març de 2022 a les 9:00 al Jutjat Social número 16 de Barcelona. Quedem amb ella per explicar-li les mesures d'accessibilitat a la comunicació oral i li recomanem que les demani a través del seu advocat. Rebem l'ofici del jutjat demanant el servei d'un tècnic en subtitulació.

Actuació de l'ACAPPS:

Oferim assessorament a MLB sobre mesures de suport a la comunicació oral. Seguint les nostres indicacions, planteja al seu advocat com ha de fer la sol·licitud de mesures de suport a la comunicació oral per a la seva representada.

De resultes d'aquestes gestions, a la Federació ACAPPS rebem un ofici del Jutjat Social número 16 de Barcelona per proveir MLB de les mesures de suport a la comunicació oral durant la celebració del judici del 22 de març.

El 22 de març la Federació ACAPPS realitza el servei de subtitulació en directe del judici i el 29 de març enviem un correu al jutjat demanant les dades per poder facturar el servei, però no rebem cap resposta, tot i que insistim en aquesta comunicació. Davant de la manca de resposta, el 16 de juny de 2022 demanem, a través de la bústia de contacte del web del Departament de Justícia, una reunió per parlar de les despeses de l'accessibilitat en un procés judicial i en general de la provisió de mesures de suport a la comunicació oral de les persones amb sordesa.

Davant la manca de resposta, el 13 de maig tornem a enviar un correu electrònic al jutjat, que ens contesta el 17 de maig adreçant-nos al Departament de Justícia i indicant que els fem saber si necessitem algun document o certificat.

El 26 de juliol de 2022 rebem una resposta on ens comuniquen que «per part de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia del Departament de Justícia s'ha fet consulta sobre els mitjans tècnics que actualment estan al nostre abast per poder oferir el servei de substitució en directe a tots els jutjats de Catalunya. Tan aviat com disposem d'aquesta informació, us ho farem saber».

●●● **Durant el 2023 fem seguiment d'aquest i altres casos d'inaccessibilitat a la justícia i mantindrem reunió el 20 de juliol amb la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia.**

MVF, dona. Inaccessibilitat a la justícia. 15 de juny de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Jutjats Civils de Barcelona

La situació:

MVF ens contacta per correu electrònic i, en una entrevista personal, ens explica que està involucrada en un procés judicial per al qual necessita informació sobre el seu dret a l'accessibilitat en la seva relació amb l'Administració de Justícia.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de l'ACAPPS, en confluència en els projectes de l'Observatori de la Comunicació Oral i del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral, hem elaborat un document a partir d'una nota informativa que vam demanar als serveis jurídics de l'Oficina per la No-discriminació de l'Ajuntament de Barcelona sobre quins drets assisteixen les persones amb sordesa que es comuniquen oralment per tal que l'Administració de Justícia els faciliti mesures de suport a la comunicació oral quan les requereixin. Vam elaborar també un seguit

de models de petició per tal que lletrats i lletrades puguin fer la sol·licitud d'aquestes mesures als jutjats corresponents.

Aquests documents, que el Consell de l'Advocacia de Catalunya (CICAC) ha difós a tots els Col·legis d'Advocats de Catalunya, estan a disposició de qualsevol persona que ho necessiti a l'[Observatori](#) del nostre web i al web [compèndium](#) del CICAC.

L'ACAPPS vam enviar-li els documents perquè els compartís amb el seu advocat.

Van fer la petició corresponent, però el jutjat només va oferir interpretació en llengua de signes o traducció a altres idiomes, aduint que són els serveis amb què compten.

●●● **Durant el 2023 fem seguiment d'aquest i altres casos d'inaccessibilitat a la justícia i mantindrem reunió el 20 de juliol amb la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia.**

NAC, dona. Inaccessibilitat a la justícia. 15 de juny de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:

Jutjat de Primera Instància i Instrucció número 5 de Mollet del Vallès

La situació:

NAC ens contacta per comentar-nos el que ella considera una mala praxi d'una advocada en un cas de judici per divorci a Mollet. La mala praxi es concreta en diferents situacions, sempre segons el que NAC ens explica:

- La lletrada, en l'entrevista personal per explicar el cas, ni s'abaixa la mascareta ni es preocupa d'assegurar mesures de suport a la comunicació oral. Bàsicament exposa el seu discurs i quan NAC li comenta que no entén el que li diu, l'advocada li reclama que faci un esforç.
- En una vista prèvia, la lletrada no es preocupa que la seva clienta pugui accedir a la informació i la comunicació.
- Durant la vista, la lletrada es retira amb el jutge i l'advocat de l'altra part a deliberar un possible acord. En sortir de la reunió entre lletrats i jutge, l'advocada no li explica el desenvolupament de la reunió. NAC pateix perquè li sembla que la seva advocada ha arribat a alguna mena d'acord, però no ho sap

del cert perquè quan l'advocada parla ràpid, sense detalls, ni mesures de suport a la comunicació. Quan li demana aquestes mesures, simplement li diu que ha de fer un esforç.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS enviem una consulta al Col·legi d'Advocats de Granollers (partida judicial del jutjat on es produeixen els fets) sobre com fer una queixa deontològica. El Col·legi de Granollers ens contesta que la queixa s'ha de posar al col·legi on la lletrada estigui col·legiada, el de Barcelona.

Contactem amb el Col·legi de Barcelona i ens contesten que no els correspon a ells, que cal presentar la queixa a la jurisdicció en la qual han succeït els fets: a la partida judicial de Granollers. Tanmateix, atès que saben que venim derivats de Granollers, s'ofereixen amablement a cursar la queixa si el Col·legi de Granollers torna a derivar-nos.

Tornem a contactar amb el Col·legi de Granollers i el vicedegà contacta amb nosaltres per informar-nos del procediment per

posar una queixa a la comissió deontològica, però avança que preveu com a màxim una sanció molt lleu.

Informa també que si NAC no ha signat cap paper ni ha accedit a cap acord davant del jutge, no s'ha de preocupar perquè això vol dir que no s'ha arribat a cap acord que la concerneixi.

Així mateix, aconsella que si NAC no se sent ben representada legalment, el millor que pot fer és canviar de representant.

Transmetem a NAC tota aquesta informació i ens comenta que el canvi d'advocat li resultaria molt car i no s'ho pot permetre i que presentar la queixa per a una sanció tan poc rellevant li sembla una pèrdua de temps.

En la conversa apareix l'opció de presentar una queixa davant del bufet d'advocats, atès que la lletrada forma part d'un bufet més gran. NAC valorarà si fer-ho o no.

De forma paral·lela, es demana un apleçament de la vista fins a la retirada de l'obligació de portar mascareta als jutjats i s'aporten els informes mèdics que justifiquen la discapacitat de NAC, atès que el jutjat denega la petició de subtitulació amb l'argument que no és un judici penal.

D'altra banda, NAC proposa poder assistir cada vegada que calgui amb una persona acompanyant de la seva confiança per facilitar-li la comprensió dels aspectes més rellevants, però se li denega també.

Passades unes setmanes, NAC canvia de representació legal i ens posa en contacte amb la seva nova advocada, a la qual enviem tota la documentació d'interès per fonamentar jurídicament el dret que l'Admi-

nistració de Justícia proveeixi les mesures de suport a la comunicació oral que NAC necessiti i els models de petició corresponents.

NAC es reuneix sempre amb la nova advocada acompanyada d'una persona de la seva confiança per assegurar la comprensió d'allò que no arribi a captar.

Des de la Federació ACAPPS enviem una consulta al Col·legi d'Advocats de Granollers i de Barcelona per aclarir a quin col·legi hem de presentar formalment la queixa. Finalment ens diuen que ha de ser al partit judicial on es troba el jutjat i l'acte jurídic. En aquest cas, a Granollers. Ens responen que traslladen el tema a la comissió pertinent i que ens mantindran informats.

NAC valora amb la seva nova representació legal que no presentaran la queixa al Col·legi d'Advocats.

Sobre les mesures de suport a la comunicació oral, NAC ens informa que no la van proveir de subtítols ni de cap altra mesura de suport a la comunicació oral, tal com prescriu la legislació.

El judici es va convocar finalment el 18 de juliol. Abans de començar, els advocats de les parts van arribar a un acord, que el jutge havia de comunicar i explicar a les parts per assegurar-se del seu consentiment.

En aquesta situació el jutge va tenir la deferència d'abaixar-se la mascareta, però la lletrada de l'Administració de Justícia no ho va fer, de manera que NAC va poder seguir parcialment l'acte en el qual es va considerar que donava el seu consentiment.

●●● **Durant el 2023 fem seguiment d'aquest i altres casos d'inaccessibilitat a la justícia i mantindrem reunió el 20 de juliol amb la Direcció General de Moderació de l'Administració de Justícia.**

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

Ja vam exposar a l'informe de l'any passat que aquest és un dels àmbits en què resulta més xocant la manca generalitzada de mesures de suport a la comunicació oral i el desconeixement general de tots o gairebé tots els operadors de justícia de les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Arran de l'evident desprotecció de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment davant de l'Administració de Justícia i els seus operadors, també els privats, el 2022 i durant aquest 2023 la Federació ACAPPS hem desplegat algunes iniciatives que hi estan relacionades:

- Una recerca sobre la base legal que empara que l'Administració de Justícia garanteixi les mesures de suport a la comunicació oral per a les persones amb sordesa, de manera que els operadors de l'Administració de Justícia tinguin en un únic document tota la legislació a la qual poden apel·lar per reclamar la garantia d'aquest dret.

- Un conjunt de formularis jurídics per demanar a jutges i magistrats les mesures de suport que una persona amb sordesa oralista pot requerir, sigui quina sigui la condició o jurisdicció des de la qual es relacioni amb l'Administració de Justícia. Hem posat aquests formularis a disposició de tots els professionals de l'advocacia col·legiats de Catalunya a través del Consell de l'Advocacia de Catalunya.
- Una recerca sobre les condicions d'accessibilitat de les dependències judicials de Catalunya a partir d'entrevistes a professionals de l'advocacia, identificant tots els circuits de relació entre l'Administració de Justícia i els seus operadors i la ciutadania.

Aquests recursos, sumats a la sistematització dels casos individuals que recollim als informes anuals de la inaccessibilitat de la comunicació oral de les persones amb sordesa, suposen un volum d'informació i coneixement sobre la realitat de la situació de la desprotecció en què es troben les

Les persones que exerceixen la representació lletrada de les persones amb sordesa no coneixen les necessitats de les persones a les quals representen i massa sovint no les prenen en consideració.

persones amb sordesa que es comuniquen oralment davant de l'Administració de Justícia que ens han de permetre exposar aquesta situació a la mateixa Administració i aconseguir la voluntat d'un canvi estructural que suposi un punt d'inflexió en l'accessibilitat en aquest àmbit.

Un element que per a l'equip del projecte ha esdevingut molt significatiu és la impossibilitat de contactar amb ningú del Departament de Justícia per poder plantejar la situació. Si hom consulta el web del Departament de Justícia, l'única via de comunicació que ofereix és una bústia general sense còpia del missatge enviat. En el seu moment vam enviar missatges a través d'aquesta bústia i l'única resposta que vam rebre va ser que quan tinguin coneixement del tema ja ens dirien alguna cosa. A la redacció de l'informe encara no hem rebut aquesta informació, onze mesos després.

Certament, aquesta és una tendència de ja fa massa anys, en què les persones responsables de moltes administracions s'amaguen darrere d'una bústia com a única forma de contactar amb la seva àrea de responsabilitat. Si mirem el web de la Generalitat de Catalunya, cada cop són més els càrrecs que a l'organigrama no posen ni un telèfon ni una adreça electrònica per poder-hi contactar.

Fa anys es feia difícil contactar amb càrrecs institucionals perquè hi havia altres persones que filtraven els missatges enviats per telèfon o correu electrònic, però era possible la interlocució, l'intercanvi de parers i hom tenia la sensació que el missatge que volia enviar era rebut, valorat i amb resposta, no necessàriament satisfactòria.

Dos dels casos s'han resolt favorablement perquè la Federació ACAPPS ha prestat el servei de subtitulació a instàncies de l'Administració de Justícia.

El sistema actual no permet saber si algú rep el missatge, si algú el valora, si algú considera donar-hi resposta. El resultat ha estat un allunyament encara més gran entre ciutadania i institucions.

Enguany són quatre els casos i, en tractar-se de la manca d'accessibilitat a la justícia, la responsabilitat és clarament pública. Ara bé, si llegim entre línies, podem veure que les persones que exerceixen la representació lletrada de les persones amb sordesa no disposen de mesures de suport a la comunicació oral als seus despatxos, no prenen les mesures d'adaptació necessàries i no sempre tenen prou coneixement sobre les necessitats i limitacions de les persones a les quals representen (ni es preocupen suficientment de tenir-lo).

En aquest sentit ens cal un treball també amb els operadors privats de l'Administració de Justícia: col·legis professionals de l'advocacia, de graduats socials i qui sap si també seccions sindicals del sector.

Dels quatre casos, dos han pogut resoldre's satisfactòriament pel que fa a les mesures de suport a la comunicació oral.

Cal destacar que aquesta resolució ha estat perquè la Federació ACAPPS ha prestat el servei de subtitulació en directe a instàncies d'un jutjat, però a l'hora d'abonar les despeses d'aquest servei, la mateixa Administració de Justícia o les persones que ens han instat a prestar el servei s'han desentès de l'obligació d'abonar el servei i més de dotze mesos després, en alguns casos, encara no hem estat capaços de trobar a qui hem de facturar-ho.

Més enllà del fet grotesc que una associació hagi de finançar l'Administració pública, el que és realment significatiu és que l'Administració de Justícia no tingui clarament definit un protocol d'intervenció per a l'atenció de les necessitats de mesures de suport de la comunicació oral de les persones amb sordesa, que no tingui unes empreses proveïdores, que no hagi licitat paquets de gestió, que ningú no sàpiga com ho han de fer perquè mai no ho han fet abans.

Convé recordar algunes dades que ens ofereix l'Institut Nacional d'Estadística a través de l'enquesta de discapacitat, autonomia personal i situacions de dependència: a la darrera versió de 2020 identifica que a Catalunya hi ha 174.100 persones majors de 6 anys amb discapacitat auditiva.

Aquesta mateixa enquesta de l'INE indica que el 97,78 % de la població major de 6 anys d'Espanya amb discapacitat auditiva es comunica oralment i no utilitza la llen-

gua de signes. Aquesta xifra suposa més d'un 2,3 % de la població major de 6 anys a Catalunya, de manera que resulta estrany que un servei generalista com el de l'Administració de Justícia no es trobi de manera recurrent amb la necessitat de proveir de mesures de suport a la comunicació oral a les persones amb sordesa a les quals ha de citar, bé com a víctima, com a testimoni, com a acusada o com a part d'un litigi civil o social. La manca de correlació entre el coneixement de la realitat social i les necessitats de la població a la qual serveix l'Administració de Justícia fa una mica de vertigen.

Des de la Federació ACAPPS, en el moment de la redacció d'aquest informe, estem pendents de la celebració d'una reunió amb la Direcció General de Modernització de la Justícia per exposar tot el que hem pogut documentar els darrers anys i esperem poder avançar en la millora de l'accessibilitat del conjunt de l'Administració de Justícia a Catalunya.

Una persona beneficiària, quan li vam comentar que finalment havíem aconseguit una interlocució amb el Departament de Justícia per poder plantejar tot aquest conjunt de necessitats, des de la seva infinita prudència, ens va dir: «Espero que en aquesta reunió aconseguíu comprensió en l'enorme dificultat i estrès que suposen aquestes situacions per a les persones amb sordesa».

«Espero que en aquesta reunió aconseguíu comprensió en l'enorme dificultat i estrès que suposen aquestes situacions per a les persones amb sordesa».

Hi ha un camí molt llarg per recórrer, però cal començar a transitar-lo. Si realment aconseguim trobar aquesta comprensió, proposarem posar en pràctica les propostes següents:

- Identificar tots els circuits de relació entre l'Administració de Justícia i la ciutadania, valorar els diferents marcs físics en què es poden produir i identificar quines són les mesures de suport a la comunicació oral de què cal disposar: bucles magnètics de mostrador, emissores FM individuals, bucles magnètics de sala, unitats estacionàries d'FM amb receptors individuals, subtitulació en directe...
- Programar i fer les inversions que correspongui per assegurar sales de vistes, despatxos judicials i sales de declaració accessibles a les persones amb sordesa.



- Formar els diferents operadors públics i privats de l'Administració de Justícia sobre les necessitats de mesures de suport a la comunicació oral de les persones amb sordesa, el funcionament i la conveniència d'aquestes mesures, el marc normatiu que les regula i les pautes de comunicació recomanables en la interrelació amb persones amb sordesa.
- Obrir licitacions per assegurar la provisió de les mesures que convinguin a cadascuna de les demarcacions o partides judicials en què s'organitza l'Administració i el poder judicial a Catalunya.
- Evitar espais amb ecos, reverberacions i soroll de fons en els actes en què participin persones amb sordesa que es comuniquen oralment.
- Des dels col·legis d'advocats, habilitar despatxos amb les mesures de suport a la comunicació oral instal·lades per tal que les persones col·legiades puguin disposar-ne en cas de representar persones amb sordesa oralistes.

07

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.

Casos d'inaccessibilitat als serveis



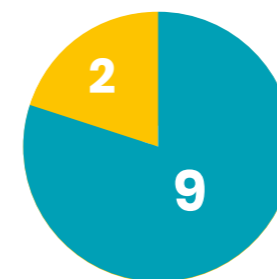
La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

ADH, dona. Inaccessibilitat als serveis. 7 d'abril de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Banc de Sabadell

La situació:

ADH ens comunica una situació que va viure el 7 d'abril a l'oficina de la Barceloneta del Banc de Sabadell, amb una mala atenció i poc coneixement sobre com tractar les persones amb sordesa. ADH ens comenta que, quan li tocava el seu torn, es va identificar a la caixaera com a persona amb sordesa i li va explicar que disposava d'una app mòbil que feia transcripció automàtica per poder entendre-la mentre portaven la mascareta posada. Segons la versió d'ADH, amb molta impaciència, la caixaera va agafar un paper i bolígraf i li va escriure. Després de fer la transacció, que era breu, la caixaera va segellar un tiquet imprès, però no va segellar els formularis que normalment, segons ADH, se segellen. ADH li va demanar que segellés els formularis, la caixaera es va treure la mascareta i li va cridar que no

era necessari. Davant de la situació d'angoixa i por a contagiar-se de covid en un espai interior i pel fet que li cridaven, ADH es va sentir molesta i va sortir amb els formularis sense segellar.

En data 16 de juny enviem formulari i correu electrònic al Servei d'Atenció al Client de Banc de Sabadell. En data 22 de juny rebem resposta: ens demanen que, per poder iniciar el procediment, concretem quina és la situació que va patir ADH i què va passar a l'oficina. I ens informen que han traslladat la nostra proposta de reunió a l'àmbit competent del banc.

El mateix dia 22 de juny donem resposta i expliquem que en la sol·licitud inicial ja vam adjuntar un escrit explicant la situació. El tornem a adjuntar.

Finalment el 22 de juliol aconseguim parlar amb el responsable del Servei d'Atenció al Client i comenta que entén que va ser un fet puntual i no es pot considerar que les oficines donen mal servei, sinó que gestionen com poden les incidències que es troben.

D'altra banda, traslladem l'interès de la Federació ACAPPS per fer formació al personal d'atenció al públic per tal que tinguin coneixement de la sordesa oralista i com atendre a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment. Ens diu que ho traslladarà al departament de formació.

Traslladem la resposta del banc a ADH i quedem a l'espera de rebre resposta per part del banc sobre la formació al personal.

●●● **Durant el 2023 reprendrem el contacte per mirar la possibilitat de fer formació al personal d'atenció del Banc de Sabadell.**

ADH, dona. Inaccessibilitat als serveis. 15 de juliol de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Movistar

La situació:

ADH ens comenta pel formulari d'inaccessibilitat que té un problema de comunicació amb els serveis de Movistar per diferents gestions: canviar i contractar el pla que li interessa, fer una reclamació sobre les factures o organitzar la visita del tècnic per actualitzar el descodificador. S'ha estat comunicant amb el centre d'atenció telefònica de Movistar per missatges directes de Twitter. Ha demanat moltes vegades que es posin en contacte amb ella per SMS, WhatsApp o correu electrònic. Un element que està fallant és que els comercials de Movistar no comuniquen al departament tècnic que ADH és una persona amb sordesa i que no pot parlar per telèfon i que, per tant, es requereixen canals alternatius de comunicació. Aquesta manca de comunicació implica que el tècnic que ha de canviar-li el descodificador li truca en

diferents ocasions i ella no pot contestar, fet que impossibilita concertar l'hora per concretar el servei.

Actuació de l'ACAPPS:

Després de diverses gestions aconseguim, a través de FIAPAS, el contacte del Departament de Diversitat i Inclusió de Movistar i li transmetem el cas. En un principi ens comenten la possibilitat d'utilitzar un servei d'intèrpret de llengua de signes. Els detalllem les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i els mitjans de suport que necessiten. Des d'aquest Departament finalment ens demanen les dades de contacte d'ADH per traslladar-les als departaments corresponents i poder comunicar-se amb ella d'una manera accessible. Finalment es resol la seva situació: ADH rep la visita del tècnic

per canviar l'aparell i fa una reclamació dels imports que ella creu que li han cobrat indegudament. Finalment li van retornar els diners.

D'altra banda, proposem fer una reunió amb ells per millorar els seus procediments i protocols per tal que tinguin en compte les necessitats de les persones amb sordesa oralistes. Sobre aquest tema ens diuen que justament estan en converses amb les àrees responsables per analitzar en quins punts pot haver-hi errades, cercar solucions i estimar l'abast d'aquests canvis en els protocols i sistemes interns, així com els seus proveïdors. Ens diuen que, encara que sembli senzill, és un tema complex, però ho estan mirant i esperen assegurar l'accessibilitat en tot el procés tan aviat com sigui possible. Ens comenten que si els sorgeix algun dubte o qüestió es posaran en contacte amb nosaltres.

●●● **Durant el 2023 contactarem novament amb l'Àrea de Diversitat i Inclusió de Movistar per conèixer quines mesures de suport a la comunicació oral han implementat.**

IBS, dona. Inaccessibilitat als serveis. 21 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Movistar

La situació:

IBS ens comunica un cas d'inaccessibilitat el dia de presentació de l'informe 2021. Ens comenta que ha demanat un canvi de router a la botiga de Movistar perquè l'antic s'ha fet malbé. A la botiga inicien el tràmit, però arriba un punt en què només es pot solucionar per telèfon. Després d'això troben la solució per continuar el tràmit a través del 1004. Tot i això, en el moment en què ha d'arribar el transportista, aquest només es pot comunicar amb la clienta a través de trucada telefònica. Després de moltes gestions, finalment el router nou va arribar a casa, però s'hauria de solucionar el fet que el contacte amb els transportistes hagi de ser a través de trucada telefònica.

Actuació de l'ACAPPS:

Posem el cas en coneixement del Departament de Diversitat i Inclusió de Movistar, a l'espera que canviïn els protocols per tenir en compte els canals de comunicació accessibles per a les persones amb sorde-sa que es comuniquen oralment, com ens comenten en el cas anterior.

●●● **Durant el 2023 contactarem novament amb l'Àrea de Diversitat i Inclusió de Movistar per conèixer quines mesures de suport a la comunicació oral han implementat.**

MUG, dona. Inaccessibilitat als serveis. 2 de juny de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
RENFE-Adif

La situació:

MUG ens explica que a l'estació d'Adif de la Garriga comuniquen els missatges per megafonia i no hi ha cap suport visual per anunciar la via ni la destinació del tren que arriba.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb Adif a través del formulari de la seva web per demanar si disposen d'un pla d'accessibilitat comunicativa per a les estacions on s'inclogui la disposició de pantalles i la transcripció dels missatges de megafonia. Rebem resposta assenyalant que les estacions de Rodalies a Catalunya depenen de Renfe. Ens posem en contacte amb l'Àrea de Planificació de l'Accessibilitat de Renfe i ens comenten que totes les estacions disposen de sistemes d'informació al viatger mitjançant monitors i teleindicadors. Està prevista la substitució dels equips antics i que descobreixen si alguna estació no es disposa de sistema visual d'informació. Ens diuen que consultaran amb el departament tècnic de Barcelona les condicions de l'estació de la Garriga i ens ho comunicaran. Encara no n'hem rebut resposta.

FVP, home. Inaccessibilitat als serveis. 25 d'octubre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Bus Turístic de Barcelona

La situació:

FVP contacta amb l'ACAPPS a través del correu electrònic per informar-nos que al bus turístic de Barcelona hi ha dos circuits diferents per a les persones amb sordesa que necessiten fer servir el bucle magnètic i les que no.

Pel que sembla, les persones usuàries poden pujar i baixar a qualsevol punt del circuit del bus turístic si han comprat el bitllet de forma telemàtica. Al mateix bus els faciliten uns auriculars per poder-se connectar a l'audioguia a través d'un connector al seient.

En canvi, per tenir accés als collarets d'inducció que necessiten les persones amb sordesa que fan servir el bucle magnètic cal passar per les oficines centrals de Barcelona Turisme a la plaça de Catalunya, deixar una fiança pel collaret, anar a aga-

far el bus turístic i tornar a les oficines de Barcelona Turisme per retornar el collaret d'inducció i aconseguir la devolució de la fiança.

A més, ens informa que el web no és prou clar amb el circuit que cal emprendre, ja que de manera ràpida només explica que compten amb mesures d'accessibilitat per a persones amb sordesa, però resulta complicat trobar quines i com aconseguir-les.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS contactem amb Barcelona Turisme i ens informen que, efectivament, el circuit és tal com ens han informat i que no tenen previst modificar-lo, atès que, tot i que els collarets d'inducció tenen un cost relativament petit (uns 50 € la unitat), prefereixen centralitzar-ho tot en un punt i declinen la nostra oferta d'assessorament per millorar el circuit de manera que pugui ser equivalent entre les persones amb sordesa i les que no en pateixen.

Així mateix, ens informen que faran canvis al seu web per facilitar l'accés a la informació de les mesures de suport a la comunicació oral i els circuits que cal activar per accedir-hi. A la redacció d'aquest informe el web no ha canviat en aquest aspecte.

MUDANÇA

AZ, home. Inaccessibilitat als serveis. 28 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Securitas 4Direct

La situació:

AZ ve derivat al Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat des del Servei d'Atenció a Persones amb Sordesa Adultes i ens explica que en el seu procés de mudança ha patit moltes situacions de manca d'accessibilitat, fet que li ha complicat encara més la mudança.

Es va posar en contacte amb la companyia d'alarmes Securitas Direct per poder contractar una alarma. Va contactar-hi mitjançant el xat de la pàgina web de l'empresa i li van dir que no ho podia contractar perquè pateix una sordesa i perquè dins dels seus protocols fan una trucada de veu al propietari quan salta l'alarma. AZ els pregunta si disposen d'alguna alternativa a la trucada, com un SMS, missatge de WhatsApp... Li diuen que només disposen de trucada telefònica.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS intentem contactar amb l'empresa i només ofereix tres canals possibles: un bot de conversa, que no resol el problema ja que es tracta d'una casuística que no té prevista en la seva programació; una bústia a la web per enviar missatges, de la qual no rebem resposta; un telèfon al qual només es pot recórrer si es té un sinistre o es vol fer una contractació de servei. Fem servir el telèfon i, després d'unes quantes temptatives, trobem la col·laboració d'una persona que amablement es fa càrrec del cas, ens pren les dades i ens informa que farà trasllat del tema al departament pertinent.

A la redacció de l'informe no n'hem tingut resposta.

●●● **Durant el 2023 intentarem reprendre el contacte de nou.**

MUDANÇA

AZ, home. Inaccessibilitat als serveis. 28 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Banco de Santander

La situació:

AZ ens explica que en el seu procés de mudança va haver de consultar algun dubte amb el Banc de Santander i li va sorprendre el fet que té habilitat un servei de WhatsApp per a l'atenció al client. Es va posar en contacte amb ells a través de WhatsApp per resoldre els seus dubtes i li van dir que no podia fer-ho per aquest canal, sinó que havia de trucar per telèfon. Els va comentar que era una persona amb sordesa i que no podia parlar per telèfon i que preferia fer-ho per WhatsApp. Igualment li van dir que no podien donar-li resposta per aquest canal i que anés directament a l'oficina. AZ es pregunta per quin motiu tenen, doncs, un servei de WhatsApp

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb FIAPAS per saber si, a partir de la col·laboració que van fer per validar els bucles magnètics instal·lats a les oficines del Banc de Santander, mantenen algun contacte o col·laboració per fer arribar aquesta situació d'inaccessibilitat.

A la pàgina web del Banc de Santander informen de l'adreça de correu electrònic per contactar amb atenció al client del banc. També hi ha la possibilitat de contactar per correu amb el gestor personal. També el servei de reclamacions disposa d'una adreça electrònica de contacte. Cal assenyalar que en cap cas no informen que aquestes adreces electròniques estan habilitades per a la comunicació amb persones amb sordesa. Informem AZ d'aquests canals de comunicació accessibles de què disposa el banc.

MUDANÇA

AZ, home. Inaccessibilitat als serveis. 28 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Direct Seguros

La situació:

AZ, en el marc del seu procés de mudança, ens comenta les dificultats que té per comunicar-se amb les companyies d'assegurances per a l'assegurança de la nova casa. Diu que és pot contractar l'assegurança via web però el problema ve després, quan volen contactar amb ell per telèfon, tot i especificar que es tracta d'una persona amb sordesa. Al final ha d'utilitzar una tercera persona, prescindint de la seva autonomia personal i la seva privacitat, i fins i tot ha arribat a demanar a una tercera persona amiga seva que es faci passar per ella per poder concretar la contractació.

AZ manifesta que en una altra ocasió també va tenir dificultats per contactar amb la grua quan se li va rebentar una roda i va haver de demanar l'assistència de la

seva companyia asseguradora. Va enviar un SMS al 112, però just després un mosso d'esquadra el va veure i va trucar per ell a l'assegurança. En una altra ocasió es va comunicar per correu electrònic, però davant de la manca de resposta va fer servir un parent per trucar per telèfon a la companyia.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS contactem a través del telèfon per intentar trobar una persona amb qui poder interlocutar i exposar les dificultats de les persones amb sordesa, concretament d'AZ, per utilitzar els serveis que estan pagant.

El primer problema rau en el laberint del contestador automàtic, que ofereix un conjunt d'opcions per seleccionar el de-

partament amb el qual es vol contactar, en què sempre et demanen el número de pòlissa o de pressupost si es tracta d'un client nou.

Després de moltes trucades intentant esgotar totes les opcions i combinacions d'opcions, aconseguim parlar amb una persona i li expliquem que representem un client seu que pateix sordesa i que necessitem que li ofereixin un canal accessible. Ens demanen que romanguem a l'espera mentre consulten el circuit al qual ens han de derivar.

Després d'una llarga espera, ens penegen el telèfon just quan ens diuen que ens deriven al departament correcte. Aquest episodi es repeteix diverses vegades

●●● Durant el 2023 explorarem noves vies per abordar els casos de grans empreses a través de Consum, l'Oficina per la No-discriminació de l'Ajuntament de Barcelona o l'Oficina per la Igualtat de Tracte i No-discriminació de la Generalitat de Catalunya.

MUDANÇA

AZ, home. Inaccessibilitat als serveis. 28 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Orange España Virtual SLU - Simyo

La situació:

AZ, en el marc de la seva mudança, ens explica que volia donar-se de baixa de la fibra òptica i va contactar amb l'empresa per correu electrònic, especificant que era una persona amb sordesa i que no podia atendre les trucades telefòniques. Al dia següent li van contestar dient que no hi havia cap problema i els va donar les dades de la seva dona (també amb sordesa) per poder donar de baixa la fibra, però no li van contestar. Al final va haver de trucar una altra persona en nom de la seva dona per poder donar-se de baixa, cosa que suposa la pèrdua total d'autonomia d'AZ i la seva muller.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS cerquem a la web de Simyo si disposen d'un canal accessible a la comunicació de les persones amb sordesa i trobem que a l'apartat de contacte disposen d'un correu electrònic on s'informa que es poden aportar les dades personals i una descripció detallada de la consulta que es vol realitzar. AZ va fer servir aquest canal, però no li van resoldre el problema. L'ACAPPS va contactar per telèfon i tampoc no han ofert un canal viable per poder plantejar aquestes casuístiques.

●●● Durant el 2023 explorarem noves vies per abordar els casos de grans empreses a través de Consum, l'Oficina per la No-discriminació de l'Ajuntament de Barcelona o l'Oficina per la Igualtat de Tracte i No-discriminació de la Generalitat de Catalunya.

MUDANÇA

MUG, dona. Inaccessibilitat als serveis. 3 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
TMB

La situació:

MUG ens informa a través de correu electrònic sobre algunes incidències que s'ha trobat en alguns autobusos de TMB, ja que en algunes ocasions, quan hi ha canvis per anar als cementiris, intercanvis d'autobús, avís de portar la mascareta, etc., no dona temps a visualitzar el nom de la propera parada en pantalla, ja que hi ha text excessiu i és fàcil perdre les referències si no coneixes les parades o no saps per on vas. També s'ha trobat que el càlcul de temps entre parades no està coordinat amb la informació facilitada i no es veu la parada. Planteja com a proposta intercalar el nom de la parada amb cadascun dels avisos, que haurien de sortir només un cop.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb TMB a través del formulari de la seva web amb la finalitat d'informar d'aquesta situació.

●●● Durant el 2023 farem seguiment amb contactes per mirar d'organitzar una reunió amb el Departament d'Accessibilitat de TMB.

GESTIONS DE CASOS D'ANYS ANTERIORS

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

Institució responsable de la inaccessibilitat:
aplicació Infojobs

La situació:

FUV va contactar 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 per tal que les empreses puguin contactar amb la persona candidata. No hi ha enlloc l'opció de posar que és millor contactar amb aquesta persona per escrit i no per trucada telefònica.

Actuació de l'ACAPPS:

Durant el 2022 hem reobert el cas, que vam tancar el 2021 per manca de resposta, perquè amb motiu de la presentació de l'informe vam convidar Infojobs, com vam fer amb totes les empreses i institucions que surten esmentades a l'informe. Arran d'aquesta invitació, Infojobs va contactar

de nou amb nosaltres, ens van explicar que havien canviat d'equip directiu i que volien reprendre el tema.

Durant el 2022 hem fet un seguit de reunions identificant alguns dels canvis que convindria aplicar, amb la seva complexitat, atès que cal deixar en mans de la persona usuària en quin moment vol informar les empreses que és una persona amb discapacitat auditiva, de manera que indicar el canal de comunicació preferit ha de resultar neutre i per a totes les persones.

●●● A la redacció d'aquest informe restem pendents d'agendar per al setembre una formació a l'equip d'Infojobs per posar en pràctica els circuits accessibles que requereixen les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT DELS SERVEIS

Enguany hem rebut 11 casos de manca d'accessibilitat al serveis. Dos són de bancs, tres de companyies telefòniques, tres de transports públics, un d'una companyia d'assegurances, un d'una companyia d'alarmes i el cas d'una aplicació per buscar feina que ve de l'any anterior i que durant el 2022 i el 2023 hem seguit treballant.

En la seva gran majoria es tracta de grans companyies, cotitzades a borsa, amb grans recursos i comptes de beneficis. Aquest és un fet que cal tenir en compte perquè no podem enganyar-nos: fer les coses accessibles requereix una inversió inicial.

El primer fet que hem de constatar en la gestió d'aquests casos és l'enorme dificultat per contactar amb alguna persona a qui poder exposar les situacions i amb qui poder explorar solucions. Contestadors automàtics, bots, bots de conversa, centres d'atenció telefònica, persones que et confessen que no saben a qui adreçar-te després de més d'una hora al telèfon sentint un fil musical...

Des de l'equip del projecte identifiquem aquests casos com els més difícils d'abordar justament perquè l'estratègia d'aquestes grans empreses sembla que passi per evitar el contacte amb les persones a les quals presten un servei: només accepten comunicacions a partir de les seves premisses establertes prèviament.

Només una excepció: el cas de Movistar. Atès que sabíem que havien contactat amb FIAPAS per algun projecte, els vam demanar el contacte de la persona que els feia d'interlocutora i a partir d'aquí hem pogut obrir un cert diàleg, lent i poc àgil, però que ha permès resoldre satisfactòriament un dels dos casos que hem rebut. Fins i tot més enllà de les expectatives, atès que la companyia ha entès que durant uns mesos ha estat cobrant un servei que no corresponia i ha retornat l'import que va cobrar en excés. Es tracta d'una reclamació totalment justa, però que no sembla habitual d'aconseguir amb aquesta mena de companyies.

Identifiquem aquests casos com els més difícils d'abordar justament perquè aquestes grans empreses només accepten comunicacions a partir de les seves premisses establertes prèviament.

És diferent el cas de les empreses públiques de transport públic implicades en els casos d'enguany. De les tres empreses, només amb una, TMB, no hem pogut obrir una interlocució sobre el cas que ens han plantejat. Tant Renfe i Adif com l'empresa Bus Turístic han contestat ràpidament i han estat obertes a una interlocució, amb resultats diferents però.

Una conclusió general que podem treure d'un dels casos rebuts té a veure amb l'ús d'algunes mesures de suport a la comunicació oral. Quan es posen mesures per facilitar l'accessibilitat, com són panells lluminosos que poden transmetre els avisos que es donen per megafonia, és molt temptador utilitzar-los per a altres funcions, com enviar missatges al conjunt de les persones usuàries. Ara bé, aquestes altres funcions limiten el temps d'ús per a la funció inicialment prevista, de manera que a poc a poc va perdent la seva funcionalitat com a inversió pensada per a la millora de l'accessibilitat. Cal, doncs, estar especialment vigilant amb aquestes derives en la gestió de les mesures de suport a la comunicació oral.

En aquest àmbit podem veure que una mudança, que per a qualsevol persona és un mal de cap dels grossos, per a una persona amb sordesa pot convertir-se en un infern. Haver de contactar amb totes les companyies de serveis per donar-se

de baixa o fer gestions poc habituals (aigua, llum, gas, telèfon, assegurança, alarma, bancs) i per donar-se d'alta de nou en un nou domicili, que ja de per si a qualsevol persona se'ns faria pesat, resulta complex.

Haver de transitar xats, bots, contestadors, centres d'atenció telefònica, reclamacions, comprovació i reclamació de factures i de serveis, acordar noves instal·lacions... amb companyies que no obren canals de comunicació accessible a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, limita l'autonomia personal, obliga a dependre de terceres persones (si és que es pot comptar amb terceres persones) i implica una font d'angoixa i patiment que s'afegeix a l'estrès propi d'un canvi de domicili.

Si aquest petit tast de com de limitant és el servei que ofereixen aquestes companyies serveix per conscienciar algun responsable d'aquestes companyies o algun legislador, ja seria molt. Ens temem, però, que queda encara un camí molt llarg per recórrer.

Finalment tenim un cas que ens ve de l'any passat: el de l'aplicació Infojobs. En el seu moment vam poder intercanviar opinions amb l'equip directiu de l'aplicació i tot semblava anar molt bé, fins que ens van dir que ja ho farien però no van voler posar data i van deixar de respondre els nostres missatges.

És diferent el cas de les empreses públiques de transport públic implicades en els casos d'enguany, que han estat obertes a una interlocució, tot i que amb resultats diferents.

Quan es posen mesures per facilitar l'accessibilitat cal evitar la temptació d'utilitzar-les per a altres funcions, com enviar missatges al conjunt de les persones usuàries, fet que limita la comunicació a les persones amb sordesa.

Quan vam presentar l'informe de l'any passat, vam aprofitar per convidar totes les empreses i institucions que l'informe esmentava a la presentació i això ens va ajudar a reprendre el contacte amb nou equip directiu de l'aplicació.

Actualment estem pendents d'agendar una formació a l'equip desenvolupador d'Infojobs per explorar com convé resoldre que a les persones amb sordesa no les truquin sense identificar que són persones amb sordesa si no ho volen. Cal recordar que es tracta d'una aplicació per a la cerca de feina i que són les empreses les que han de contactar amb les persones candidates.

Sobre els casos gestionats enguany, incloent-hi els relacionats amb la mudança, podem fer algunes propostes que millorarien substancialment la capacitat de vida autònoma de les persones amb sordesa:

- Assegurar en tot cas un canal de comunicació accessible a les persones que vulguin plantejar un problema amb el servei o productes que ofereixen, més enllà del que els manuals dels centres d'atenció telefònica tenen preestablert.
- Garantir que els circuits de relació empresa-client en la prestació del servei o activitat són accessibles per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.
- Assegurar, mentre no resol la manca d'accessibilitat dels seus circuits habituals, una interlocució per atendre les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, tenint en compte els criteris d'unitat de gestió¹ i els d'equivalència de canals de comunicació².
- Vetllar pel manteniment de la funcionalitat amb qualitat suficient de les mesures de suport a la comunicació oral i evitar-ne l'ús per a altres funcions que puguin destorbar la funció originària.

¹ El criteri d'unitat de gestió determina que el personal que atén les persones amb alguna discapacitat a través de canals alternatius ha d'estar integrat en la mateixa unitat de gestió del conjunt de la clientela per evitar fer una diferenciació de circuits i que un personal tingui coneixements i capacitats diferents per resoldre les mateixes problemàtiques.

² El criteri d'equivalència de canals de comunicació determina que el canal alternatiu que s'ha d'oferir a les persones amb discapacitat auditiva ha de tenir la mateixa capacitat de resposta immediata que el canal que s'ofereix al conjunt de la clientela. Per posar-ne un exemple, si hi ha un telèfon per comunicar avaries atès per una persona, l'alternativa no pot ser una adreça de correu electrònic, sinó que ha de ser un xat operat per una persona.

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, amb els serveis públics de Salut i els d'Educació, que tenen apartat propi.

Casos d'inaccessibilitat a l'administració pública



La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

MCZ, dona. Inaccessibilitat a l'Administració Pública. 2 de febrer de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
 Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)

La situació:

MCZ contacta amb l'ACAPPS a través del formulari d'inaccessibilitat, on ens exposa les dificultats en l'atenció que va rebre per part d'un treballador del SOC que portava mascareta.

MCZ es va adreçar al SOC per demanar informació sobre la cerca de feina, els cursos de formació i els plans d'ocupació.

Considera que l'actitud amb la qual va ser atesa era poc empàtica i amb desinterès evident cap a les seves dificultats de comunicació per no poder llegir els llavis.

La persona que l'atenia li va demanar que li escrivís en un paper el que necessitava (fet que no té sentit) i un cop escrit es va abaixar la mascareta per dir-li que no la podia ajudar, que tot el que necessitava estava a la pàgina web. Tot i la insistència

de la persona amb sordesa per obtenir informació, al final va haver de desistir i va sortir frustrada de l'oficina del SOC.

Actuació de l'ACAPPS:

Tot i no poder fer res concret per al cas de MCZ, des de l'ACAPPS vam contactar amb la Sotsdirecció General d'Ocupació i Territori del SOC. En exposar el cas vam concertar una trobada.

En aquesta trobada vam poder identificar algunes necessitats per fer accessible l'atenció a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i ens van informar d'algunes mesures ja engegades.

De les ja vigents, ens informen que el SOC compta amb un servei de xat per demanar hora que funciona dimarts i dijous de 8.30 a 14 h.

Des de la Federació ACAPPS fem especial incidència en la necessitat d'assegurar diverses mesures en l'atenció a persones amb sordesa:

- fer atenció en una sala sense soroll de fons ni reverberació,
- garantir bucles magnètics per a les persones que en facin servir,
- formar el personal en atenció a persones amb sordesa oralistes.

Durant l'entrevista amb el SOC identifiquem altres necessitats d'accessibilitat, especialment en les activitats de formació, tant en les que realitza el SOC directament com en les que subcontracta. Ens informen que ho inclouen en els seus plans de futur per a la millora de l'accessibilitat.



Ens demanen informació sobre dispositius de bucle magnètic portàtil i n'adquireixen un, alhora que generen un protocol per tal que qualsevol oficina del país pugui demanar-lo en cas de tenir una entrevista amb una persona amb sordesa.

A més, asseguren que han informat a les diferents oficines que, en cas de mantenir entrevistes amb persones amb sordesa, cal assegurar una sala sense soroll per fer l'entrevista.

●●● Durant el curs 2023-2024 ens emplacem a fer seguiment del conjunt de mesures i de l'ús que en fan.

MGM, dona. Inaccessibilitat a l'Administració pública. 15 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Ajuntament de Barcelona, Habitatge

La situació:

MGM ens comunica per correu electrònic que necessita suport per contactar amb l'Ajuntament de Barcelona en la gestió d'ajuts per a l'aïllament tèrmic. Ens diu que només troba un telèfon de contacte i, després de buscar molt, ha trobat un formulari però no té clar que sigui el canal que pertoca. El va enviar la setmana anterior.

Actuació de l'ACAPPS:

Demanelem el comprovant de l'enviament del formulari i des de la Federació ACAPPS fem una petició a l'Ajuntament demanant un canal de comunicació accessible. Passats sis mesos no n'hem tingut resposta, de manera que MGM no ha pogut gaudir dels ajuts i l'Ajuntament de Barcelona no ha complert amb la seva responsabilitat de donar resposta a la petició feta.

●●● Ens emplacem durant el 2023 a posar aquest fet en coneixement de l'IMPD per tal que assegurin que totes les convocatòries municipals tenen en compte la necessitat d'accessibilitat.

GESTIONS DE CASOS D'ANYS ANTERIORS

ADH, dona. Inaccessibilitat a l'Administració pública. 7 d'abril de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Agència Tributària

La situació:

El 20 d'abril de 2021, 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:

Atesa la situació d'inaccessibilitat de l'any anterior, prenem la iniciativa i ens posem en contacte amb FIAPAS per saber si s'ha fet algun avenç en l'accessibilitat. Des de FIAPAS ens envien un comunicat on s'explica que han demanat a l'Agència Tributària l'habilitació d'un servei de xat, missatgeria instantània i videoconferència accessible per a les persones amb sordesa. Alhora, se segueix amb el sistema Telesor en la cita prèvia. El 14 d'abril enviem la informació a ADH.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Enguany hem rebut quatre casos relacionats amb la manca d'accessibilitat de l'Administració pública, ben diversos tots: 112 accessible, Agència Tributària, Ajuntament de Barcelona i Servei d'Ocupació de Catalunya.

Convé destacar que hi ha administracions que posen més distància que d'altres amb la ciutadania a l'hora de contactar-hi.

Com ja hem comentat, el fet de facilitar com a via de contacte només una bústia general, sense saber exactament a quina persona t'estàs adreçant, qui és el responsable tècnic o polític d'allò que vols consultar o trobar-te una relació en la qual només pots comunicar-te per instàncies i rebre respostes jurídicament impecables però buides d'empatia, no serveix per plantejar la necessitat de millores en l'accessibilitat de la comunicació oral. O, si més no, no sembla que tingui cap resultat positiu en la majoria dels casos.

Ens ha passat amb l'Agència Tributària i amb l'Ajuntament de Barcelona: una envia una resposta predeterminada sense permetre la rèplica o la interlocució directa i l'altre no contesta els missatges enviats a la seva bústia.

En general, però, podem afirmar que acostumem a trobar-nos una certa receptivitat, especialment des que sembla inevitable que s'aprovi en poc temps el Codi d'Accessibilitat. Quan contactem amb els responsables institucionals ens consulten sobre el tema.

El període electoral recent ha tingut efectes en la interlocució i, en més d'una ocasió, en aquest i altres projectes ens han condicionat les inversions necessàries per fer accessible l'Administració pública a les noves majories electorals i als nous pressupostos.

És una llàstima que no hagin pogut aprofitar suficientment l'oportunitat que suposaven els fons Next Generation dedicats a la millora de l'accessibilitat de l'Administració pública.

La imminència de l'aprovació del Codi d'Accessibilitat funciona en certa manera com a al·licient que fomenta l'interès dels diferents responsables de l'Administració, que encara desconeixen molt què és l'accessibilitat.

En aquesta línia cal dir que és una llàstima que no hagin pogut aprofitar suficientment l'oportunitat que suposaven els fons Next Generation, que tenien un capítol ben dotat per a la millora de l'accessibilitat de l'Administració pública.

És, doncs, una oportunitat que hem de saber aprofitar el darrer quadrimestre de l'any: reprendre el contacte amb totes aquestes institucions per oferir-los un assessorament que assegurí que prenguin decisions d'inversió encertades i útils per a la millora de l'accessibilitat de la comunicació oral.

Les propostes que podem exposar en aquest apartat són les següents:

— Cal que les administracions públiques facin una diagnosi de l'accessibilitat de la comunicació oral, revisin tots els seus circuits d'atenció a la ciutadania i totes les seves instal·lacions per identificar quines mesures de suport a la comunicació oral cal implementar (i a quines dependències i en quins moments relacionals). Aquesta diagnosi ja s'hauria d'estar fent si realment volen aprofitar l'oportunitat dels pressupostos de 2024.

— Seria bo que aprofitessin l'elaboració dels pressupostos de 2024 per incorporar-hi les inversions necessàries per fer accessible la comunicació oral en tots els circuits d'atenció i relació amb la ciutadania.

— Convidem les administracions públiques a revisar els seus circuits de relació amb la ciutadania i decidir quines vies de comunicació ofereixen per facilitar que la ciutadania (i les seves organitzacions) exposi les seves necessitats i valoracions. Convindria que prenguessin consciència que comunicar-se amb la ciutadania no només pot aportar problemes, sinó que algunes persones i algunes organitzacions volem formar part de la solució.

09

INACCESSIBILITAT A L'HABITATGE



Considerem casos de manca d'accessibilitat a l'habitatge aquells en què des d'entitats públiques o privades es treballa per facilitar l'accés a l'habitatge de persones en situació de vulnerabilitat social, sense tenir en compte les seves necessitats d'accessibilitat de la comunicació oral.

Casos d'inaccessibilitat a l'habitatge



La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

MVC, dona. Inaccessibilitat a l'habitatge. 2 de juny de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Fundació de Malalts Mentals de Catalunya

La situació:

Des del Servei d'Inserció laboral de l'ACAPPS ens comenten la situació de MVC, que es troba en procés per poder entrar a un pis tutelat, però des de la seva unitat funcional comenten que el pis no compta amb mesures d'accessibilitat tenint en compte la situació de salut de MVC i cal fer-lo accessible.

Actuació de l'ACAPPS:

Informem i assessorem sobre les mesures necessàries per facilitar l'accessibilitat comunicativa de MVC dins del pis tutelat, com disposar del contacte del 112 accessible en cas de necessitat, avisadors lluminosos per avisar dels sons de timbre de la porta o videoporter, entre d'altres. Amb data 22 de juny els fem arribar un document sobre diferents solucions d'accessibilitat a la llar per a persones amb sordesa.

A la redacció de l'informe de 2023 no ha accedit a un pis tutelat.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A L'HABITATGE

En aquesta edició de l'informe tenim un cas de manca d'accessibilitat a l'habitatge.

Certament, no existeix una obligació concreta per a la dotació de mesures de suport a la comunicació oral en els habitatges, tampoc en els habitatges tutelats. Tanmateix, considerem destacable mostrar que el fet de comptar amb aquestes mesures de suport influeixen en la presa de decisió sobre si una persona pot accedir o no a un pis tutelat.

En qualsevol cas, creiem que és positiu poder donar visibilitat a les mesures que requereixen algunes persones amb sordesa per adaptar el seu habitatge: avisadors lluminosos per als timbres, connexions al telèfon amb vibracions, despertadors, bucles magnètics a televisors, avisadors amb vibració en intercomunicadors del plor de nadons...

Són diverses les adaptacions que poden requerir les persones amb sordesa per fer el seu habitatge accessible.

Fruit de la col·laboració amb el servei d'inserció laboral de la Federació ACAPPS i de l'interès del servei tutelar de la Fundació de Malalts Mentals de Catalunya per oferir un habitatge en les millors condicions a MVC, vam redactar un document on informàvem dels recursos necessaris per fer-lo més accessible a la comunicació i de la possibilitat de demanar ajuts a l'Administració per subvencionar part del cost dels equips necessaris.

Des d'aquest document oferim assessorament a qui li pugui fer falta.

La Federació ACAPPS ha elaborat un document sobre els recursos necessaris per fer un habitatge més accessible a la comunicació i la possibilitat de demanar ajuts a l'Administració per subvencionar part del cost dels equips necessaris.

10

INACCESSIBILITAT A L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a l'educació i 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.

Casos d'inaccessibilitat a l'educació i formació



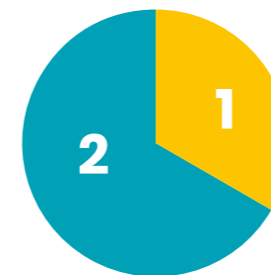
La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

SOF i MCZ, dones. Inaccessibilitat a l'educació i la formació. 25 de maig de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Centre Aula Activa

La situació:

SOF ens comenta que està realitzant un curs de formació al centre Aula Activa i que troba dificultats per poder seguir la formació malgrat la implementació de sistemes de reconeixement de veu automàtica i de l'assessorament que hem fet a Aula Activa i al seu informàtic.

MCZ també va realitzar el curs de formació i va detectar que hi havia errors en la subtitulació per diversos motius. Hi havia conceptes que no els transcrivia, hi havia faltes, faltaven signes de puntuació i això dificultava la comprensió.

Actuació de l'ACAPPS:

Des del Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS ens demanen que fem orientació i assessorament per fer accessibilitat a un curs de formació al centre Aula Activa on assisteixen diverses persones amb sordesa. Fem assessorament a l'informàtic per utilitzar sistemes automàtics de reconeixement de la parla com PowerPoint 365, WebCaptioner i elements per entrar el so a l'ordinador a través d'una capturadora de so USB. Tot i així, davant de les dificultats que presenta SOF, acordem la cessió d'un sistema d'FM durant els dies que li queden de curs.

Des de la Federació ACAPPS hem de deixar clar que considerem que la transcripció automàtica en forma de subtítols, com a mínim en català, no és encara una opció prou efectiva per considerar-la una mesura vàlida de suport a la comunicació oral.

A l'[Observatori de la Comunicació Oral de les Persones amb Sordesa](#), un espai al web de l'ACAPPS, s'hi pot trobar un document en referència a una prova de funcionalitat que explica en detall com aquestes aplicacions encara no tenen una fiabilitat suficient en català i en quins contextos són més o menys fiables.

Cal dir que des d'Aula Activa han mostrat molt bona disposició per implementar les mesures d'accessibilitat que estaven al seu abast. Tant SOF com MCZ en fan una valoració positiva en general. Totes dues comenten que el formador feia tot el possible per respectar les pautes comunicatives i facilitar-los la comprensió. Tanmateix, cal insistir en la necessitat d'incorporar les despeses d'accessibilitat com a despeses pròpies del programa.

NHA, dona. Inaccessibilitat a l'educació i la formació. 13 de juny de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
CECOT

La situació:

Des del Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS ens informen que tenen una usuària que està interessada a fer un curs d'administració, però no és accessible. El curs de formació està organitzat per CECOT i la durada del curs són unes 120 hores en total en horari de 8 a 14 hores. També es valora fer accessible una part del curs (2 hores al dia), la part més teòrica, que suma en total 40 hores.

Actuació de l'ACAPPS:

Davant de la petició del Servei d'Inserció Laboral de l'ACAPPS elaborem un pressupost de subtitulació d'una part del curs (2 hores al dia) per poder valorar el cost que tindria i poder-ho argumentar en cas que NHA decidís apuntar-s'hi. Aquesta mesura d'accessibilitat es combinaria amb una FM que cediríem a NHA durant tot el curs.

Finalment NHA va trobar una feina i no va realitzar el curs.

SOF, dona. Inaccessibilitat a l'educació i a la formació. 25 de juliol de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Barcelona Activa

La situació:

SOF contacta amb nosaltres perquè té una formació entre el 16 setembre i 6 d'octubre de 2022 a Barcelona Activa que no contempla mesures d'accessibilitat per a persones amb sordesa. Es tracta d'una formació lligada a un procés de selecció de personal a l'Ajuntament de Barcelona.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens oferim a Barcelona Activa per assessorar-los i ajudar-los a trobar solucions per tal de millorar l'accessibilitat d'aquesta formació i assegurar que SOF no resulta damnificada en aquest procés de selecció per aquesta mancança. Acordem una reunió amb Barcelona Activa on expressem diversos punts, alguns referits a la situació de SOF i d'altres amb una mirada global

de l'accessibilitat de la comunicació oral de les persones amb sordesa a Barcelona Activa.

Sobre la necessitat de mesures de suport a la comunicació oral de SOF en aquesta formació concreta, Barcelona Activa adueix que no compta amb pressupost per assegurar-les.

Davant d'aquesta manca de previsió que exclou les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, Barcelona Activa s'avé a explorar mesures paliatives per a aquesta formació i a plantejar en el pressupost de 2024, passades les eleccions, mesures més ambicioses.

Concretament entre Barcelona Activa i la Federació ACAPPS plantegem:

— Per a les sessions de formació ordinàries faran servir TEAMS, de manera que aprofitaran la subtitulació automàtica d'aquest programa en castellà.

Des de la Federació ACAPPS posem un accent especial en el fet que a l'inici de la formació cal evitar qualsevol atribució directa o indirecta de responsabilitat a SOF pel fet que la formació hagi de ser en castellà.

Es projectarà un plànol suficientment gran de la persona formadora a la pantalla juntament amb els subtítols, per permetre i facilitar la lectura labial.

La Federació ACAPPS cedirà una emissora FM a SOF sense cost, atès que és una persona sòcia.

Barcelona Activa transmetrà un seguit de pautes a la persona formadora per assegurar la comprensió a SOF.

— Per a les sessions en què cal fer servir l'ordinador, l'accessibilitat estarà més compromesa, de manera que cal que les persones formadores accentuin a seva cura.

Des de la Federació ACAPPS vam fer un seguiment estret del desenvolupament dels fets i de les valoracions que SOF en feia:

Primer de tot, cal dir que la subtitulació en directe el primer dia no va funcionar gaire bé, ja que s'aturava sovint, la persona formadora no sabia massa com funcionava,

etc. En les sessions següents la subtitulació tampoc no va funcionar bé perquè l'ordinador estava configurat per desconnectar-se si no detectava activitat i no van modificar-ne la configuració. Aquest conjunt de problemes tècnics va provocar que l'argumentació de les persones formadores s'interrompés constantment i SOF se'n sentia responsable i malament davant de la resta de persones assistents a la formació.

No obstant això, valora molt positivament l'actitud i l'interès de Barcelona Activa i l'atenció que van tenir en tot moment amb ella, tot i les mancances en les mesures de suport a la comunicació oral. Valora positivament l'esforç de formadors per ajustar-se a les necessitats de les mesures de suport a la comunicació, així com l'actitud de les altres persones companyes de formació.

No es projectava la imatge de la persona formadora, de manera que SOF no tenia en el mateix plànol la lectura labial i els subtítols, fet que li va dificultar la comprensió. Els subtítols es van projectar molt petits perquè es compartia la pantalla amb la presentació de la persona formadora i passades dues hores cansava força mantenir l'atenció.

●●● **Durant el darrer trimestre de 2023 cal fer seguiment de com planteja Barcelona aprofundir en el seu pla d'accessibilitat a la comunicació oral, les inversions que corresponen, així com la dotació d'una partida per proveir de subtitulació en directe les formacions en què assisteixin persones amb sordesa que es comuniquen de forma oral.**

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT EN L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ

Durant l'any 2022 hem rebut 3 casos d'inaccessibilitat a l'educació i la formació, tots ells en àmbits de formació per a la millora de l'ocupabilitat, en el marc de processos d'inserció laboral.

És important destacar que, gràcies al fet d'haver contactat amb temps amb la Federació ACAPPS, en els dos casos de formació vam poder trobar una solució per assegurar que les persones amb sordesa no quedessin excloses d'aquests recursos formatius.

Les persones tant del centre privat Centre Aula Activa com de Barcelona Activa van mostrar una bona disposició per fer accessible una activitat que havien planificat sense les mesures d'accessibilitat necessàries per evitar exclusions.

Aquesta disposició és condició indispensable i segurament la més important, però no és suficient. Les adaptacions que es poden fer quan no s'han previst els recursos necessaris són insuficients per assegurar una qualitat mínima de l'accessibilitat.

I no només queda afectada la qualitat de l'accessibilitat i compromesa la comprensió dels continguts per part de les persones amb sordesa, sinó que les mancances tècniques a causa de la manca de previsió provoquen que la formació s'hagi d'aturar en diversos moments i que les persones amb sordesa hagin d'interrompre per preguntar o avisar que alguna cosa no funciona o no s'està fent prou bé, situant-les en una posició compromesa davant de la resta de companyes de formació. Com ens comparteix una usuària «que la formació s'hagi d'interrompre constantment perquè la subtitulació no funciona em fa sentir responsable i malament davant dels companys de classe» i no és just que la manca de previsió dels recursos necessaris generi aquesta angoixa.

Aquests casos ens demostren, entre altres qüestions, que per fer classes amb persones amb sordesa a l'aula cal un cert entrenament per seguir unes pautes de comunicació que facilitin la lectura labial

Les adaptacions que es poden fer quan no s'han previst els recursos necessaris per assegurar l'accessibilitat són insuficients per assegurar una qualitat mínima de l'accessibilitat

«Que la formació s'hagi d'interrompre constantment perquè la subtitulació no funciona em fa sentir responsable i malament davant dels companys de classe»

i la recepció més clara del so, per una banda, i que les aplicacions de transcripció automàtica encara no estan prou desenvolupades en català per assegurar una comprensió suficient a les persones que no poden comptar amb el so com a canal per seguir una formació. D'aquesta manera, en català encara és imprescindible la subtitulació professional, duta a terme per persones físiques.

Una reflexió que pensem que és molt rellevant i que cal tenir present en la necessitat de fer accessible la formació i l'educació més enllà de l'etapa obligatòria és que no fer-ho condemna les persones amb sordesa a la impossibilitat d'avançar en la seva carrera professional.

Vivim en un món en què cada cop pren més força la idea que la formació ha de ser permanent per poder donar resposta i adaptar-nos a les novetats tecnològiques i als nous coneixements que generem en tots els camps, de manera que, per no deixar perdre el talent i allò que les persones amb sordesa poden aportar, cal que fem accessible qualsevol iniciativa de formació a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

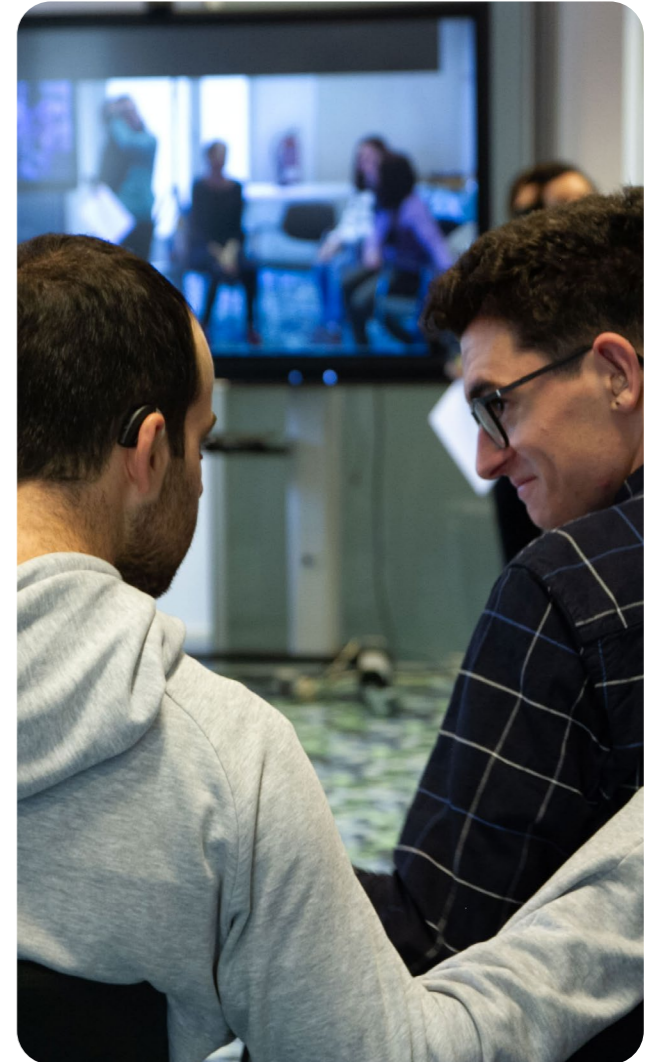
En aquest àmbit cal tenir presents algunes propostes que han de facilitar l'accés a l'educació i la formació a les persones amb sordesa:

- Una activitat de formació s'ha de planificar incloent-hi amb les despeses d'accessibilitat, més encara des de les institucions públiques. Altrament, les mesures de suport que es poden facilitar de manera precipitada no aportaran una qualitat d'accessibilitat adequada.
- Per facilitar aquesta planificació és recomanable que, en els formularis d'inscripció, es demani quines són les mesures de suport a la comunicació oral que necessiten les persones que s'hi inscriuen: bucle magnètic o subtitulació. D'aquesta manera no només se sabrà què es necessita amb prou temps per gestionar-ho, sinó que es podrà assegurar fer les inversions justes i necessàries i en cada cas, atès que no totes les persones amb sordesa fan servir bucle magnètic ni totes les persones amb sordesa necessiten subtitulació.

— En tractar-se d'una tecnologia a la qual els formadors no estan avaluats, convé preveure la realització de proves abans de l'inici de la formació per garantir que les mesures de suport funcionen correctament i no suposen una reducció del temps destinat a la formació.

— Cal fer una formació prèvia a les persones que gestionen els cursos i a les persones formadores perquè puguin conèixer les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen de forma oral i fins i tot oferir una oportunitat per a l'entrenament, ja que suposa un canvi d'hàbits: com es belluguen per l'aula, com es dirigeixen a l'alumnat o el ritme de parla (en cas de subtitulació en directe).

No fer accessible la formació postobligatòria impedeix que les persones amb sordesa puguin avançar en la seva carrera professional.



11

INACCESSIBILITAT A LA CULTURA I L'OCI



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a la cultura i 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.

Casos d'inaccessibilitat a la cultura i l'oci



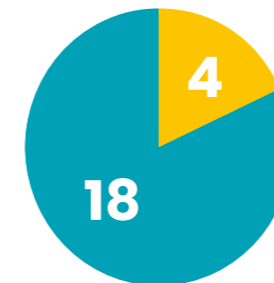
La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 15 de gener de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Romea

La situació:

MUC ens comenta que va passar una experiència molt bona al Romea. Tothom va sortir molt content d'aquesta obra, van riure i van passar una bona estona. Els seients estaven molt bé. L'amfiteatre primer és ideal per a les persones amb sordesa. La subtitulació era de la mida adequada i el color era correcte. Per llegir hi havia moments que passava massa ràpid i no donava temps, perquè els actors parlaven molt de pressa, però globalment es va entendre.

No obstant això, els bucles no van funcionar o, millor dit, no se sentien. Cap de les persones que van agafar-los no els va poder utilitzar. Segons van dir a la sortida, els actors no portaven micròfon individual i el so s'agafava de micròfons escampats pel teatre, fet que implicava agafar el soroll d'ambient també. Per això creu que no se sentia el que deien.

Actuació de l'ACAPPS:

Informem Apropa Cultura i el teatre d'aquesta incidència a través de la valoració que envia el programa Apropa Cultura i que permet informar el teatre de les incidències. D'altra banda, comentem amb l'empresa proveïdora de subtítols la dificultat que hi ha amb els bucles. Pensen que pot tractar-se d'un problema amb els micròfons d'ambient, que no donen prou guany i caldria canviar-los.

Finalment aconseguim contactar amb la divisió de teatre del Grup Focus i li traslladem les dificultats que ens trobem amb els bucles magnètics: se senten fluix o no se senten. Ens responen que estan mirant de solucionar-ho i nosaltres ens oferim per donar-los un cop de mà i fer una verificació dels bucles. Ens comenten que ho faran ells a través del seu proveïdor.



Rebem informació que l'empresa que els ofereix l'accessibilitat farà proves i mesuraments per millorar la funcionalitat dels aparells. Arran del nostre oferiment, l'empresa proveïdora de l'accessibilitat ens manifesta interès a tenir persones amb sordesa voluntàries que facin la validació del funcionament de sistemes de bucle individual.

●●● Durant el 2023 des de l'ACAPPS treballarem per obrir un canal de comunicació obert i permanent amb APTENT, per una banda, perquè és l'empresa proveïdora de serveis d'accessibilitat de Focus per facilitar la gestió de les incidències a escala tècnica, i amb FOCUS directament (o amb cadascun dels seus equipaments) per millorar altres temes relacionats, per exemple, amb la ubicació de les persones amb sordesa.

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 6 de febrer de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Palau de la Música

La situació:

Un grup de persones amb sordesa decideixen assistir a un concert, tot i que no hi ha previstes mesures d'accessibilitat per a la comunicació oral. Els assignen la fila dos per poder sentir-hi bé. Tot i així, atès que les butaques estaven per sota de l'escenari, hi havia dificultat per llegir els llibres quan parlava el director, que explicava cada una de les peces. Al parer de MUG, hauria estat millor una ubicació una mica més enrere per veure la cara més de front i no des de sota.

La música se sentia molt bé, però malauradament les explicacions no. El micròfon tenia molt soroll i no s'entenia.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS compartim aquestes observacions amb el Palau de la Música per tal que coneguin quines són les millors ubicacions del seu auditori per facilitar la lectura labial.

JOS, SOF i ACC, dones. Inaccessibilitat a la cultura. 6 de febrer de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Gran Teatre del Liceu

La situació:

Un grup de persones assisteix a l'obra La Dama de Piques. Algunes d'aquestes persones, en arribar a les seves butaques, es van adonar que només podien veure una petita part de l'escenari, ho van comentar a la persona responsable de sala i els van assenyalar que podien veure l'obra i els subtítols en una pantalla petita al seient. Una altra persona es va identificar com a persona amb sordesa i que necessitava fer ús del bucle magnètic. Li van dir que on estava ubicada no necessitava cap aparell extra. Un cop començat l'espectacle, ACC es va adonar que el bucle magnètic no se sentia. La incidència amb els seients i el bucle magnètic va durar tota la primera part, fins que en el moment de descans van insistir en la situació d'inaccessibilitat que estaven patint.

Després de dues hores, les van avisar i les van col·locar en una zona on l'escenari i la pantalla subtítolada sí que eren visibles, encara que consideren que la millor ubicació hauria estat en el primer pis per no haver d'estar movent el coll tota l'estona amunt i avall, ja que l'escenari i els subtítols no eren al mateix camp de visió.

Respecte del bucle magnètic, després de la reclamació a l'entreacte i de parlar amb l'equip tècnic, van pensar que potser aquell dia no estava funcionant. Però al cap d'una estona es van adonar que potser a la zona on estava ubicada ACC no arribava la cobertura del bucle i la van canviar de localitat, on el bucle funcionava perfectament.


Les persones assistents comenten que l'obra els va agradar molt i per això es van quedar, però va ser molt frustrant al principi, ja que per anar al Liceu i seguir les obres en aquestes localitats no val la pena. Va-

loren molt positivament el tracte rebut pel Liceu i proposen les millores següent:

1. No assignar mai localitats on no funciona el bucle magnètic a persones amb discapacitat auditiva.
2. Fer formació a tot l'equip del Liceu sobre què és el bucle, com funciona i on funciona. Això és vital per poder fer una bona atenció a les persones amb discapacitat auditiva o amb sorde-sa usuàries d'audiòfons o implants coclears que venen a gaudir d'un espectacle al Liceu.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb la persona responsable de l'atenció al públic del Liceu i li expliquem que el bucle no se sent a les llotges i li proposem anar si cal amb persones voluntàries per detectar en quins espais de les llotges se sent bé el bucle o no, en previsió d'un altre grup que anirà a veure l'obra en pocs dies.

 **La persona responsable de l'atenció al públic ens comenta que ha acordat amb el Servei d'Abonaments i Localitats no ubicar les persones amb sordesa oralistes a les llotges de platea.**

Ja tenen un avís que a l'ACAPPS tenim aquesta particularitat. Ens canvien les entrades de les persones que aniran en pocs dies perquè també estaven assignades a les llotges. Tot i així, el dia 10 de febrer una de les persones que hi va anar li van assignar el seient 22 de la fila 17, on no se sentia el bucle. Reiterem el nostre oferiment per validar a quins espais se sent el bucle i a quins no.

Destaquem positivament l'interès i el tracte rebut per part del personal d'atenció del Liceu per facilitar l'accessibilitat dins de les condicions i limitacions amb les quals es poden trobar.

MCZ, dona. Inaccessibilitat a l'Administració Pública. 2 de febrer de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Gran Teatre del Liceu

La situació:

Un grup de persones assisteix a l'obra La Dama de Piques. Algunes d'aquestes persones, en arribar a les seves butaques, es van adonar que només podien veure una petita part de l'escenari, ho van comentar a la persona responsable de sala i els van assenyalar que podien veure l'obra i els subtítols en una pantalla petita al seient. Una altra persona es va identificar com a persona amb sordesa i que necessitava fer ús del bucle magnètic. Li van dir que on estava ubicada no necessitava cap aparell extra. Un cop començat l'espectacle, ACC es va adonar que el bucle magnètic no se sentia. La incidència amb els seients i el bucle magnètic va durar tota la primera part, fins que en el moment de descans van insistir en la situació d'inaccessibilitat que estaven patint.

Després de dues hores, les van avisar i les van col·locar en una zona on l'escenari i la pantalla subtítolada sí que eren visibles, encara que consideren que la millor ubicació hauria estat en el primer pis per no haver d'estar movent el coll tota l'estona amunt i avall, ja que l'escenari i els subtítols no eren al mateix camp de visió.

Respecte del bucle magnètic, després de la reclamació a l'entreacte i de parlar amb l'equip tècnic, van pensar que potser aquell dia no estava funcionant. Però al cap d'una estona es van adonar que potser a la zona on estava ubicada ACC no arribava la cobertura del bucle i la van canviar de localitat, on el bucle funcionava perfectament.


Les persones assistents comenten que l'obra els va agradar molt i per això es van quedar, però va ser molt frustrant al principi, ja que per anar al Liceu i seguir les obres en aquestes localitats no val la pena. Va-

loren molt positivament el tracte rebut pel Liceu i proposen les millores següent:

1. No assignar mai localitats on no funciona el bucle magnètic a persones amb discapacitat auditiva.
2. Fer formació a tot l'equip del Liceu sobre què és el bucle, com funciona i on funciona. Això és vital per poder fer una bona atenció a les persones amb discapacitat auditiva o amb sordesa usuàries d'audiòfons o implants coclears que venen a gaudir d'un espectacle al Liceu.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb la persona responsable de l'atenció al públic del Liceu i li expliquem que el bucle no se sent a les llotges i li proposem anar si cal amb persones voluntàries per detectar en quins espais de les llotges se sent bé el bucle o no, en previsió d'un altre grup que anirà a veure l'obra en pocs dies.

 **La persona responsable de l'atenció al públic ens comenta que ha acordat amb el Servei d'Abonaments i Localitats no ubicar les persones amb sordesa oralistes a les llotges de platea.**

Ja tenen un avís que a l'ACAPPS tenim aquesta particularitat. Ens canvien les entrades de les persones que aniran en pocs dies vperquè també estaven assignades a les llotges. Tot i així, el dia 10 de febrer una de les persones que hi va anar li van assignar el seient 22 de la fila 17, on no se sentia el bucle. Reiterem el nostre oferiment per validar a quins espais se sent el bucle i a quins no.

Destaquem positivament l'interès i el tracte rebut per part del personal d'atenció del Liceu per facilitar l'accessibilitat dins de les condicions i limitacions amb les quals es

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 28 de febrer de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Condal

La situació:


MUG ens comenta que l'obra La filla del mar va estar molt bé, però pensava que era més musical. Van parlar molt i no entenia el text, però era bastant visual pel que va poder-ho seguir, encara que amb dificultats.

Quant a les butaques, estaven en un lateral i MUG expressa que si hagués estat sobretitulada, les localitats assignades haurien estat molt dolentes perquè havies d'estar llegint més d'una hora i acabaves amb molt mal d'esquena i cervicals. Opina que les localitats han de ser al centre, malgrat que sigui més amunt de la fila 11.

MUG comenta que van preguntar si hi havia bucle i li van deixar dos portàtils dels que es pengen. Se sentia molt fluix. MUG comenta que sentia millor amb l'implant directament. Se sentia bé, però no entenia el que deien, només alguna paraula. Alguna altra persona es va posar el cable del bucle magnètic tocant l'audiòfon i diu que ho va sentir força bé.

Actuació de l'ACAPPS:

Informem Apropa Cultura i el teatre d'aquesta incidència a través de la valoració que envia el programa Apropa Cultura i que permet informar el teatre de les incidències.

 **Finalment aconseguim contactar amb la divisió de teatre del Grup Focus i li traslladem les dificultats que ens trobem amb els bucles magnètics: se senten fluix o no se senten. Ens responen que estan mirant de solucionar-ho. Rebem informació que l'empresa que els ofereix l'accessibilitat farà proves i mesuraments per millorar la funcionalitat dels aparells. Arran del nostre oferiment, l'empresa proveïdora de l'accessibilitat ens manifesta interès a tenir persones amb sordesa voluntàries que facin la validació del bon funcionament dels aparells.**

●●● **Durant el 2023 des de l'ACAPPS treballarem per obrir un canal de comunicació obert i permanent amb APTENT, per una banda, perquè és l'empresa proveïdora de serveis d'accessibilitat de Focus per facilitar la gestió de les incidències a escala tècnica, i amb FOCUS directament (o amb cadascun dels seus equipaments) per millorar altres temes relacionats, per exemple, amb la ubicació de les persones amb sordesa.**

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 10 d'abril de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Auditori Sant Cugat

La situació:

MUG comenta que els subtítols es veien bé en una pantalla blanca. En alguns moments, els colors blau i verd dels personatges no es distingien bé per la il·luminació en algunes escenes. També va detectar problemes en la velocitat dels subtítols, una mica accelerada en alguns moments. Les persones amb sordesa assistents entenen que és perquè els actors parlen ràpid. El bucle se sentia una mica baix. Tot i així la valoració en general és positiva.

Actuació de l'ACAPPS:

Fem arribar les incidències al Teatre Auditori de Sant Cugat a través de l'aplicació web d'Apropa Cultura, on es fa una valoració de com ha anat la sortida i que permet informar de les incidències viscudes, per tenir-ho en compte en properes representacions.

●●● **Durant el 2023 contactarem de nou amb el Teatre Auditori de Sant Cugat per oferir-li l'assessorament de la Federació ACAPPS que ja estem duent a terme a diversos equipaments culturals.**

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 25 d'abril de 2022.


Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Nacional de Catalunya, Sala Petita

La situació:

MUG ens comenta que els bucles no van funcionar bé i hi sentien millor sense. La pantalla estava molt alta, tocant el sostre, per la qual cosa les persones amb sordesa, per la ubicació dels seus seients, no veien l'escenari i els subtítols en un mateix camp de visió i havien d'anar movent el cap tota l'estona.

Actuació de l'ACAPPS:

Informem el teatre de les incidències en aquesta sessió a través de l'aplicació Apropa Cultura per valorar l'experiència de les persones assistents. No rebem cap resposta del teatre.

 **Tenint en compte que durant el 2022 hem pogut acumular diverses incidències relacionades amb el TNC, durant el 2023 ens caldrà insistir per establir relació directa amb aquest equipament i prestar-los el nostre assessorament.**

ACC i MUG, dones. Inaccessibilitat a la cultura. 25 d'abril de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Gran Teatre del Liceu

La situació:

ACC i MUG, entre altres persones amb sordesa, assisteixen a l'obra *Così Fan Tutte* al Gran teatre del Liceu. ACC comenta que al seu seient hi arriba el bucle, però la ubicació que no era l'adequada per veure els subtítols, ja que si movia el cap perdia la connexió del bucle. La van canviar de lloc i va millorar.

MUG ens comenta que la seva ubicació va estar molt bé. Estava molt a prop de l'orquestra i els violins se sentien molt bé. Va poder seguir els subtítols molt bé a la pantalla individual i el so li arribava molt bé també.

Actuació de l'ACAPPS:

Informem la persona responsable de l'atenció al públic del Liceu de la situació que ens ha planteja ACC i també de la bona opinió que li ha quedat per la gestió i l'eficiència amb què han tractat el seu cas en canviar-la de lloc. Valorem molt positivament la gestió que fa el Liceu quan es troba casos d'inaccessibilitat als seus espectacles.

ELI, home. Inaccessibilitat a la cultura. 9 de maig de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Cinemes Yelmo Icària i Comedia

La situació:

ELI ens comenta que assisteix als cinemes Yelmo Icària i Comedia perquè fan pel·lícules subtítolades, però es troba amb dificultats a l'hora de comprar les entrades perquè les persones que estan a taquilla porten mascareta no accessible. Si no pot llegir els llavis no entén què li diuen.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb els cinemes Yelmo a través del formulari de la seva web per traslladar-los les dificultats que es poden trobar les persones amb sordesa a l'hora d'adquirir les entrades i assessorar-los per a la instal·lació de sistemes de suport a la comunicació oral, com un bucle magnètic al mostrador. En el moment de redacció de l'informe encara no en tenim resposta.

Per altra banda, al juliol del 2023, la Federació ACAPPS ha mantingut contacte amb el Gremi d'Empresaris de Cinema de Catalunya per abordar les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment a l'hora d'assistir a una sessió de cinema.

Sense un compromís concret, valorem que posar bucle magnètic a taquilles és un procés que de mica en mica s'anirà estenent. El bucle magnètic a les sales requereix una forta inversió, de manera que pensen més aviat en bucles magnètics individuals.

El punt més controvertit és la subtítolació de les pel·lícules, ja que consideren que l'aplicació WhatsCinema, que permet veure els subtítols de les pel·lícules al mòbil particular de cadascú, és una solució suficient, mentre que nosaltres defensem que tot el que no sigui assegurar en un mateix pla de visió subtítols i pel·lícula no és accessible.

MUG i RCB, dones. Inaccessibilitat a la cultura. 15 de juny de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Goya

La situació:

Per a MUG, l'obra ha estat fabulosa, comenta que tothom ha sortit molt content. Els subtítols costava veure'ls una mica perquè hi havia molta intensitat de llum i faltava intensitat als sobretítols. Un parell de vegades ha deixat de funcionar. MUG suposa que és perquè la persona que llença els subtítols s'ha perdut per circumstàncies del directe. El pitjor ha estat els bucles: ja fa bastant que diuen que no se sent, però no han retocat res. Tothom s'ha queixat.

En canvi, RCB diu que amb el bucle al màxim de potència ha pogut seguir tota l'obra la mar de bé. En tornar els aparells ho va fer constar. Els subtítols, des del lloc on estava ubicada, gairebé no podia llegir-los perquè les lletres quedaven tapades per la llum de l'escenari.

Actuació de l'ACAPPS:

Pengem la valoració a l'aplicació Apropa Cultura per tal que en tinguin coneixement i també el teatre. Les persones amb sordesa ens comenten que també ho van verbalitzar quan acaba l'obra i han de retornar els equips.

Atès que l'empresa Focus gestiona diversos equipaments culturals i, en conseqüència, acumula força incidències, durant el 2022 i el 2023 hem intentat contactar directament amb ells, però fins a la redacció d'aquest informe no ha estat possible iniciar un diàleg per a la millora de les condicions d'accessibilitat de la comunicació oral. Al setembre agendarem una reunió.



Finalment aconseguim contactar amb la divisió de teatre del Grup Focus i li traslladem les dificultats que ens trobem amb els bucles magnètics: se senten flux o no se senten. Ens responen que estan mirant de solucionar-ho. Rebem informació que l'empresa que els ofereix l'accessibilitat farà proves i mesuraments per millorar la funcionalitat dels aparells. Arran del nostre oferiment, l'empresa proveïdora de l'accessibilitat ens manifesta interès a tenir persones amb sordesa voluntàries que facin la validació del bon funcionament dels aparells.

●●● Durant el 2023 des de l'ACAPPS treballarem per obrir un canal de comunicació obert i permanent amb APTENT, per una banda, perquè és l'empresa proveïdora de serveis d'accessibilitat de Focus per facilitar la gestió de les incidències a escala tècnica, i amb FOCUS directament (o amb cadascun dels seus equipaments) per millorar altres temes relacionats.

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 3 de juliol de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Museu Etnològic

La situació:

MUG ens comenta que va fer una visita al Museu Etnològic i va trobar que les guies multimèdia i els vídeos no estan subtitulats. Tot i així comenta que hi ha bastanta explicació a cada peça, però hi ha algunes peces que no tenen cap explicació, només l'audioguia.

Actuació de l'ACAPPS:

Fem una consulta al web del museu per saber si tenen publicades les mesures d'accessibilitat. Veiem que al seu web expliquen les mesures d'accessibilitat de què disposen: bucle magnètic (que es pot acoblar a les audioguies) i guies multimèdia, a les quals pots consultar informació de l'exposició en format TXT (no subtítols). Ens confirmen telefònicament que els vídeos

no estan subtitulats. Comentem a MUG la informació que tenim sobre l'accessibilitat al Museu Etnològic i MUG ens comenta que va ser una visita ràpida i no va poder provar totes les mesures d'accessibilitat.

●●● Per altra banda, des de la Federació ACAPPS participem a la taula d'entitats sobre accessibilitat als museus promoguda per l'Institut de Cultura de Barcelona, on traslladarem aquestes propostes de millora ja que es tracta d'un equipament municipal.

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 11 de juliol de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Sala Villarroel

La situació:


MUG ens comenta per WhatsApp que a la Sala Villarroel van suspendre la subtitulació sense avisar i no estava publicat a cap pàgina web oficial. MUG ens comenta que van haver de trucar familiars oients al teatre per saber si era cert o no que s'anul·lava.

Actuació de l'ACAPPS:

Des del teatre es van oferir entrades per anar un altre dia a una sessió no accessible. Algunes persones amb sordesa no podien anar-hi aquell dia i altres van decidir assistir-hi malgrat que no hi havia mesures d'accessibilitat.

Atès que l'empresa Focus gestiona diversos equipaments culturals i, en conseqüència, acumula força incidències, durant el 2022 i el 2023 hem intentat contactar-hi direc-

tament, però fins a la redacció d'aquest informe no ha estat possible.

 Finalment hem pogut contactar amb la divisió de teatre de Focus i en el moment de redacció d'aquest informe estem pendents d'agendar una reunió al setembre per tractar sobre la millora de l'accessibilitat en els diferents teatres que gestionen.

●●● Durant el 2023 des de l'ACAPPS treballarem per obrir un canal de comunicació obert i permanent amb APTENT, per una banda, perquè és l'empresa proveïdora de serveis d'accessibilitat de Focus per facilitar la gestió de les incidències a escala tècnica, i amb FOCUS directament (o amb cadascun dels seus equipaments) per millorar altres temes relacionats, per exemple, amb la ubicació de les persones amb sordesa.

MUG, FLA, RR, CMP, MST, MGP, MM, SP i TO, vuit dones i un home. Inaccessibilitat a la cultura. 30 de juliol de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Goya

La situació:

Les persones assistents a l'obra ens informen que en aquesta sessió el bucle magnètic no funcionava.

Actuació de l'ACAPPS:

Després de molts intents, finalment aconseguim contactar amb la divisió de teatre del Grup Focus i li trasludem les dificultats que ens trobem amb els bucles magnètics: se senten flux o no se senten. Ens responen que estan mirant de solucionar-ho per tal que funcionin de manera òptima.



Rebem informació que l'empresa que els ofereix l'accessibilitat farà proves i mesuraments per millorar la funcionalitat dels aparells. Arran del nostre oferiment, l'empresa proveïdora de l'accessibilitat ens

manifesta interès a tenir persones amb sordesa voluntàries que facin la validació del funcionament dels aparells.

Atès que l'empresa Focus gestiona diversos equipaments culturals i, en conseqüència, acumula força incidències, durant el 2022 i el 2023 hem intentat contactar-hi directament, però fins a la redacció d'aquest informe no ha estat possible establir-hi un diàleg sobre l'accessibilitat de la comunicació oral. Estem pendents d'agendar una reunió al setembre.

●●● Durant el 2023 des de l'ACAPPS treballarem per obrir un canal de comunicació obert i permanent amb APTENT, per una banda, perquè és l'empresa proveïdora de serveis d'accessibilitat de Focus per facilitar la gestió de les incidències a escala tècnica, i amb FOCUS directament (o amb cadascun dels seus equipaments) per millorar altres temes relacionats.

PSF, home. Inaccessibilitat a la cultura. 1 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Live Nation

La situació:

PSF es posa en contacte amb nosaltres perquè vol saber com s'ha de contactar amb l'organització del concert de Coldplay, que actuaran a Barcelona el 24 i 25 de maig de 2023, per demanar accessibilitat auditiva amb les motxilles vibratòries.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte via correu electrònic amb la productora de l'espectacle per informar-los de l'interès de PSF per disposar de mesures d'accessibilitat al concert i ens oferim per informar-los i orientar-los sobre com facilitar l'accessibilitat al concert, atesa l'experiència que vam tenir al Primavera Sound. Informem a PSF de l'acció realitzada i l'informarem quan en tinguem resposta.

No hem tingut resposta, de manera que el concert de Cold Play ha comptat només amb accessibilitat per a la sordesa signant i motxilles vibratòries.

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 8 de setembre de 2022.


Institució responsable de la inaccessibilitat:
Sant Andreu Teatre

La situació:

MUG es posa en contacte amb la Federació ACAPPS per comentar que el proper 16 de setembre es fa la inauguració de la temporada del SAT, que celebra el 20è aniversari, i inicialment no contempla mesures d'accessibilitat com la subtitulació en directe.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb la persona referent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) al districte de Sant Andreu, on està ubicat el teatre, i li demanem la possibilitat de fer l'acte accessible amb subtitulació en directe. La persona referent de l'IMPD ens comenta que des del teatre no ho poden assumir, però que mira si des del Districte se'n poden fer càrrec.

 **Finalment s'aconsegueix la realització de la subtitulació en directe per a les**

persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

MUG ens comenta que el resultat va ser molt positiu, encara que la subtitulació va fallar una mica perquè parlaven molt ràpid i que en alguns moments, quan s'encenien els llums del sostre, els subtítols no es veien bé. En alguns altres moments, segons la intensitat de la llum, es veien més o menys. El bucle treia soroll de la sala, però hi havia un soroll intern que no li permetia sentir-ho bé.

En el moment de redacció de l'informe tenim coneixement que l'equipament ha instal·lat al març de 2023 un nou bucle perquè l'anterior donava problemes, com assenyala MUG, i havien rebut queixes en aquest sentit.

Per altra banda, durant el 2023 treballarem per incorporar el Sant Andreu Teatre al projecte Ara Cultura Accessible per disposar de l'oferta d'espectacles accessibles i assessorar sobre les mesures de suport a la comunicació oral en els equipaments culturals.

MUG, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 21 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Fundació Pasqual Maragall

La situació:

MUG ens informa per correu electrònic que s'ha inscrit a una xerrada que organitza la Fundació Pasqual Maragall al Caixafòrum i demana si hi haurà subtitulació. No rep resposta per part de la Fundació.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb la Fundació Pasqual Maragall i no els consta la petició. Ens diuen que revisaran els circuits per veure què ha passat. D'altra banda, és molt just de temps per plantejar una mesura d'accessibilitat com la subtitulació. Tanmateix, es tracta d'una activitat que tenen previst repetir en diverses ocasions i ens ofereixen treballar conjuntament per fer-la accessible en el futur.

Finalment MUG ens comenta que sí que hi estava inscrita, que assisteix a la sessió amb el seu fill per si alguna cosa no l'entén. Passats uns dies, MUG ens informa que el so i l'acústica eren molt bons i que s'ha assabentat en un 80 % del que es va dir (i la resta el seu fill li va explicar). Igualment parlem amb la Fundació Pasqual Maragall, que mostra en tot moment molt bona disposició, per emplaçar-nos a tenir-ho en compte per a propers esdeveniments.

●●● **Durant el 2023 cal reprendre el contacte amb la Fundació per ajudar-los a millorar l'accessibilitat de la comunicació oral de les seves activitats.**

JOS, dona. Inaccessibilitat a la cultura. 21 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
castell de Castelldefels

La situació:

JOS ens comenta a través del formulari d'inaccessibilitat que va visitar el castell de Castelldefels amb motiu de la festa major de Castelldefels. Durant la visita va trobar que a la recepció i a la taquilla de compra d'entrades el personal portava mascareta no accessible i no disposaven de bucle magnètic. Ens comenta que durant la visita a les diferents sales no hi havia accessibilitat de cap tipus per seguir els vídeos. Li va resultar impossible seguir els vídeos explicatius de les sales. I l'activitat immersiva tampoc tenia subtitulació.

Actuació de l'ACAPPS:

Inicialment fem una cerca a través d'Internet sobre les mesures d'accessibilitat a la comunicació per a persones amb sordesa de què disposa l'equipament. Veiem que no publica cap mesura d'accessibilitat, però sí que exposa que estan treballant per aconseguir la certificació Biosphere i disposen d'una

política de turisme responsable, on un dels compromisos és adoptar mesures d'accessibilitat universal.

Ens posem en contacte amb ells i ens comenten que no tenen mesures d'accessibilitat, però que intenten explicar a la gent quines són les mesures abans d'entrar i que intenten tornar els diners a les persones que emeten queixa.

De moment no tenen pla per posar mesures d'accessibilitat a curt termini. Ens oferim per informar-los i assessorar-los amb relació a les mesures de suport a la comunicació oral. Atès que tenen vídeos sense subtitular, els oferim la possibilitat de valorar si els podem incloure en el projecte de subtitulació de vídeos.

●●● **Durant el 2023 reprendrem el contacte per fer seguiment de la implementació de mesures per millorar l'accessibilitat de la comunicació oral i proposar-los d'assessorar-los a través del projecte ARA Cultura Accessible.**

MUG, MM, MGP i AAA, dones. Inaccessibilitat a la cultura. 17 d'octubre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Auditori de Sant Cugat del Vallès

La situació:

Prèviament al dia de la representació, el grup va demanar quines files són les que permeten llegir bé els subtítols i no van rebre resposta. La localitat que els va tocar no permetia una bona lectura de subtítols. Les van canviar de lloc sense problemes.

Les persones amb sordesa que assisteixen ens comenten que la ubicació dels seients no permetia llegir bé els subtítols conjuntament amb la visió de l'escenari i que ho van comunicar i les van canviar a una altra ubicació on sí que podien seguir millor els subtítols. Una persona ens comenta que a les parelles no les van canviar de lloc.

Actuació de l'ACAPPS:

En aquest cas, considerem que el teatre va actuar correctament per esmenar l'errada inicial, canviant les persones amb sordesa a una altra ubicació on sí que podien seguir bé els subtítols, exceptuant el cas de la parella. S'ha de valorar positivament l'actuació, però detectem la necessitat de millorar la gestió de la igualtat d'accés de les persones amb discapacitat amb informació al web i a l'aplicació Ticketing sobre les ubicacions correctes per a la lectura de subtítols.

●●● **Durant el 2023 reprendrem el contacte i els oferim l'assessorament de la Federació ACAPPS per millorar les mesures de suport a la comunicació oral, com comunicar-les i com garantir una bona gestió de la distribució de localitats per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.**

ELI, home. Inaccessibilitat a la cultura. 29 d'octubre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Cinemes Renoir

La situació:

ELI ens comenta a través del formulari d'inaccessibilitat que té dificultats per comprar entrades al cinema perquè li costa entendre el que li diu el personal que ven les entrades a taquilla: porten una mascareta no accessible i no disposen de bucle magnètic de mostrador per sentir-hi millor.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb els cinemes Renoir a través del formulari de la seva web per traslladar-los les dificultats que es poden trobar les persones amb sordesa a l'hora d'adquirir les entrades i ens oferim per informar-los i assessorar-los per a la instal·lació de sistemes de suport a la comunicació oral, com un bucle magnètic al mostrador. Entenem que el dret a la salut, en aquest cas, de les persones que hi treballen passa per davant del dret a la informació i, per aquest motiu, cal la disposició de mitjans de suport a la comunicació oral

que facilitin l'accés a la informació sense haver de treure's la mascareta.

Per altra banda, al juliol del 2023 la Federació ACAPPS ha mantingut contacte amb el Gremi d'Empresaris de Cinema de Catalunya per abordar les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment a l'hora d'assistir a una sessió de cinema.

Sense un compromís concret, valoren que posar bucle magnètic a taquilles serà un procés que de mica en mica s'anirà estenent. El bucle magnètic a les sales requereix una forta inversió, de manera que pensen més aviat en bucles magnètics individuals.

El punt més controvertit és la subtitulació de les pel·lícules, ja que consideren que l'aplicació WhatsCinema, que permet veure els subtítols de les pel·lícules al mòbil particular de cadascú, és una solució suficient, mentre que nosaltres defensem que tot el que no sigui assegurar en un mateix pla de visió subtítols i pel·lícula no és accessible.

MUG, MM, CB, RCB, MGP, FLA, LM, LR, RR i MVF, dones. Inaccessibilitat a la cultura. 13 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Sala Villarroel

La situació:

El dia de l'obra van haver-hi persones amb sordesa que no van poder seguir l'argument perquè des de la seva ubicació no tenien accés a la subtitulació. Algunes es van queixar i les van canviar de lloc, on sí que hi havia subtitulació.

Actuació de l'ACAPPS:

Des de la Federació ACAPPS considerem que el teatre va atendre correctament l'error canviant la ubicació dels seients per facilitar l'accés a la subtitulació.

●●● Durant el 2023 des de l'ACAPPS treballarem per obrir un canal de comunicació obert i permanent amb FOCUS directament (o amb cadascun dels seus equipaments) per millorar altres temes relacionats, per exemple, amb la ubicació de les persones amb sordesa.

MUG, MGP, PSV, MPA, LM, MM, AT, IBS, RCB i NS, dones. Inaccessibilitat a la cultura. 28 de novembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Teatre Condal

La situació:

Les persones que assisteixen ens comenten que no es veien bé els subtítols des d'on eren. A la mitja part, els van oferir canviar de seient perquè es van queixar. En un moment de l'obra hi ha un efecte especial que impedeix veure els subtítols. A les darreres files no es veuen bé els subtítols. Troben que hi havia moments que parlaven i no se subtitulava.

Actuació de l'ACAPPS:

●●● Durant el 2023 des de l'ACAPPS treballarem per obrir un canal de comunicació obert i permanent amb APTENT, per una banda, perquè és l'empresa proveïdora de serveis d'accessibilitat de Focus per facilitar la gestió de les incidències a escala tècnica, i amb FOCUS directament (o amb cadascun dels seus equipaments) per millorar altres temes relacionats, per exemple, amb la ubicació de les persones amb sordesa.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA CULTURA I L'OCI

La primera consideració que cal fer a l'hora de valorar els resultats del treball sobre la inaccessibilitat a la cultura i l'oci és que des de la Federació ACAPPS hem fet una forta aposta per la cultura i l'oci per a les persones sòcies arran de la seva demanda i de la conveniència de fomentar espais de socialització per evitar-ne l'aïllament.

Aquesta aposta s'ha traduït en dues línies de treball: d'una banda, la creació d'un grup actiu de persones sòcies que tenen interès en la participació cultural i en el gaudi de tota mena de manifestacions culturals; per l'altra, el treball d'assessorament de la federació ACAPPS als equipaments culturals.

A aquest grup comuniquem tota l'activitat cultural accessible de la qual tenim coneixement i promovem la seva participació. A més, els demanem la valoració posterior de les mesures de suport a la

comunicació oral, de manera que ens resulta més fàcil obtenir informació i casos de manca d'accessibilitat. D'aquí l'increment de casos, que previsiblement seguirà creixent en properes edicions. Aquest èxit del grup de cultura i oci demostra que les persones amb sordesa són un públic objectiu que molts equipaments culturals s'estan perdent per la manca de mesures de suport a la comunicació oral en les seves instal·lacions i en les seves programacions.

De l'altra banda, des de la Federació ACAPPS estem treballant en un projecte d'assessorament als equipaments culturals per millorar l'accessibilitat de la comunicació oral de les activitats, les instal·lacions i la comunicació. El projecte ARA Cultura Accessible ens permet establir relació amb els equipaments, fer-los propostes de millora, treballar-hi conjuntament per buscar els recursos per implementar les mesures necessàries i gestionar les incidències que les persones amb sordesa van detectant en la seva assistència als espectacles culturals que programen aquests equipaments.

Cal tenir present que no n'hi ha prou instal·lant bucles magnètics, cal assegurar-se que funcionin bé i que el so que transmeten sigui prou nítid per facilitar la comprensió; no n'hi ha prou posant subtitulació en directe, cal assegurar-se que les persones amb sordesa estan ubicades en una butaca des de la qual,

Les persones amb sordesa són un públic objectiu que molts equipaments culturals s'estan perdent per la manca de mesures de suport a la comunicació oral en les seves instal·lacions i en les seves programacions.

en el mateix camp de visió, puguin veure l'escenari i els subtítols; no n'hi ha prou amb mesures de suport a la comunicació, cal comunicar-les bé i permetre que les persones amb sordesa, quan comprin les seves localitats, sàpiguen quina ubicació és la més adient.

Són, doncs, diverses les qüestions que cal tenir en compte per assegurar l'accessibilitat de la comunicació oral de les persones amb sordesa. I no necessàriament són prou evidents, per això pensem que l'assessorament que podem oferir des de la Federació ACAPPS pot facilitar un salt de qualitat en l'accessibilitat de la programació cultural a Catalunya i en les condicions d'accessibilitat dels equipaments culturals del país.

D'aquesta manera hem d'entendre que el fet que un equipament cultural aparegui en aquest informe és, en primer lloc, perquè ha fet l'esforç de fer una programació que compta amb algunes mesures de suport a la comunicació oral, com és el cas dels teatres que gestiona el grup Focus. Apareixen en el 50 % dels casos d'aquest informe precisament perquè fan aquest esforç.

L'assessorament que podem oferir des de la Federació ACAPPS als equipaments culturals pot facilitar un salt de qualitat en l'accessibilitat de la programació cultural a Catalunya.

De fet, aquest interès que han mostrat les persones amb sordesa posa a prova les mesures de suport a la comunicació oral i resulta una experiència molt enriquidora gràcies al treball conjunt amb els equipaments per millorar, de mica en mica, l'accessibilitat de la comunicació oral.

Val a dir que l'experiència d'aquest treball ens demostra que cal també una formació i una predisposició del personal de sala per poder atendre les contingències que puguin aparèixer durant les representacions o els espectacles. Trobar ubicacions alternatives quan no s'ha ubicat al lloc correcte les persones amb sordesa durant el desenvolupament dels espectacles és bàsic, més encara en aquests moments de transició en què s'està fent una millora intensiva del coneixement de les millors ubicacions i de com comunicar-les.

En aquest sentit, cal destacar el treball del Gran Teatre del Liceu o del Sant Andreu Teatre per l'agilitat de la seva resposta, que només s'explica per una sensibilitat i formació del personal que hi treballa.

Gràcies al treball de relació i contacte de la Federació i del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral, conjuntament amb els equipaments, es van trobant solucions viables per a un sector que és molt important per al conjunt de la vida ciutadana, especialment per a les persones amb sordesa.

És aquesta doble aposta i la voluntat i esforç dels equipaments culturals del país que explica per què, en aquest àmbit, el 43 % dels casos s'han pogut resoldre positivament en el mateix moment i en el 86 % dels casos estem trobant solucions que faran accessibles els espais per a les per-

El 43 % dels casos d'inaccessibilitat a la cultura han trobat solució per a les persones que van presentar la denúncia a la Federació ACAPPS, en moltes ocasions gràcies a la reacció dels mateixos equipaments culturals.

sones que hi assisteixin en un futur. Aquests índexs d'èxit del treball del projecte no són comparables amb cap dels altres àmbits.

Es demostra, doncs, que l'activisme cultural i social de les persones amb sordesa i la seva organització col·lectiva facilita canvis no només per poder resoldre les contingències puntuals, sinó també per resoldre definitivament situacions de manca d'accessibilitat per a qualsevol altra persona que s'hi trobi en un futur.

Hem parlat fins ara de teatres i auditoris, però tenim dos casos que fan referència especialment als cinemes, concretament a les taquilles de venda d'entrades. Cal que s'instal·lin bucles magnètics de mostrador en aquests espais i que avancin en l'accessibilitat de les seves sales, amb la subtitulació de les pel·lícules (les que estan fetes en castellà i en català també) i la instal·lació de bucles magnètics a les sales.

Finalment, cal fer una menció a l'espectacle del concert de Cold Play que, inexplicablement, a Catalunya no va comptar amb subtitulació, mentre que ens cons-

ta que a altres països sí que n'hi havia. Convidem la productora i el grup a revisar les mesures per a properes visites que puguin fer a Catalunya. Comprovaran que afegir la subtitulació a un concert no només és útil per a les persones amb sordesa, sinó que és un al·licient per a les persones oients a l'hora de seguir les cançons.

En general, podem definir un seguit de propostes per a tota mena d'equipaments culturals i d'oci:

- Instal·lar bucle magnètic a les taquilles.
- Instal·lar bucle magnètic a les sales.
- No confondre la subtitulació de cinema amb la subtitulació per a persones amb discapacitat auditiva.
- Consultar a experts si les emissores FM poden ser útils per a algunes activitats i utilitzar-les.
- Assegurar-se que els efectes de fum, si n'hi ha, no obstaculitzen la lectura dels subtítols.
- Vetllar per tal que la ubicació de les butaques reservades per a persones amb discapacitat auditiva permetin que la pantalla dels subtítols es pugui veure simultàniament a l'escenari en el mateix camp visual.
- Fer el manteniment del bucle magnètic i les emissores FM com a mínim un cop l'any, idealment amb una altra validació, que pot ser amb voluntariat, cada sis mesos.

En el 86 % dels casos estem trobant solucions que faran accessibles els espais per a les persones que hi assisteixin en un futur.

- Assegurar-se que el personal tècnic coneix el funcionament del bucle magnètic i que aquest està en funcionament durant el desenvolupament de l'espectacle.
- Realitzar una auditoria sobre l'accessibilitat en la comunicació oral que contempli tots els espais, serveis i activitats que es realitzen a l'equipament.
- Incorporar a tots els elements de difusió i publicitat les mesures de suport a la comunicació oral dels espectacles, també al web de l'equipament.
- Assegurar-se que la il·luminació de les persones de les taquilles permet fer una bona lectura labial.
- Vetllar per aportar informació a les persones usuàries de les ubicacions i localitats que tenen un bon senyal de bucle magnètic i una bona visibilitat dels subtítols.
- Assegurar-se que, a la informació de cada espectacle, s'hi especifiqui si en algun moment hi ha comunicació oral. Tenint en compte que hi ha espectacles que en principi no contemplen diàlegs, sovint la temptació és dir que no calen les mesures de suport a la comunicació oral.

Ara bé, és habitual que, per exemple, un espectacle de mims contempli onomatopeies, un espectacle de màgia contempli diàlegs, un de dansa sigui coherent amb la lletra de la música o que en un concert es presentin les peces.

- Garantir una bona informació de les mesures de suport a la comunicació oral amb què compta cada espectacle.
- Garantir que, quan es compra una entrada, l'aplicació Ticketing permet seleccionar les localitats adients per llegir subtítols i captar el bucle magnètic.
- Mantenir el personal format per poder atendre les possibles incidències que puguin aparèixer.

Afegir la subtitulació a un concert no només és útil per a les persones amb sordesa, sinó que és un al·licient per a les persones oients a l'hora de seguir les cançons



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.

Casos d'inaccessibilitat als mitjans de comunicació



La víctima ha aconseguit accedir-hi (Casos resolts)

SI NO EN PROCÉS



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

PRIVADA PÚBLICA



Situacions fetes accessibles

En Positiu



En Negatiu



RELATORIA DE CASOS

MUG, dona. Inaccessibilitat als mitjans de comunicació. 23 de setembre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Emissions Digitals de Catalunya, SA

La situació:

MUG es posa en contacte amb la Federació ACAPPS per comunicar la inaccessibilitat que pateix per poder accedir a les pel·lícules que emet el nou canal de TV Verdi Clàssics. Li resulta estrany, ja que els cinemes Verdi projecten pel·lícules subtitulades en VOSE i VOSC des de fa molts anys. Ens comenta que els va escriure i li van contestar que ja li dirien alguna cosa. De moment no té resposta i demana si des de la Federació ACAPPS podem contactar-hi per fer més pressió. MUG també ens informa que va enviar una queixa sobre aquest tema al Consell de l'Audiovisual de Catalunya i el 26 d'agost li van donar resposta des del Servei de Relació amb els Usuaris comentant que el més aviat possible l'informarien del cas. En el moment de redacció de l'informe encara no en té resposta.

Actuació de l'ACAPPS:

Inicialment fem una visita al web verdiclassics.tv per saber si contemplen alguna mesura d'accessibilitat. En no trobar-la, els enviem un correu electrònic, ja que és l'única forma de contacte directe que publiquen. Enviem dos correus electrònics per demanar si tenen previsió d'oferir pel·lícules subtitulades i no n'obtenim resposta.

●●● **Durant el 2023 explorarem la possibilitat de contactar amb el Consell d'Audiovisual de Catalunya per demanar col·laboració en les accions que es poden portar a terme per facilitar que els canals de televisió privats que operen a Catalunya siguin més accessibles.**

MUG, dona. Inaccessibilitat als mitjans de comunicació. 12 d'octubre de 2022.

Institució responsable de la inaccessibilitat:
Paramount Network España

La situació:

MUG ens comenta que va fer una reclamació a TV Paramount Network perquè durant la projecció de les pel·lícules sovint posen anuncis que se solapen amb els subtítols i no pots llegir-los. Demana que des de la Federació ACAPPS hi contactem també per fer més pressió i mirar de solucionar-ho.

Actuació de l'ACAPPS:

Després d'un temps, contactem amb MUG per saber si han donat resposta a la seva reclamació i ens comenta que no n'ha rebut cap. Procedim a buscar dades de contacte del canal Paramount. Enviem un correu electrònic per deixar constància de la petició i fem una trucada telefònica per mirar de parlar amb alguna persona responsable. Ens demanen que enviem un segon correu electrònic a una altra empresa. En el moment de la redacció de l'informe estem a l'espera de rebre resposta.

●●● **Durant el 2023 posarem en contacte amb el Consell de l'Audiovisual de Catalunya aquesta casuística.**

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

Aquest any hem rebut el mateix nombre de casos que l'any anterior, però amb la diferència que fan referència a mitjans de comunicació privats que ofereixen serveis de comunicació audiovisual televisiva lineal en obert, com són el Canal Verdiclàssics TV i Paramount Network.

Són dos casos sensiblement diferents, ja que en un cas es denuncia que no hi ha subtítols i en l'altre que diferents elements publicitaris sobreimpressos tapen sovint els subtítols existents.

Més enllà de contactar amb aquests mitjans, durant el 2023 esperem poder obrir un canal de comunicació directe amb el Consell de l'Audiovisual de Catalunya per

Si allò que ens fa membres d'una comunitat és compartir un projecte col·lectiu, és condició prèvia poder participar i tenir coneixement del debat públic: que els mitjans de comunicació siguin accessibles és fonamental per assegurar la condició ciutadana a les persones amb sordesa.

tractar sobre l'accessibilitat comunicativa dels mitjans audiovisuals televisius que operen al territori.

Considerem l'accés als mitjans de comunicació audiovisual de les persones amb sordesa un dels temes cabdals de l'accessibilitat de la comunicació oral. Si allò que ens fa membres d'una comunitat és compartir un projecte col·lectiu, és condició prèvia poder participar i tenir coneixement del debat públic.

D'aquesta manera, els mitjans de comunicació han de ser especialment sensibles a la inaccessibilitat, més encara quan es tracta de mitjans públics, de mitjans que reben fons públics o que fan servir llicències per transmetre a través de radiofreqüències, que per definició són públiques.

Però també els mitjans de comunicació audiovisuals privats, ja sigui de forma lineal o a demanda, han de facilitar l'accés de les persones amb discapacitat als seus continguts, especialment a les persones amb sordesa. L'oferiment d'accessibilitat mitjançant la subtitulació permet a les persones amb sordesa esdevenir un nou públic interessat en l'oferta audiovisual.

Els serveis de comunicació audiovisual tradicionals encara arriben a un percentatge important de població, però també han aparegut altres mitjans de comunicació audiovisual, com els canals temàtics i les plataformes de comunicació, que generen interès a part de la ciutadania en general i

a les persones amb sordesa en particular.

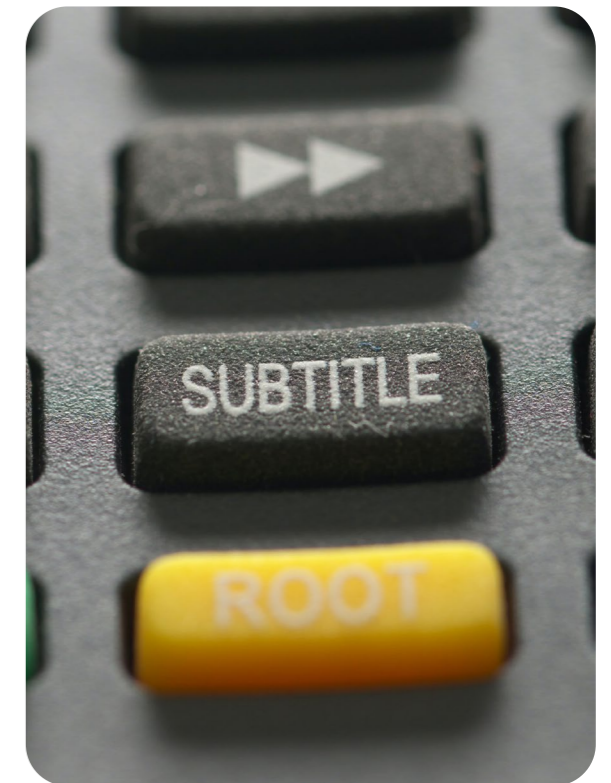
Cal més conscienciació i sensibilització per oferir productes audiovisuals més accessibles, perquè actualment existeixen els recursos tècnics i cal utilitzar-los en pro de facilitar l'accés a tothom, més encara quan parlem d'una indústria que treballa amb pressupostos força significatius, de manera que les despeses d'accessibilitat no és la raó per la qual no fan accessible el seu servei.

Cal que els mitjans de comunicació audiovisual privats assumeixin també aquesta responsabilitat, que d'altra banda els obliga la Convenció de Nacions Unides pels Drets de les Persones amb Discapacitat, incorporada a l'ordenament jurídic espanyol i ratificada el 3 de desembre del 2007. També, a escala estatal, la Llei general de comunicació audiovisual 13/2022, de 7 de juliol, estableix l'obligatorietat que les empreses privades han d'oferir el 80 % dels seus continguts subtitulats.

D'aquesta manera hem d'insistir en les demandes següents:

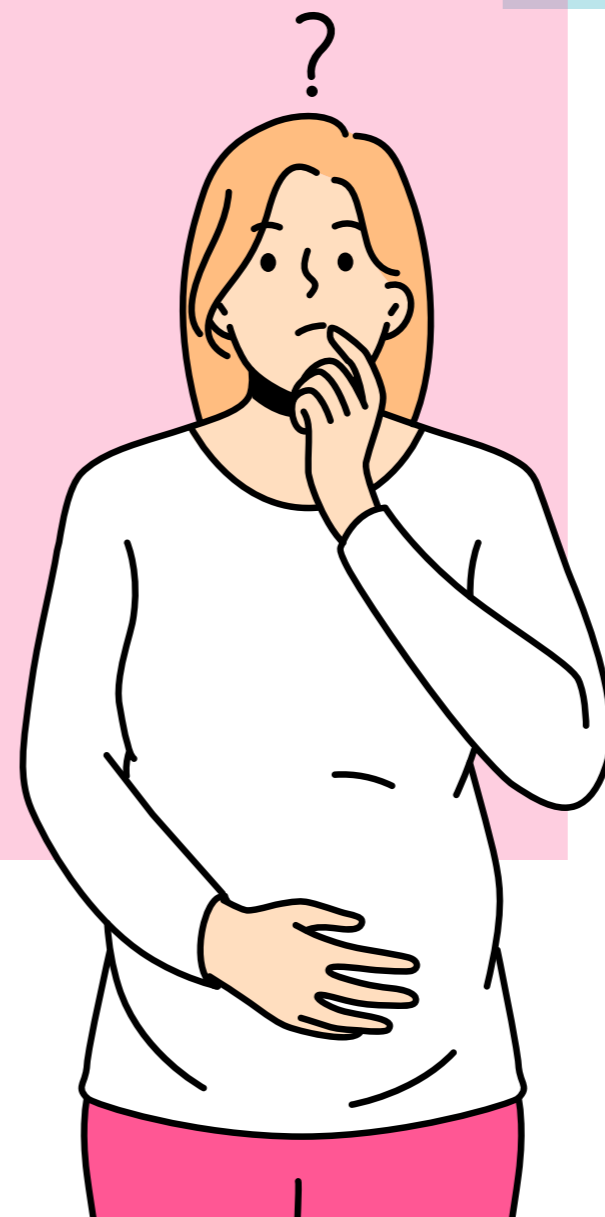
- Requerir als mitjans de comunicació audiovisual privats l'increment de la subtitulació de la seva programació per fer-la accessible a les persones amb sordesa.
- Impedir que altres missatges, publicitaris o no, interfereixin en la lectura dels subtítols.
- Instar el Consell de l'Audiovisual de Catalunya a incorporar la vigilància sobre el compliment d'aquesta normativa en les seves prioritats i actuacions d'ofici.

Cal més conscienciació i sensibilització per oferir productes audiovisuals més accessibles, perquè actualment existeixen els recursos tècnics i cal utilitzar-los en pro de facilitar l'accés a tothom



MONOGRÀFIC
INFORME ACAPPS 2023

Processos d'embaràs (in)accessibles



En aquest document analitzem quatre casos de dones amb sordesa que han viscut un embaràs els darrers anys al sistema català de salut i denuncien les mancances que han trobat per accedir a la informació i a la comunicació durant l'atenció socio sanitària que han rebut. Finalment fem propostes de millora per fer accessible l'atenció a les dones amb sordesa oralistes.

Document elaborat per la Federació ACAPPS:

David Prujà, coordinador de la Federació ACAPPS, en la direcció de la publicació i en la redacció.

Mariona Moragrega Garriga, en la direcció i realització del treball de camp i en la redacció.

Domingo Reina, en la revisió i en l'aportació als textos.

ASIR, en la revisió del text i en l'assessorament sobre el sector.

Resum

L'experiència de les persones gestants amb discapacitat auditiva queda afectada per la manca de les mesures d'accessibilitat en el sistema sanitari de salut, la qual cosa comporta que no se'n garanteixin els drets reconeguts legalment. Aquest treball està orientat a donar respostes efectives a les grans barreres que han d'afrontar les persones amb sordesa a l'hora d'accedir al sistema sanitari.

Paraules clau: *persones gestants, discapacitat auditiva, mesures d'accessibilitat, sistema sanitari, drets sexuals i reproductius.*

Resumen

La experiencia de las personas gestantes con discapacidad auditiva queda afectada por la falta de las medidas de accesibilidad existentes en el sistema sanitario de salud, lo que comporta que no se garantizan los derechos legalmente reconocidos. Este trabajo está orientado a dar respuestas efectivas a las grandes barreras que deben afrontar las personas con sordera a la hora de acceder al sistema sanitario.

Palabras clave: *personas gestantes, discapacidad auditiva, medidas de accesibilidad, sistema sanitario, derechos sexuales y reproductivos.*

Summary

The experience of pregnant people with hearing disabilities is affected by the lack of accessibility measures in the health care system, which means that legally recognized rights are not guaranteed. This document is aimed at providing effective responses to the major barriers that deaf people must face when accessing the health system.

Keywords: *pregnant people, hearing impairment, accessibility measures, healthcare system, sexual and reproductive rights.*

Índex

1.	Presentació	152		
2.	Introducció	154		
3.	Els drets sexuals i reproductius a Catalunya en context	156		
4.	Protecció legal	162		
4.1.	Legislació d'aplicació	162		
4.2.	Protocol de seguiment de l'embaràs	167		
5.	Experiències de les persones amb sordesa	168		
6.	Conclusions i propostes	173		
6.1.	Mesures per a la millora de l'accessibilitat	177		
6.1.1.	Base de dades	177		
6.1.2.	Taulells d'informació	178		
6.1.3.	Sales d'espera	179		
6.1.4.	Consultes	179		
6.1.5.	Formació	180		
6.1.6.	Protocol	180		
6.1.7.	Grups de suport	185		
6.1.8.	Procediments mèdics incompatibles amb les pròtesis auditives	187		
6.1.9.	Hospitalització	188		
	Atenció del personal sanitari			
	Intèrfon			
	Comandament a distància TV			
	Documentació de l'alta			
6.1.10.	Comunicació no presencial	189		
	Canals equivalents.			
	Subtitulació automàtica			
	Servei de subtitulació en directe			
7.	Bibliografia	191		
8.	Annexos	193		
8.1.	Coneixements necessaris sobre les persones amb sordesa	193		
8.1.1.	Les persones amb sordesa hi senten	193		
8.1.2.	El soroll, el principal enemic	194		
8.1.3.	Les persones amb sordesa dominen la lectura labial	194		
8.1.4.	Estrès i fatiga auditiva	194		
8.2.	Mesures de suport a la comunicació oral	194		
8.2.1.	Lectura labial	195		
8.2.2.	Bucle magnètic	195		
8.2.3.	Emissora d'FM	195		
8.2.4.	Subtitulació en directe	196		

1. Presentació

L'informe d'inaccessibilitat de la comunicació oral de 2022 tenia un nombre molt important de casos de l'àmbit de la salut. Per això, més enllà de la presentació de l'informe, vam plantejar-nos la problemàtica de la manca d'accessibilitat de la comunicació oral al nostre sistema sanitari a les jornades de formació de la Federació ACAPPS.

En aquest àmbit, des de la Federació ACAPPS hem acumulat força significativa. D'una banda, comptem amb una experiència acumulada de molts anys en què les diferents juntes directives han emprès iniciatives diverses per aconseguir millores en l'accessibilitat a la salut. De l'altra, comptem amb la constància de les persones amb sordesa que han comunicat situacions d'inaccessibilitat en la seva atenció sanitària. Comptem també amb el treball fet els darrers anys des del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral, que ha contactat amb els centres de salut responsables de cada situació i ha sistematitzat tota aquesta informació. També comptem amb el treball fet en el marc del projecte de l'Observatori, posant per escrit l'experiència i la capacitat positiva acumulada durant vint anys a la Federació ACAPPS per identificar quines intervencions cal fer a cada espai i a cada situació per fer-la accessible a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Tota aquesta feina va permetre iniciar el que sembla que podria ser un punt d'inflexió en l'accessibilitat de la comunicació oral al sistema català de salut, ja que des del novembre —que vam celebrar les jornades de formació— la federació ACAPPS i el Departament de Salut hem realitzat ja quatre reunions per avançar en l'atenció de les persones amb sordesa i s'està avançant en compromisos concrets i inversions en un futur proper, per exemple en bucles magnètics als 384 centres d'atenció primària de Catalunya.

Tenint en compte que havíem rebut un cas d'inaccessibilitat relacionat amb l'atenció de l'embaràs, vam pensar que era bo acompanyar el procés amb una mirada amb més profunditat envers un aspecte específic de les dones, atès el context de biaix masculista que ens trobem arreu, també i especialment en el món mèdic i sanitari.

Va ser aleshores quan ens vam animar a emprendre aquest projecte: fer una recerca modesta sobre com el Sistema Sanitari Català atén les dones embarassades amb sordesa que es comuniquen oralment.

Sabíem des del començament que la mostra que aconseguiríem seria massa petita per poder extreure'n conclusions generals, fins i tot per considerar aquest treball una recerca qualitativa acadèmicament homologable.

Ara bé, amb aquest treball no busquem el reconeixement acadèmic, sinó identificar situacions en què no es garanteix suficientment el dret a la informació i a la comunicació a les persones amb sordesa i, amb totes les reserves que aporta l'escassetat de la mostra, sense poder ser categòrics en les conclusions, pensem que n'hem identificat algunes que ens permeten fer propostes de millora, que és el que al capdavall buscàvem des del principi. Cal fer millores en l'atenció a les dones amb sordesa embarassades? Quines? Com podem concretar-les?

Des d'aquest reconeixement de la limitació del treball, però alhora des del coneixement acumulat de la Federació i la identificació de situacions de manca d'accessibilitat al conjunt del sistema sanitari i concretament en l'atenció de l'embaràs, confiem haver sabut trobar el to propositiu que ens permeti avançar en la millora de les condicions actuals.

No podem deixar passar aquesta introducció sense destacar la qualitat humana de les persones que formen el Sistema Sanitari Català. Fins i tot en casos en què alguna situació no ha estat agradable ni accessible, la resta de professionals sanitaris que aquestes persones s'han anat trobant en el camí de la seva atenció han tingut una capacitat d'empatia destacable.

Finalment, volem agrair des d'aquestes línies la col·laboració de l'[Associació de Drets Sexuals i Reproductius](#). Des del primer moment en què els vam compartir la idea, els va resultar molt engrescadora i es van posar a la nostra disposició per ajudar-nos en tot el que estigués al seu abast.

Ens hauria agradat molt poder fer un projecte una mica més ambiciós i comptar amb la seva participació i implicació des del principi, però no hem tingut la capacitat de fer-ho. Des d'aquestes línies deixeu-nos transmetre el nostre més gran agraïment per haver compartit generosament el vostre coneixement, per haver-nos orientat allà on nosaltres anàvem més perduts i per haver apostat per la qualitat del projecte.

2. Introducció

Al llarg d'aquest treball s'entendrà per procés d'embaràs o gestació el període de temps que transcorre entre la concepció —la fecundació d'un òvul per un espermatozou— i el part.

Actualment, a Catalunya hi ha un protocol per poder fer un seguiment controlat de l'embaràs i així poder garantir la salut de l'infant. Així doncs, segons l'OSHA (Occupational Safety and Health Administration, 2023), s'entén que és important fer un bon seguiment de la salut abans de concebre, per tal de poder saber les condicions de salut i els factors de risc que afecten cada persona a l'hora d'una possible concepció i així poder preveure les diferents necessitats que pugui tenir la persona gestant.

D'altra banda, també hi ha tot un seguit de controls mèdics i diagnòstics que ajuden a mantenir la salut tant de la gestant com de l'infant. A través de consultes mèdiques amb el CAP ASSIR (Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva) corresponent, es manté una cura prenatal, que inclou la capacitació i l'assessorament sobre diferents factors de l'embaràs.

Ara bé, aquest seguiment medicalitzat molts cops s'acaba traduint en un tracte deshumanitzador i patologitzant de quelcom biològic (Santos, 2016). Com bé explica la llevadora del CAP ASSIR Litoral del Parc de Salut Mar, Georgina Picas Bernadell (2023), l'embaràs és un procés fisiològic i natural i com a conseqüència no hi ha d'intervenir cap agent mèdic: el que és necessari és un acompanyament del personal professional sanitari, és a dir, una llevadora, mitjançant una visita cada cinc setmanes (en cas que no sigui un embaràs de risc), tres ecografies i tres analítiques.

Al llarg d'aquest document s'utilitzarà el concepte de discriminació per motius de discapacitat amb el significat que s'estableix a l'article 2 de la Convenció Sobre Els Drets de les Persones amb Discapacitat (2008):

Per discriminació per motius de discapacitat s'entén qualsevol distinció, exclusió o restricció per motius de discapacitat que tingui el propòsit o l'efecte d'obstaculitzar o deixar sense efecte el reconeixement, el gaudi o l'exercici, en igualtat de condicions, de tots els drets humans i llibertats fonamentals en els àmbits polític, econòmic, social, cultural, civil o d'un altre tipus. Inclou totes les formes de discriminació, entre d'altres, la denegació d'ajustos raonables.

A l'entorn de l'embaràs s'ha fet molta recerca, sobretot en el context mèdic i en l'avaluació dels riscos negatius i psicològics que poden patir les persones gestants. Ara bé, sobre processos d'embaràs i discapacitat trobem dues línies d'estudi. Per una banda, s'ha estudiat la construcció del subjecte identitari, on intervenen la discapacitat, la sexualitat i la maternitat, que busca donar explicació a la configuració de la identitat mitjançant el gènere i la disca-

pacitat. Per altra banda, una segona línia d'estudi s'ha centrat en la gestió de descendència amb discapacitat. Malgrat això, són recerques que s'allunyen de la nostra línia d'investigació.

Quan definim el subjecte d'estudi com dones i persones gestants és una elecció plenament conscient des de la Federació ACAPPS per assegurar-nos que el llenguatge que utilitzem garanteix l'objectiu de la inclusivitat i el reconeixement de la diversitat d'identitats de gènere. Aquesta inclusió evita l'exclusió i l'oblit d'aquestes persones en les discussions i polítiques relacionades amb la salut reproductiva i els drets reproductius.

Durant el document utilitzarem diferents termes de manera genèrica i cal aclarir-ne el significat que els inferirem durant tot el text. Així ens referirem a dones i persones amb sordesa de manera genèrica per referir-nos a les dones i persones amb sordesa que es comuniquen oralment, i utilitzarem el terme accessibilitat, accessible o altres variants per referir-nos a l'accessibilitat de la comunicació oral de les persones amb sordesa.

Finalment, atès que aquest document té una doble funció —per una banda, és el monogràfic de l'informe de la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral de 2023, però alhora també és un document que per sí mateix ha de tenir valor i capacitat de sensibilitzar les persones professionals i gestores de la salut per implementar els canvis que suggereix—, hi afegim en annex algunes informacions bàsiques per trencar quatre idees preconcebudes sobre la sordesa i d'aquesta manera assegurar una millor comprensió del col·lectiu al qual ens referim en tot moment.

Abans d'acabar, només esmentar que no hem afegit a aquest document la transcripció literal de les entrevistes a les quatre dones amb sordesa oralistes i a la llevadora. Hem considerat que la transcripció total de les entrevistes no aportava valor suficient al document per a la finalitat que té, que és promoure un canvi en els protocols d'atenció a les persones gestants amb sordesa oralistes, de manera que hem seleccionat els fragments que aporten valor i els hem reproduït literalment durant el conjunt de l'informe.

Hem procedit de la mateixa manera amb el conversatori: només hem aprofitat la informació que ens aportava per a la finalitat del document. Tanmateix, igual que les entrevistes, és un document que té valor en termes de testimoniatge i recomanem a aquelles persones que vulguin conèixer a fons les circumstàncies i la realitat que viuen les dones amb sordesa que el consulti.

Aquests documents són en poder de la Federació ACAPPS i a petició expressa de les dones participants estan a disposició de qui vulgui consultar-los a efectes de comprovació i auditoria de la realització del projecte, però han preferit no veure publicat el seu testimoni sencer.

3. Els drets sexuals i reproductius a Catalunya en context

Els drets sexuals i reproductius (DSiR) són un conjunt de drets humans que garanteixen que les persones puguin viure en llibertat i sense violència. Suposen poder expressar i gaudir dels nostres cossos, les nostres sexualitats, els nostres desigs i plaers lliures de tot tipus de violències i discriminacions. Alhora, ens garanteixen poder exercir i gaudir de la plena sobirania corporal, orientació sexual i identitat i expressió de gènere, així com també suposen **poders vitals** que en el seu reconeixement ple contribueixen a transformar les societats.

Els DSiR són un conjunt de poders no opressius, són poders vitals que abonen la qualitat de la vida i el benestar. A la vida de cadascú, aprendre'ls i assumir-los implica l'empoderament personal i l'empoderament col·lectiu.¹

A més, els DSiR garanteixen a les persones la seva integritat corporal, la dignitat personal, la igualtat, la diversitat i la llibertat i, des d'un posicionament polític feminista, també han de garantir el dret al plaer.

Els DSiR són essencials per a la garantia real dels drets humans de totes les persones, en especial, de les dones i persones LGTBI+, i són la base del desenvolupament sostenible de les societats. Malauradament, són drets que s'enfronten a amenaces contínues per part de fonamentalismes polítics, religiosos i econòmics.

Des de l'origen del capitalisme, els cossos i la sexualitat de les dones van posar-se sota el control dels estats, de les religions i dels privilegis. Van ser cossos oprimits, disciplinats i violentats, cossos posats al servei del procés d'acumulació. Sorgia, doncs, un nou contracte social on les dones passaven a ocupar posicions de subordinació i d'opressió amb relació als homes, les religions i els estats. Mes tard, aquesta contracte social s'ampliaria patologitzant totes aquelles conductes sexuals i identitats sexuals que es desviessin de l'heteronormativitat.

Així van construir el que anomenen l'ordre natural basat en la família heteropatriarcal, el mandat de la maternitat obligada per a les dones, la sexualitat només amb finalitats de reproducció i la prohibició absoluta del plaer. Al mateix temps, comencen les primeres prohibicions i criminalitzacions de l'avortament. La teòrica política i feminista

Carole Pateman² hi va posar nom: el contracte sexual. Narrar la història del **contracte sexual** és mostrar com la diferència sexual —què és ser home o dona— i la construcció de la diferència sexual com a diferència política són un punt central per a la societat civil.

Per tant, la discriminació i la violència contra les dones va ser una característica d'aquest nou contracte social, que sorgeix amb el capitalisme amb l'objectiu de controlar els cossos i la capacitat reproductiva de les dones.

A partir de la fi de la Segona Guerra Mundial es va definir la Declaració Universal de Drets Humans, però els drets humans de les dones i de les persones LGTBI+, entre molts d'altres, no s'hi van incloure.

Així doncs, **la sexualitat i la reproducció** han estat les esferes de la vida on el moviment de dones feminista i el moviment LGTBI+ han posat l'atenció i els esforços per poder viure en llibertat, sense discriminacions i lliures de tot tipus de violències, des d'una igualtat substantiva.

Van ser precisament aquests dos moviments els que van impulsar el procés d'incloure aquestes esferes de la vida en el sistema de protecció internacional de drets humans, aportant al contingut dels drets humans les dimensions de la sexualitat i la reproducció, entenent la sexualitat com a aspecte fonamental de l'experiència humana, com allò central per al desenvolupament ple de la personalitat humana, tan important com la llibertat de consciència o la integritat física.

Giulia Tamayo³ ho conceptualitza explicant que les feministes van corporeïtzar els drets humans. Els cossos i les sexualitats, àmbits que fins a la dècada dels setanta havien estat relegats a l'espai privat, el moviment feminista internacional els va fer visibles, els va fer complexos i els va polititzar en un clar exemple pràctic del lema feminista que defensa que **allò personal és polític**. El procés per a la inclusió dels drets sexuals i reproductius en el sistema de protecció internacional de drets humans va començar.

Malgrat el llarg llistat d'instruments internacionals, ratificats per la majoria de països, entre els quals el nostre, i els diferents marcs legals estatals i catalans, sabem que els DSiR no sempre estan garantits ni són efectius. Sabem també que l'enfocament jurídic sobre els drets humans de les dones, expressat en convencions i altres instruments internacionals, és imprescindible però no suficient per provocar el canvi a la cultura que sustenta les relacions desiguals de gènere. Per això, des dels feminismes, especialment des de la perspectiva

¹ Lagarde y de los Ríos, Marcela, El Feminismo en mi vida. Hitos, Claves y Topías. 2012. Instituto de las Mujeres de México. www.inmujeres.df.gob.mx

² Pateman, Carole (1995). El contrato sexual. Editorial Anthropos.

³ Tamayo, Giulia (2001). Bajo la Piel. Derechos sexuales, derechos reproductivos. Lima: Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán.

interseccional, es treballa per canviar el paradigma patriarcal i per aconseguir la transformació social, dotant de contingut polític feminista els instruments internacionals i les normatives i legislacions locals.

El present document és una prova evident de com encara el sistema genera exclusions per estar plantejat dins d'un paradigma que no sempre respecta els DSiR en tant que no sempre és inclusiu. Per tal de comprendre l'abast dels DSiR, cal incorporar-hi tots els aspectes que influeixen i condicionen el desenvolupament de les sexualitats i la reproducció des d'una perspectiva de drets humans. Només d'aquesta manera, i a partir de l'anàlisi situada, és possible assegurar la garantia dels DSiR i no incórrer en pràctiques revictimitzadores ni en violència institucional.

Si analitzem els drets vinculats a la reproducció, són aquells que han tingut més recorregut i implantació: anticoncepció, avortament i seguiment d'embaràs i part. Aturem-nos en aquest darrer per ser l'objecte d'aquest informe de l'ACAPPS.

En el nostre context, la necessitat de garantir la seguretat física per a la dona i la criatura durant el procés de seguiment de l'embaràs i el part és inqüestionable i el sistema de salut ofereix moltes garanties. El sistema assistencial respon a les necessitats de gran part de la població, tant pel que fa a la xarxa hospitalària com a la d'atenció primària especialitzada i, de les tres etapes del procés reproductiu —que són embaràs, part i postpart—, la que més dèficits pateix és el part. Gràcies a la sensibilització i consciència poblacional, cada cop més dones i persones gestants volen poder triar el tipus de part, s'informen i el preparen a consciència.

Malgrat tot, les vulneracions de drets i violències viscudes en aquest àmbit han estat evidents i normalitzades. Diguem-ho clarament: situacions d'exclusió com les descrites en el present informe suposen violència institucional i cal exigir canvis i retiment de comptes a les administracions i als serveis responsables. El respecte i la protecció dels DSiR passa pel reconeixement i la garantia del dret a una vida lliure de violències. Així doncs, en un estat de dret, les institucions són les responsables d'habilitar els mecanismes necessaris per assolir i defensar aquesta fita a través d'una legislació i una pràctica institucional, funcional, de recursos i de serveis públics que ho garanteixin de manera efectiva.

Tal com es planteja en el document Violència institucional en el marc de drets sexuals i reproductius. Eina de diagnosi de compliment de la diligència deguda, és necessari abordar la incorporació de l'arti-

cle 3 de la Llei 17/2020, que defineix les formes de violència masculista i n'inclou de noves respecte de la redacció anterior (Llei 5/2008). A l'apartat d) de l'esmentat article es defineixen, entre d'altres, la violència obstètrica i la vulneració de drets sexuals i reproductius per part d'agents institucionals com a formes de violència masculista. Així doncs, es regula la violència obstètrica com una de les manifestacions institucionals dins dels DSiR. L'article descriu que aquestes formes es podrien exercir de manera puntual o de manera reiterada:

«Consisteix a impedir o dificultar l'accés a una informació veraç, necessària per a la presa de decisions autònomes i informades. Pot afectar els diferents àmbits de la salut física i mental, incloent-hi la salut sexual i reproductiva, i pot impedir o dificultar a les dones prendre decisions sobre llurs pràctiques i preferències sexuals, i sobre la seva reproducció i les condicions en què es duu a terme, d'acord amb els supòsits inclosos en la legislació sectorial aplicable. Inclou l'esterilització forçada, l'embaràs forçat, l'impediment d'avortament en els supòsits legalment establerts i la dificultat per accedir als mètodes contraceptius, als mètodes de prevenció d'infeccions de transmissió sexual i del VIH, i als mètodes de reproducció assistida, i també les pràctiques ginecològiques i obstètriques que no respectin les decisions, el cos, la salut i els processos emocionals de la dona».

Assenyalar l'existència en el nostre sistema de situacions de violència obstètrica és clau per poder-la reparar i erradicar. El 2019, l'ONU va reconèixer aquesta violència com una situació de maltractament i violència contra les dones i persones gestants i en va analitzar les causes i conseqüències. L'Organització Mundial de la Salut (OMS), en la declaració sobre prevenció i erradicació de la falta de respecte i el maltractament durant l'atenció del part en centres de salut (2014), afirmava que «el maltractament, la negligència o la manca de respecte en el part poden constituir una violació dels drets humans fonamentals de les dones, descrits a les normes i els principis internacionals de drets humans» i que «totes les dones tenen dret a rebre a l'embaràs i al part el més alt grau de cures en salut, que inclou el dret a una atenció digna i respectuosa i el dret a no patir violència ni discriminació». I, en aquests darrers quatre anys, el Comitè de la CEDAW ha emès dos informes de condemna al Govern d'Espanya per permetre la violència obstètrica als seus serveis.

Sabem que no totes les pràctiques negligents poden ser categoritzades com a violència obstètrica, però sí que ho són determinades pràctiques com realitzar l'episiotomia sense el consentiment de la dona i persona gestant, no respectar el pla de part si no hi ha raons mèdiques que ho desaconsellin o el fet de prioritzar els ritmes professionals i hospitalaris

> **Es regula la violència obstètrica com una de les manifestacions institucionals dins dels DSiR**

> **Els drets vinculats a la reproducció són aquells que han tingut més recorregut i implantació.**

per sobre dels propis i naturals del part, entre moltes d'altres. Cal tenir present que la violència obstètrica, com totes les violències masculistes, és una violència estructural i, per tant, no parteix de la lògica d'una pràctica individual, sinó de pràctiques normalitzades pel sistema i l'estructura que la sustenta.

Com en altres temàtiques, és força difícil quantificar el volum de les situacions en les quals no es respecten aquests drets, atès que en molts casos les dones no tenen prou informació per saber que és una vulneració de drets i, a més, sovint tendeixen a sentir-se culpables i amb ganes de passar pàgina quan tot acaba. Des de l'Observatori Espanyol de la Violència Obstètrica s'ha fet un esforç per quantificar-ho i l'informe de 2016⁴ afirmava que més de la meitat de les dones enquestades (50,7 %) no van ser informades de la intervenció (inducció, mètode de Kristeller, episiotomia...) que se'ls realitzaria. I en un 65,8 % el pla de part no va ser respectat.

Tal com es desplega de forma clara en aquest informe, aquests percentatges augmenten notablement quan les dones i persones gestants viuen la intercessió de diversos eixos de discriminació, com la situació legal, el racisme, l'edatisme o el capacitisme.

L'objectiu de la incidència per a la transformació en aquest àmbit no és assenyalar professionals concrets per la seva mala praxi, sinó veure quines són les causes estructurals que han normalitzat la violència obstètrica i quins són els canvis en les polítiques públiques imprescindibles per erradicar-la.

D'aquí un dels mèrits principals d'aquest document: n'identifica les causes i fa propostes d'accessibilitat envers les persones amb discapacitat auditiva. Aquestes tenen el valor de sorgir de les demandes i necessitats pràctiques, del coneixement situat i l'estudi de casos reals i concrets, amb l'aportació de propostes positives i avalades per l'evidència. En aquest informe observarem de forma contundent i clara quines són les situacions d'exclusió i què cal fer per revertir-les. Seguirem vigilants a la voluntat de fer els canvis per acabar amb aquesta violència institucional.

Davant de l'avenç de l'última dècada a Catalunya en l'assoliment d'un cos legislatiu que té la voluntat de garantir els DSiR i de sancionar la discriminació i la violència institucional, ara toca fer el pas imprescindible per garantir que aquests drets siguin realment efectius. Cal visibilitzar-los i establir mecanismes de retiment de comptes i denúncia per tal que la població en pugui fer ús i aquesta violència pugui ser reparada, si escau. La dificultat de reconeixement per part del sistema públic d'atenció d'aquesta realitat fa que sigui difícil la monitorització dels avenços.

Des de l'Àgora dels Drets Sexuals i Reproductius del Síndic de Greuges es recollia la importància de visibilitzar i prevenir les situacions de violència obstètrica i establir un mecanisme públic de denúncia i sanció contra aquesta pràctica.

Així doncs, des de l'Associació de Drets Sexuals i Reproductius aplaudim i reconeixem l'enorme esforç de l'ACAPPS per dur a terme aquesta tasca, agraïm la confiança dipositada en nosaltres i estem satisfetes d'haver pogut posar el nostre granet de sorra en aquest projecte. Aquest camí que hem recorregut juntes ha estat un intercanvi i aprenentatge profund, absolutament transformador i que marca un punt d'inflexió des del qual seguirem construint espais conjunts per contribuir a la garantia plena dels drets sexuals i reproductius de les persones amb discapacitat auditiva.

Associació de Drets Sexuals i Reproductius

> Seguirem vigilants a la voluntat de fer els canvis per acabar amb aquesta violència institucional.

⁴ elpartoesnuestro.es/sites/default/files/public/OVO/informe2016.pdf

4. Protecció legal

4.1. Legislació d'aplicació

Abans de començar a entrar en la informació obtinguda a través de les dones que han participat en el treball, volem fer un breu repàs del marc normatiu que afecta l'àmbit d'interès, atès que ens aporta un marc de referència que ens permet valorar-ne el compliment a partir de la lectura de les experiències viscudes per les dones entrevistades.

D'aquesta manera, pel que fa al marc legal, hi ha diferents referències que cal tenir presents en aquest àmbit.

El 10 de desembre de 1948, les Nacions Unides van adoptar la Carta Magna internacional, que va esdevenir la Declaració Universal de Drets Humans (DUDH), considerada generalment el fonament de les normes internacionals sobre drets humans. A l'inici d'aquesta declaració observem que es reconeix els drets i llibertats de totes les persones sense distinció de qualsevol condició. Així mateix, es reconeix que tothom és igual davant la llei i, per tant, tothom té el mateix dret a ser iguals en la protecció contra tota discriminació (article 7). Finalment, cal destacar l'article 25, que defensa que la maternitat i la infantesa tenen dret a una cura i a una assistència especials.

El ple gaudi d'un embaràs forma part dels drets sexuals i reproductius de qualsevol persona. Per aquest motiu, si analitzem aquests drets des d'una perspectiva dels drets humans, les institucions no només han de garantir la igualtat formal sinó que també han d'adoptar les mesures necessàries per prevenir, disminuir i eliminar les condicions i actituds socials que causen o perpetuen les discriminacions substantives per sexe i per gènere o altra mena de discriminacions.

L'Associació de Drets Sexuals i Reproductius (ASSIR) va realitzar un informe el 2022 on s'analitzaven aquests drets a la Declaració dels Drets Humans i altres textos de referència. Aquest informe identifica que queda reconegut el dret a la igualtat, a la protecció legal igualitària i a la no-discriminació. Per aquest motiu, les institucions han de garantir que totes les persones gaudeixin i tinguin accés en igualtat de condicions a la totalitat de drets proporcionats per l'Estat i que es prohibeixi qualsevol discriminació basada en estereotips generats per la construcció social del gènere. De la mateixa manera, tothom

té dret a la integritat física i corporal, la qual cosa significa que totes les persones tenen dret a la vida, a la llibertat i a exercir la seva sexualitat lliure de violències o coercions, al control del seu cos i de la seva salut sexual i reproductiva i a decidir lliurement sobre qualsevol intervenció que afecti el seu cos o la seva salut, sigui mèdica o de qualsevol altre tipus. Pel que fa al dret a la privacitat i confidencialitat, totes les persones tenen dret a l'autonomia sexual i han de poder prendre decisions respecte de la seva sexualitat, comportament sexual i intimitat sense interferència arbitrària. A més, també es recull el dret a tenir accés a informació sobre serveis per a la protecció de la salut reproductiva, la maternitat i l'avortament segurs, així com tothom té dret a gaudir de l'estàndard més elevat de salut.

Un altre text de dret internacional que cal tenir molt en compte és la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona (CEDAW per les seves sigles en anglès), ratificada per Espanya el desembre de 1983. En aquesta convenció internacional es reconeix que tots els estats signants han d'adoptar mesures apropiades per eliminar la discriminació contra la dona en l'àmbit de l'atenció mèdica. També s'estableix a l'article 16 el dret a decidir lliurement i de manera responsable el nombre de fills i l'interval entre els naixements d'aquests.

Finalment, en l'àmbit internacional trobem la Declaració i la Plataforma d'Acció de Beijing, un dels compromisos principals de la qual és defensar els drets de tota mena de la persona, reconeguts als diferents instruments internacionals mencionats. S'estableix tota una sèrie d'objectius entorn de la dona i la salut. S'entén que la salut reproductiva és un estat de benestar físic, mental i psicològic, com a quelcom positiu, no l'absència d'algun mal. Per tant, es vetlla per la salut reproductiva, ja que permet la capacitat de gaudir d'una vida sexual satisfactòria i de la llibertat per decidir. Així doncs, els drets humans de les dones inclouen tot dret a tenir el control sobre totes les qüestions entorn de la seva sexualitat.

Si ens centrem en l'àmbit estatal, primerament trobem la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva de dones i homes. Aquesta llei té com a objectiu fer efectiu el dret a la igualtat de tracte i oportunitats entre les dones i els homes, eliminant qualsevol discriminació directa o indirecta. Estableix principis d'actuació dels poders públics, regula drets i deures de les persones, d'ens públics i privats, i preveu mesures destinades a eliminar i corregir en els sectors qualsevol forma de discriminació per raó de sexe (article 1). És la primera llei on s'estableix la doble discriminació.

Per altra banda, podem destacar també de l'àmbit internacional la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, aprovada el 21 abril 2008 i signada per l'Estat espanyol, a través de la qual s'estableix el reconeixement que qualsevol discriminació contra una persona per raó de la seva discapacitat esdevé una vulneració de la dignitat de l'ésser humà. També es reconeix la importància que les persones d'aquest col·lectiu tenen autonomia i independència individual i, per tant, tenen el dret de prendre les seves pròpies decisions. Al preàmbul es posa l'accent en la incorporació de la perspectiva de gènere en totes les activitats destinades a promoure la inclusió i la garantia dels drets humans de les persones amb discapacitat.

En aquest instrument jurídic s'estableix la promoció en investigació i desenvolupament i la formació dels professionals que treballen amb persones amb discapacitat (article 4 sobre obligacions generals). Es decreten accions positives per a l'eliminació de la discriminació.

Pel que fa a l'àmbit de l'accessibilitat, es busca promoure altres formes adequades d'assistència i suport a les persones amb discapacitat per assegurar-ne l'accés a la informació. A l'article 17 es reconeix la protecció a la integritat personal, i a l'article 25, apartat d, s'expliquen les mesures entorn de la salut. Es destaca que s'ha de donar una atenció de la mateixa qualitat a totes les persones, independentment de si són persones amb discapacitat. Han de poder manifestar un consentiment lliure i informat i se'ls ha de respectar els drets humans, la dignitat, l'autonomia i les diferents necessitats que poden tenir, tant en els centres de salut pública com privada.

També trobem la Llei orgànica 1/2023, de 28 de febrer, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs. L'objecte d'aquesta llei garanteix drets fonamentals entorn de la salut sexual i reproductiva. Es reconeix el dret a la maternitat lliurement decidida i que ningú no ha de ser discriminat en l'accés a les diferents prestacions o serveis previstos per qualsevol condició personal. De la mateixa manera que es contemplava a la Convenció de 2008, es garanteixen serveis de qualitat per atendre durant l'embaràs, el part i el postpart, tenint en compte els requisits d'accessibilitat de les persones amb discapacitat. Dins de l'apartat sobre les condicions de la interrupció voluntària de l'embaràs, se'n garanteix l'accés sota el principi a la no discriminació. La informació prèvia al consentiment de la interrupció voluntària de l'embaràs (article 17) inclou els drets, les prestacions i les ajudes públiques per poder garantir l'autonomia de les persones amb alguna discapacitat. Aquesta informació ha de ser clara, objectiva i comprensible i, en cas que es proporcioni a una

persona amb discapacitat, s'ha de fer en formats i mitjans accessibles adequats a les seves necessitats.

En l'àmbit de l'accessibilitat a escala estatal, tenim la Llei 27/2007 de llengües de signes i mitjans de comunicació oral de les persones amb sordesa, discapacitat auditiva i sordcegues.

Als principis generals, aquesta llei en determina dos que són d'interès per a l'objecte d'estudi d'aquest document:

d) No discriminació: Cap persona no pot ser discriminada ni tractada amb desigualtat, directament o indirectament, per exercir el seu dret d'opció a l'ús de la llengua de signes espanyola i/o de les llengües de signes pròpies de les comunitats autònomes i/o de mitjans de suport a la comunicació oral en qualsevol àmbit, sigui públic o privat.

e) Normalització: Principi en virtut del qual les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues han de poder portar una vida normal i accedir als mateixos llocs, àmbits, béns i serveis que estan a disposició de qualsevol persona.

Finalment, en l'àmbit català, trobem la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat, que té com a objecte promoure la utilització de productes de suport a l'accessibilitat que millorin la qualitat de vida de les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn. Pretén establir les condicions necessàries d'accessibilitat perquè els espais d'ús públic i els processos de comunicació, entre d'altres, puguin garantir l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones amb discapacitat.

Així doncs, s'estableixen condicions d'accessibilitat en els serveis d'ús públic. Es garanteix que l'exercici del dret d'admissió no es pot aplicar per impedir l'accés a ningú per raó de discapacitat. D'aquesta manera els espais públics han de garantir el ple accés al col·lectiu. Un altre aspecte que es protegeix és el dret a rebre una atenció personalitzada a l'article 28. En darrer lloc, si ens centrem en l'accessibilitat de la comunicació, tenint en compte el subjecte d'estudi que segons la llei formaria el grup de comunicació auditiva que requereix mitjans de suport a la comunicació oral — entenent que la comunicació és el procés en què s'intercanvia informació entre un emissor i un receptor—, en aquest cas els mitjans de suport a la comunicació oral serien els mètodes específics per estimular l'audició i els recursos tecnològics emprats per les persones amb sordesa que permeten l'accés a l'audició, la comprensió i l'expressió verbal i escrita de la llengua oral.

Posteriorment, es va aprovar la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, la qual pretén establir i regular els mecanismes i els recursos per fer efectiu el dret a la igualtat i a la no-discriminació per raó de sexe en tots els àmbits, etapes i circumstàncies de la vida (article 1). S'esmenta la discapacitat en tant que s'ha de garantir la igualtat efectiva de dones i homes amb diversitat funcional per eliminar les discriminacions sexistes i fer possible l'expressió i la garantia dels drets de les dones amb discapacitat perquè puguin desenvolupar llur potencial i llurs habilitats en societat. A l'article 48 s'estableixen les polítiques de salut i serveis i es menciona que les administracions públiques catalanes competents en matèria sanitària, per poder garantir de manera integral la salut afectiva, sexual i reproductiva, han d'afavorir l'autonomia de les dones en l'embaràs, el part i la lactància, alhora que determina que exercir qualsevol tracte desfavorable a les dones relacionat amb l'embaràs o la maternitat suposa una infracció molt greu.

Una altra qüestió que cal tenir en compte és el corpus de la Llei 17/2020, que trenca amb la barrera artificial de l'esfera pública i l'esfera privada pel que fa a la responsabilitat estatal a l'hora d'erradicar la violència masclista. És necessari abordar la incorporació de l'article 3 de la Llei 17/2020, que defineix les formes de violència masclista i n'inclou de noves respecte de la redacció anterior (Llei 5/2008). En aquest article es defineixen la violència obstètrica i la vulneració de drets sexuals i reproductius, entre d'altres, per part d'agents institucionals com a formes de violència masclista. Així doncs, «es regula la violència obstètrica com una de les manifestacions institucionals dins dels DSiR» (ASSIR, 2022: 27).

4.2. Protocol de seguiment de l'embaràs

Els protocols de seguiment de l'embaràs són fonamentals per garantir la salut i el benestar tant de la persona gestant com del fetus durant tot el període gestacional. Aquests protocols consisteixen en una sèrie d'exàmens mèdics i visites regulars amb professionals de la salut que permeten detectar i prevenir possibles complicacions i assegurar un desenvolupament adequat de l'embaràs.

En el context català, tenim el protocol de seguiment de l'embaràs a Catalunya, fruit del consens entre un ampli grup de professionals i les societats científiques de l'àmbit obstètric. Mitjançant el Pla de salut de Catalunya 2016-2020, s'han establert tot un seguit d'objectius adreçats a incrementar la salut en les etapes de la gestació, la infància i l'adolescència.

Malgrat que sigui el protocol vigent, maquetat el 2018, no s'hi fa cap menció a les necessitats que puguin tenir les persones amb discapacitat durant el seguiment de l'embaràs. Aquesta informació hauria de quedar recollida a l'historial de clínica obstètrica, però no n'hi trobem cap esment.

Així, el protocol en defineix els continguts d'aquesta manera: «És un qüestionari sistematitzat sobre els aspectes, passats i presents, relacionats amb la salut de l'embarassada i les circumstàncies del seu entorn, que té com a finalitat registrar aquesta informació, de forma clara i inequívoca, i posar-la a l'abast del professional que tindrà cura del seu procés fisiològic i dels possibles problemes de salut que es puguin presentar durant el transcurs de la gestació».

És un procés que se centra especialment en l'obtenció de la informació transcendent per a un bon control, seguiment i finalització de l'embaràs. La història clínica ha de complir uns requisits: estar informatitzada i compartida amb l'hospital maternal de referència, estar correctament identificada i ordenada, i garantir el dret a la intimitat i la confidencialitat, entre d'altres. Aquesta informació queda recollida al carnet de salut de l'embarassada, que és el resum de la història clínica de l'embaràs actual i que la dona ha

de guardar personalment fins al part, i que se li entregarà a la primera visita, amb les primeres dades ja emplenades. A cada nova visita es van actualitzant els resultats de l'exploració física i de les proves realitzades per tal que sigui un document útil, tant pel que fa a la seva informació com per a necessitats d'assistència en altres centres fora de l'abast de la història clínica compartida.

5. Experiències de les persones amb sordesa

Per poder tenir una visió àmplia del funcionament de les institucions mèdiques i de les diferents experiències que puguin haver viscut les diferents usuàries de la Federació ACAPPS, vam realitzar un seguit d'entrevistes que ens aportessin informació de la seva vivència. Vetllant per no fer de l'anècdota una categoria, la suma de diferents vivències que coincideixen ens aporten una informació que ens permet extreure conclusions, si més no preliminars, atesa la limitació de la mostra.

En aquest treball també hem aplicat un enfocament teòric i metodològic interseccional amb perspectiva de gènere, reconeixent la intersecció i la interconnexió de les diferents formes d'opressió i discriminació i destacant la relació entre el gènere, la discapacitat i la classe social.

S'han realitzat quatre entrevistes semiestructurades a persones que havien passat un embaràs en un rang de cinc anys enrere. Les entrevistes es van fer en una sala cedida per la Federació ACAPPS per poder garantir un so nítid, o de forma telemàtica per facilitar la conciliació familiar i evitar que haguessin de fer viatges amb un infant nou-nat. D'altra banda, també es van oferir totes les mesures d'accessibilitat possibles perquè poguessin gaudir d'una conversa sense cap sobreesforç. Per completar la informació que aborda el treball, l'Associació dels Drets Sexuals i Reproductius (ASSIR) va contactar amb una persona del sistema sanitari, Georgina Picas, llevadora i sexòloga i cap de la Unitat d'Atenció a la Salut Sexual i

Reproductiva (ASSIR) Litoral al CAP ASSIR Litoral, la qual cosa permet poder disposar d'una veu experta per poder incloure la perspectiva des de dins del sistema sanitari. També es va dur a terme un conversatori amb dues persones que havien participat al procés d'entrevistes i una de nova. Finalment, s'han fet reunions periòdiques per valorar-ne els resultats i les propostes de millora.

A escala general, totes les entrevistes coincideixen que l'embaràs ha estat un període molt bonic, però que s'ha fet feixuc per la manca de mesures d'accessibilitat que es garantia als centres de salut. Creuen que falta molta consciència sobre les persones amb discapacitat auditiva i que aquestes han de tenir més visibilitat. N'és un bon exemple les declaracions de l'entrevista 1:

«Som molta gent que tenim problemes d'oïda. Jo, com a persona amb sordesa, veig que som un col·lectiu que estem molt discriminat. Entenc que totes les persones amb discapacitat estan molt discriminades, jo ho he viscut en primera persona i és molt dur i molt trist. Crec que hi ha molta feina per fer. Crec que no hi ha prou consciència de la discriminació que tenim, ni a la societat ni nosaltres mateixes.»

La Federació ACAPPS és una de les eines a les quals han recorregut les participants per poder tenir accés als diferents recursos i alhora per obtenir la informació necessària dels drets que estan reconeguts per al col·lectiu.

Si ens centrem en les diferents experiències entorn de la manca d'accessibilitat, destaquen els punts en comú següents: les mesures per prevenir la covid, la dependència d'una altra persona i haver de dir en tot moment que són persones amb sordesa.

Primerament, totes les participants han tingut l'embaràs durant l'estat de pandèmia, la qual cosa implica que en tots els centres de salut i inclús de socialització s'han hagut de respectar les normes sanitàries del moment, com l'ús de la mascareta. Aquesta és una de les barreres principals que s'estableix en la comunicació amb persones amb sordesa. Moltes d'elles utilitzen la lectura labial com a mesura principal d'accés a la comprensió d'allò que se'ls diu i, amb les mascaretes, se'ls dificulta l'accés a la informació i a la comunicació. Les participants es van veure molt afectades i quan entraven en una consulta els explicaven al personal mèdic la seva situació i, si tenien sort i empatia (reproduint l'entrevista 4), els facilitaven la comunicació:

«El moment del part va ser increïble. En tot moment, o sigui, ells s'havien mogut i jo era una persona sorda i em van dir val i t'ho posarem. Es va aixecar la mascareta, la llevadora va tenir molt bon rotllo amb mi. (...) La llevadora va tenir molt bon rotllo, no sé, això que de vegades connectes amb la gent i molt bé, es va abaixar la mascareta. Molt bé, inclús l'equip d'anestèsia em van acompanyar i cada vegada que m'havien de dir alguna cosa s'abaixaven la mascareta. Quan va ser el moment que no vam poder abaixar la mascareta? Al moment de cosir-me els punts o al moment de punxar-me l'epidural, perquè jo tenia accés a la comunicació en tot moment amb lo qual jo estava molt tranquil·la.»

Però aquesta mesura no es pot establir com una solució estable perquè el personal sanitari també té dret de protegir-se d'eventuals infeccions per via aèria mitjançant la mascareta.

Caldria haver trobat una alternativa perquè, per a moltes persones amb discapacitat auditiva, la lectura labial suposa un percentatge molt alt de la informació que els arriba per comprendre allò que se'ls diu.

«Jo, amb el meu metge, com que em coneix, a vegades si no m'assabento s'abaixa la mascareta un moment i m'ho explica tot, saps? Perquè clar, és l'única manera perquè jo ho entengui tot a la primera.» (Entrevista 2)

Una de les entrevistades manifesta que per entrar al quiròfan per a la cesària, li van fer treure els aparells:

«Era una mesura de seguretat perquè podria ser que portessin alguna cosa de metall o alguna cosa que pugui ser conductor. Durant la cirurgia d'una cesària utilitzem un bisturí elèctric i aquest bisturí, si hi ha alguna cosa de metall o similar, pot ser que ho cremi, encara que estigui a distància.» (Picas, 2023)

Ara bé, aquesta situació, tot i que es va solucionar perquè la infermera es va quedar a la vora per si l'entrevistada no acabava de comprendre alguna cosa poder-li explicar, genera una sensació d'inseguretat en la pacient:

«Jo tenia la inseguretat perquè no sentia res fins que no em parlava algú a la meva orel·la durant la cesària.» (Entrevista 2)

Va ser en aquest moment que l'entrevistada sí que va notar una discriminació entre una persona oient i ella, ja que la primera sap què està passant en tot moment i el que li estan comunicant, mentre que, en canvi, per a ella va ser feixuc haver de treure's els aparells.

Totes exposen amb naturalitat que han necessitat la seva parella com a reforç per a la comunicació:

«Com que també hi anava amb la meua parella, que té una oïda normal, tenia una oïda normal. [...] Però qui no tingui parella, què fem?» (Entrevista 3)

Les entrevistades manifesten la necessitat de poder garantir unes mesures d'accessibilitat mínimes per no dependre d'una altra persona, tot i que, quan ho han necessitat, han estat molt contentes de poder gaudir d'una parella que les ajudés. Aquesta situació acaba comportant pensaments intrusius, ja que amaga un rerefons en què «es pressuposa la impossibilitat que les mares amb discapacitats puguin portar una vida independent i responsabilitzar-se de la cura dels fills» (Shum, 2009: 126).

Un altre factor que troben feixuc és el fet d'haver d'estar durant tot el procés recordant que són persones que tenen dificultats auditives:

«Cada cop que venia, la ginecòloga li havia de dir que era sorda i que es baixés la mascareta... és un tema que sempre està allà. No és agradable. Tu vols ser igual que un altre.» (Entrevista 1)

«Per ser persona sorda, sempre has d'avisar com a mínim un mes abans que tens la intenció de fer una actuació.» (Entrevista 1)

Aquesta situació és deguda al fet que no hi ha una estandardització a l'informe mèdic de la condició de discapacitat auditiva i les mesures que cal emprendre.

No es pot acabar el repàs a les aportacions de les dones a les entrevistes sense mencionar els cursos de preparació al part o postpart, ja que són de gran importància «perquè són grups en els quals comparteixes amb altres dones, i això és molt bàsic» (Picas, 2023). Hi ha dones que han participat en aquests cursos i, malgrat que hi hagués algun factor que dificultés la comunicació com ara l'eco (entrevista 2), han pogut gaudir de les classes. En aquesta línia, una d'elles ens explica la seva experiència:

«La llevadora em va dir que es trauria la mascareta i quan parlés amb una altra persona també es trauria la mascareta perquè jo ho pogués entendre. I va ser molt constant, ho recordava a tothom, o sigui que súper bé. Vaig tenir molta sort.» (Entrevista 4)

Ara bé, no totes les entrevistades han pogut accedir-hi, ni han tingut la mateixa sort (utilitzant les mateixes paraules) i no s'han sentit acollides:

«Al sector públic m'he trobat persones que han estat més renuents a donar-me mesures d'accessibilitat. Jo ja estic molt habituada a això, però no vol dir que no sigui dur, cansat i pesat. Quan vaig tenir el fill, a l'hospital van venir moltes infermeres diferents... cada vegada havia de dir que era una persona amb sordesa.» (Entrevista 1)

També expliquen que en un principi la gent està predisposada a oferir-los més recursos, però quan entra en joc el factor econòmic ningú no hi vol invertir (entrevista 5). Així doncs, les persones amb discapacitat auditiva s'exposen a haver de perdre's la socialització més enllà de l'assistència mèdica:

«Quan vaig arribar em van dir que havia d'anar a un altre centre, tot problemes. [...] La coordinadora va ser educada, jo també, i va anar a comprar amb els seus diners una mascareta transparent i li va dir a la llevadora que se la posés i li va semblar un atac molt brutal perquè se senten insegurs.» (Entrevista 1)

En aquests entorns on hi ha diverses persones a la sala, el que s'ha de tenir en compte és que la persona que dinamitza ha d'estar a prop de la persona que necessita mesures d'accessibilitat i, a més, hauria de facilitar la lectura labial, ja que si la persona que parla se situa a molta distància o s'hi dirigeix d'esquena, la persona en qüestió no podrà comprendre plenament el que està comunicant.

Malgrat aquesta manca d'accessibilitat a l'entorn sanitari, les entrevistades valoren molt positivament el procés d'embaràs i l'experiència de la maternitat. És un canvi de vida i de costums:

«Et penses que ho tens assimilat perquè ho has llegit, te n'has informat, però fins que no et passa de veritat no ets conscient de res.» (Entrevista 2)

6. Conclusions i propostes

Segurament, la primera reflexió que hem de fer no té una relació exclusiva amb l'exercici dels drets sexuals i reproductius de les persones embarassades amb sordesa oralistes, perquè es tracta d'una reflexió que afecta totes les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, o gairebé a totes: la manca de consciència de ser discriminades per no tenir accés a la informació i a la comunicació oral.

Molts dels casos que tractem a la Federació ACAPPS ens fan adonar que les persones amb sordesa que es comuniquen oralment tenen molt interioritzat erròniament que demanen un esforç, que té un cost i unes implicacions de canvi de maneres de fer i, en certa manera, senten un certa recança per fer-ho.

Una citació d'una conversa per correu electrònic amb una persona beneficiària del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral ho mostra amb força precisió: «M'ha costat, però ara començo a ser conscient que tinc dret a demanar mesures accessibles i que si des de l'ACAPPS em sento recolzada, em serà més fàcil fer front al sentiment de vergonya que sovint sento en determinades situacions de discriminació, que no depenen de mi!».

Es tractava d'una noia que demanava mesures de suport a la comunicació oral en una formació ocupacional d'una institució pública i que, en el procés de conèixer la interlocució entre aquesta institució pública i la Federació ACAPPS, pren consciència que el que demana no és un esforç, és un dret: el seu dret.

D'aquesta manera, les entrevistes ens mostren que les dones no conceben la seva demanda com el compliment del seu dret a l'accessibilitat, sinó com a deferència o com a exercici d'empatia.

Probablement sigui aquesta la conclusió més rellevant que la Federació ACAPPS s'ha d'endur d'aquest treball: cal una feina de conscienciació entre les persones amb sordesa per tal que s'empoderin i reclamin el compliment dels seus drets, que d'altra banda estan reconeguts en la legislació vigent, amb les seves mancances, però també amb les seves seguretats jurídiques.

Entrant en l'exercici dels drets sexuals i reproductius de les dones i, en especial, de les persones gestants, cal dir que tenen una protecció legal reforçada. Des del dret internacional al dret estatal i al català, la legislació que parla de drets sexuals i reproductius fa referència que aquests drets s'han d'aplicar a TOTES les dones sense distinció.

Paral·lelament, també el dret internacional, la legislació estatal i la catalana fan especial menció als drets sexuals i reproductius de les dones amb discapacitat, consolidant un conjunt força explícit i concret d'obligacions a les administracions públiques per garantir el gaudi d'aquests drets.

Ara bé, com queda palès al llarg d'aquest treball, l'experiència de les persones gestants amb discapacitat auditiva sembla quedar afectada per la manca de mesures d'accessibilitat que hi ha al sistema sanitari de salut (en coherència, d'altra banda, amb la manca de mesures de suport a la comunicació oral al conjunt del sistema sanitari), la qual cosa podria confirmar la hipòtesi que el sistema sanitari de seguiment de l'embaràs català no té en compte les necessitats concretes del col·lectiu de les persones amb discapacitat auditiva.

L'existència d'un marc normatiu que vetlla pels drets de les persones gestants des d'ambdues perspectives hauria de ser garantia per al compliment d'aquestes obligacions legals per part del sistema català de salut, tant en la seva vessant pública com en la privada. Però en aquest treball comprovem que, per als casos coneguts, rares vegades s'apliquen els dos marcs jurídics a la vegada, fet que provoca un buit que deixa totalment desprotegides les persones d'aquest col·lectiu davant d'un dret fonamental com és el d'una atenció garantida al llarg de tot el procés d'embaràs. Si aquesta és una realitat estesa al conjunt del sistema sanitari és una qüestió que correspon als seus responsables determinar.

Cal destacar, però, que hi ha legislació que para compte en la interseccionalitat que es pot donar en la discriminació. Així, com dèiem a la presentació del marc jurídic aplicable, la Llei orgànica 1/2023, de 28 de febrer, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs, diu explícitament que cap condició personal

no pot justificar un tracte diferenciat a les dones en l'atenció dels seus drets sexuals i reproductius.

Malauradament, aquesta normativa no s'ha traslladat a la pràctica del nostre sistema sanitari.

La manca d'accessibilitat pot dificultar l'accés d'hora a la cura prenatal, cosa que pot resultar en un retard en la detecció de problemes de salut, la identificació de factors de risc i la implementació de mesures preventives, fet que pot afectar directament la salut de la gestant i el desenvolupament del fetus.

Alhora, també limita l'accés a la informació i l'educació sobre l'embaràs, l'alimentació adequada, la preparació per al part, entre altres aspectes importants. Això pot deixar persones gestants sense la informació necessària per prendre decisions informades i tenir cura de la seva salut i del nadó.

Sense aquesta informació s'enfronten a un risc més gran de complicacions durant l'embaràs i el part. D'aquesta manera, la maternitat i les cures prenatales moltes vegades depenen d'una altra persona per assistir a les cites mèdiques, fet que limita la seva capacitat per prendre decisions informades sobre la seva salut i la salut del nadó.

Les pràctiques que hem pogut conèixer gràcies als testimonis ens defineixen una actuació del sistema sanitari que en aquests casos no té suficientment en compte l'autonomia personal de les persones gestants (perquè han d'assistir als serveis sanitaris acompanyades per poder comprendre allò que els diuen), no té en compte tampoc el seu dret a la intimitat (perquè la informació ha de passar pel seu acompanyant), posa en perill el seu benestar (perquè el mateix sistema no s'assegura que la persona interessada rebi la informació que li ha de fer arribar) i, en conseqüència de tot això, el sistema acaba per no respectar la seva dignitat com a persona.

D'aquesta manera, veiem que el sistema sanitari deixa en mans de la iniciativa de les persones assegurar-se una bona atenció sanitària, bé siguin les beneficiàries a través d'assistir acompanyades als serveis sanitaris, bé siguin les professionals de la salut a partir del seu esforç personal i capacitat d'empatia.

Segurament podem estar d'acord que cap sistema no funciona sense la bona voluntat de les persones que l'han de fer servir i de les persones que l'han de posar en pràctica, però aquesta és condició indispensable però no suficient. El sistema no pot descarregar

la responsabilitat en les seves baules del final de la cadena: ha de proveir els mitjans, la formació i les infraestructures.

La llevadora comentava la importància de les xarxes relacionals que es creen a les classes de preparació per al part. Sent probablement aquesta l'activitat de més dificultat a l'hora garantir-ne una accessibilitat plena, no es percep en els casos coneguts cap iniciativa que intenti pal·liar aquesta mancança i que vagi més enllà de la implicació personal de les persones a càrrec del servei.

Així, els testimonis ens han deixat clar que no han gaudit del suport emocional i social que aporten les xarxes de suport, cosa que pot afectar el seu benestar emocional i la seva capacitat per afrontar els desafiaments de l'embaràs. Aquesta situació té un efecte psicològic directe en el benestar de les persones gestants. I encara és més notori quan han d'estar en tot moment comentant que són persones amb discapacitat, fet que atempta contra la seva autoestima i els crea un malestar continu.

Una altra conseqüència de la manca de mesures de suport a la comunicació oral al sistema públic de salut en general, també en l'àmbit dels drets sexuals i reproductius, és el biaix econòmic que suposa: alguns centres de salut privats compten amb mesures de suport a la comunicació oral (pocs, però alguns). D'aquesta manera, les persones que poden pagar una mútua o una assegurança privada de salut que els permet triar entre diferents centres, poden optar per aquells centres més accessibles. En canvi, les persones que no es poden permetre una assegurança de salut han d'anar al centre de salut públic que tenen assignat per lloc de residència.

Des de la Federació ACAPPS coneixem la voluntat de posar remei a aquestes situacions per part de l'administració actual. Una voluntat que, en certa manera, coincideix amb la voluntat que demostren els professionals de la salut des de la seva implicació personal que ens demostren en aquest treball, com ho han fet també en altres ocasions properes.

Confiam que sabrem aprofitar entre totes les parts l'ocasió per fer realitat el desig expressat que una persona gestant amb sordesa oralista pugui viure un embaràs plenament accessible.

6.1. Mesures per a la millora de l'accessibilitat

Durant les entrevistes i al conversatori, les dones amb discapacitat auditiva han fet diferents propostes per assegurar l'accessibilitat de tots els processos d'atenció i instal·lacions per les quals han hagut de passar durant els seus embarassos.

A més, la Federació ACAPPS ja vam elaborar un document específic sobre les mesures de suport a la comunicació oral i els canvis organitzatius que convenia fer al sistema català de salut, que tenim publicat a l'[Observatori](#) del nostre web.

A continuació fem una relació detallada dels canvis que considerem necessaris, a partir de les aportacions i de la nostra pròpia experiència, per fer accessible el sistema d'atenció sociosanitari de les persones gestants amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment. Algunes d'aquestes propostes són aplicables a qualsevol espai d'atenció sanitària, especialitzada o no.

6.1.1. Base de dades

Els professionals sanitaris i administratius del sistema català de salut poden consultar una base de dades comuna anomenada ECAP (Estació Clínica d'Atenció Primària). El personal sanitari pot consultar la versió ECAP Clínica i el personal administratiu pot consultar l'ECAP Administrativa.

Convé que es generin etiquetes amb un protocol associat per a cada grup de professionals, de manera que en obrir la fitxa de cada persona, el personal vegi l'etiqueta que l'obliga a utilitzar els canals de comunicació que correspongui en cada cas, a disposar les mesures de suport a la comunicació i a repassar, si cal, les pautes de comportament per assegurar la comunicació amb les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

En paraules de les dones entrevistades, només cal «que els metges sàpiguen només llegint el meu expedient que s'han d'abaixar la mascareta» (entrevistada 4). Aquesta proposta, a causa de les conseqüències de la pandèmia, no és una mesura segura per a tots els actors, però s'entén la causa de l'angoixa.

«M'agradaria no haver de dir contínuament que soc sorda, perquè cansa molt i tinc la sensació que sempre estic demanant caritat: podeu mirar-me a la cara, podeu parlar més a poc a poc, necessito llegir els llavis. Sempre amb molt respecte i cura, però hi ha la incògnita de qui i què et trobaràs.» (Entrevista 1)

6.1.2. Taulells d'informació

Centrant-nos en els espais físics, observem que hi ha diferents maneres de poder fer de l'espai un entorn més accessible. La primera mesura per poder accedir a una infraestructura sanitària són els taulells d'informació, tant a l'entrada com a cada planta o secció. Com bé destaquen les entrevistades, convé que hi hagi un bucle magnètic de taulell. Aquesta mesura d'accessibilitat ha d'estar garantida perquè en els taulells d'informació s'executen les tasques bàsiques d'accés: és on es fa la recepció i el registre de pacients, acostumen a ser el punt d'entrada on els pacients proporcionen informació personal, mèdica i d'assegurances i també és on es dona la informació i les orientacions tant a pacients com a visites i familiars. També són un punt de lliurament de resultats de proves, incloent-hi informes de laboratori, radiografies o altres estudis diagnòstics. Així doncs, els taulells d'informació tenen un paper crucial en la gestió eficient dels serveis d'atenció mèdica, ja que actuen com a punts de contacte clau per a l'admissió, l'orientació, la coordinació de serveis i la comunicació amb els pacients i les famílies. D'aquesta manera, als taulells s'hi pot reunir una quantitat de gent suficient per generar soroll de fons que, sumat a la reverberació de l'espai (que acostuma a ser obert), fa molt difícil destriar el so a curta, mitjana i llarga distància per a les persones amb sordesa. És per això, en aquests casos, que la solució tècnica internacionalment reconeguda és el bucle magnètic de mostrador.

6.1.3. Sales d'espera

Un altre punt del recorregut que cal contemplar són les sales d'espera. Com bé expliquen les participants, a moltes sales no hi ha cap mesura d'accessibilitat, sinó que és el mateix personal mèdic que t'avisava des de darrere del mostrador o des de l'altra banda de la porta, la qual cosa comporta dificultats a les persones amb discapacitat auditiva i les obliga a anar acompanyades. És per això que els panells visuals d'informació de torn són la mesura accessible per a les persones amb sordesa o dificultat auditiva, sens perjudici de la resta de mesures que convingui implementar per garantir l'accessibilitat a altres col·lectius. En conseqüència, a les sales d'espera convé que hi hagi un gestor de cues, amb panell lluminós que pugui avisar a través del número de torn per entrar. Per complementar aquest suport, també s'hauria de considerar la possibilitat d'afegir -hi una aplicació mòbil per poder avisar del torn a través del telèfon. Així, les persones amb sordesa perceben la vibració quan els toca torn i no han d'estar permanentment mirant el panell lluminós per evitar que se'ls passi el torn.

6.1.4. Consultes

Per a les consultes mèdiques o sanitàries cal tenir en compte dues qüestions. Per una banda, les condicions de l'espai físic en què es produeix la consulta: ha de ser un espai sense soroll ambiental, ni ecos, ni reverberacions. «Els ecos són fatals per una persona amb sordesa», diu l'entrevistada 2, i afegeix que és important que no hi hagi maquinària que faci soroll (impresores o altres). Per altra banda, per a les exploracions en què la persona gestant no pugui veure la boca del professional sanitari quan li parla o no té prou coneixement de la lectura labial, cal utilitzar un emissor i un receptor individual d'FM amb collaret d'inducció magnètica, que serveix també per seguir la conversa que pugui establir-se a la taula del professional sanitari.

6.1.5. Formació

D'aquesta manera, entre la manca de coneixement sobre com comunicar-se amb les persones amb sordesa dels uns i la manca d'habilitació o rehabilitació de gran part de les persones amb sordesa, la comunicació es ser difícil. Conseqüentment, des de l'ACAPPS, es recomana que el personal sanitari i administratiu en funcions d'atenció a persones usuàries tingui formació basada en:

- **À** Conèixer les pautes bàsiques per facilitar la comunicació amb persones amb sordesa (vegeu el document a l'[Observatori de l'Accessibilitat i la Comunicació Oral de les Persones amb Sordesa](#)),
- **À** Conèixer les limitacions per a la comprensió que pateixen les persones amb discapacitat auditiva per poder fer-se càrrec de la dificultat real a la qual s'enfronten per comunicar-se,
- Conèixer el funcionament de les mesures de suport a la comunicació oral que han d'utilitzar ocasionalment en l'atenció d'una persona amb sordesa.
- Aprendre a utilitzar mitjans de comunicació telemàtics amb persones amb sordesa i l'equivalència de mitjans i pautes de comportament, tenint en compte que darrerament s'està incorporant la telemedicina en molts procediments.

6.1.6. Protocol

Així doncs, cal revisar els protocols de seguiment, tal com proposa la llevadora, ja que és fonamental que les necessitats de les persones gestants amb discapacitat s'abordin al protocol de seguiment de l'embaràs per garantir una atenció adequada i equitativa, ja que aquestes persones es veuen abocades a fer front a reptes específics i, per tant, són persones amb necessitats de suport addicionals durant l'embaràs.

Aquesta revisió hauria de tenir en compte que la comunicació ha de ser accessible, que hi ha d'haver un suport emocional i psicològic, de

la mateixa manera que s'han d'adaptar els exàmens i les proves exploratòries. També cal assegurar que els protocols incloguin les diferents mesures que poden requerir aquestes persones, des de bucles magnètics i emissores FM, fins a la lectura labial i la subtitulació en directe.

Això permetrà una comunicació efectiva amb els professionals de la salut i garantirà que la informació i les explicacions relacionades amb l'embaràs siguin plenament comprensibles per a les persones amb discapacitat auditiva.

Alhora, també és necessari revisar els protocols per a la creació de materials informatius accessibles i proporcionar materials en diversos formats, incloent-hi subtítols o transcripcions per a àudios i recursos visuals. D'aquesta manera, les persones amb sordesa poden accedir a la informació rellevant autònomament. Cal garantir que els centres de salut estiguin equipats amb tecnologia adaptada per crear espais accessibles per al col·lectiu.

Al capdavant, és imprescindible incorporar als protocols la sensibilització i la formació del personal sanitari sobre les necessitats i les barreres específiques de les persones amb discapacitat auditiva.

Això pot incloure sessions de formació regulars, tallers pràctics i recursos educatius per ajudar els professionals de la salut a desenvolupar habilitats de comunicació adaptada i a comprendre les necessitats del col·lectiu.

Un element que diferencia l'embaràs d'altres processos relacionats amb la salut és que són moltes les visites i activitats que estan dirigides a la parella de la persona gestant. Des de la visita a les instal·lacions fins a activitats de preparació per al part, la implicació de la parella es valora com un element important i saludable de tot el procés. És per això que a les propostes de modificació del protocol hem incorporat també les que poden afectar la parella, en cas que sigui una persona amb sordesa que es comuniqui de forma oral.

D'aquesta manera, només incloent totes aquestes necessitats en el protocol de seguiment de l'embaràs, amb revisions i actualitzacions periòdiques, es garantiria una atenció inclusiva i centrada en la persona gestant amb discapacitat i es promouria el seu benestar i el del nadó.

En resum, aquesta revisió hauria de centrar-se en la comunicació, els materials informatius, l'equipament adaptat, la sensibilització i formació del personal sanitari, així com en la recopilació de l'opinió

de les persones amb discapacitat auditiva. Aquestes mesures ajudarien a assegurar una atenció sanitària de qualitat que garanteixi el ple respecte a la dignitat de les persones amb sordesa.

Finalment, voldríem afegir un darrer comentari sobre les propostes que hem treballat per a la incorporació de les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment en el protocol de seguiment de l'embaràs a Catalunya.

El protocol de seguiment de l'embaràs a Catalunya no ha incorporat la perspectiva de les persones amb discapacitat auditiva ni amb altres discapacitats. Com en el cas de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, les persones amb altres discapacitats poden necessitar adaptacions diferents de les diverses intervencions i situacions en què es veuran involucrades en els procediments que preveu el protocol.

D'aquesta manera, des de la Federació ACAPPS fem una proposta d'aportació i millora del que disposa el protocol amb relació a les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, tot i que identifiquem que en general convé una revisió del protocol que incorpori la previsió d'atenció de les necessitats de les persones amb discapacitat, sigui quina sigui la discapacitat.

Des de la redacció d'aquest informe hem intentat identificar els punts del protocol on convindria fer menció de les disposicions que cal tenir presents a l'hora d'atendre les necessitats específiques les persones gestants amb pèrdua auditiva o discapacitat auditiva que es comuniquen oralment, que convé recordar que són el 97,8 % del total de persones amb discapacitat auditiva a Catalunya.

Tanmateix, en una revisió del protocol podria trobar-se una forma diferent d'incorporar les aportacions que proposem de manera que siguin igual d'efectives. De ben segur que el criteri dels professionals de la salut facilitarà la millor solució.

Pàgina 35. Punt 1.1. Primera visita

Proposem afegir-hi aquest paràgraf: *En el cas de persones gestants amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment, atesa la importància d'aquesta primera visita, cal garantir la disponibilitat de les mesures de suport a la comunicació oral que s'escaiguin (bucle magnètic, subtitulació en directe o lectura labial). Per poder-ho aconseguir, en el moment de la programació d'aquesta primera visita cal assegurar-se que s'hagi*

revisat prèviament l'historial clínic de la pacient per si s'hi indica la pèrdua auditiva i aleshores preguntar a la persona gestant quines mesures de suport a la comunicació necessita.

Cal revisar aquestes mesures amb la persona gestant durant la primera visita per poder-les adaptar a les següents i assegurar-se que queden ben identificades al carnet de l'embarassada.

Pàgina 36. Punt 1.4.1. Primera visita

Proposem afegir un punt al final de la llista: *Identificació de les necessitats d'adaptació i mesures de suport a la comunicació oral de les persones amb pèrdua auditiva.*

Pàgina 36. Punt 1.4.2. Visites successives

Proposem afegir al darrer punt de la llista el text següent: *...i assegurar-se que es disposa de les mesures de suport a la comunicació oral que persona gestant pugui necessitar.*

Pàgina 39. Quadre destacat amb els requisits que ha de complir la història clínic.

Proposem afegir un punt al final de la llista: *Informe de les mesures de suport a la comunicació oral que necessita la persona en visites presencials i dels canals de comunicació hàbils per concertar cites o comunicar qualsevol informació de manera no presencial.*

Pàgina 39. Punt 2.1.1. Identificació (dades personals)

Proposem afegir al darrer punt, després de la informació sobre adreça, telèfon de contacte i adreça electrònica, el text següent: *...indicant si la comunicació oral telefònica és viable o cal assegurar la comunicació per escrit.*

Pàgina 44. Punt 2.2.1. Primera visita.

Proposem afegir, com a primer punt de la llista ordenada de les dades que cal recollir, el text següent: *Identificar les mesures de suport a la comunicació oral que pugui necessitar la persona gestant tant en visites presencials com en situacions de comunicació a distància (telèfon, videoconferència o altres).*

Pàgina 227. Punt 1.1.1. Estratègia del consell en salut. Quadre destacat amb els elements que cal tenir en compte.

Proposem afegir un punt al final de la llista: *Assegurar la disposició de les mesures de suport a la comunicació oral a tots els espais d'atenció clínica i de sensibilització i educació que la persona pugui necessitar.*

Pàgina 231. Punt 1.2. Educació per a la salut. Activitat grupal.

Proposem afegir, just abans del paràgraf que comença dient «En l'embaràs, la dona i la seva parella estan molt motivats...», el paràgraf següent: *En el cas de persones gestants amb pèrdua auditiva, cal assegurar les mesures de suport a la comunicació oral que pugui precisar i una informació i sensibilització sobre les pautes de comunicació que convé seguir a la resta de persones participants en aquestes activitats.*

Pàgina 263. Punt 3.4.3. Educació maternal. Preparació per al naixement. Activitat grupal.

Proposem afegir-hi aquest paràgraf: *Atès que es tracta d'una activitat grupal, a més d'assegurar les mesures de suport a la comunicació oral que puguin requerir les persones gestants amb pèrdua auditiva, cal informar i sensibilitzar la resta de persones participants als grups sobre les pautes de comunicació que convé seguir per assegurar una comunicació efectiva.*

6.1.7. Grups de suport

Amb tota probabilitat, aquest és el repte més difícil: fer accessible les classes de preparació al part o els grups de suport.

No es tracta només de fer accessible una comunicació entre dues persones, sinó una comunicació entre múltiples persones, en què només una és professional i té l'obligació de respectar les pautes de comunicació, mentre que les altres persones participants són usuàries i poden no sentir-se obligades a fer-ho.

Tot i que aquest treball i l'experiència de la Federació ACAPPS ens permet afirmar que la qualitat humana que més destaca de les persones que comparteixen espai amb les persones amb sordesa acostuma a ser l'empatia i les ganes d'ajudar, també hem d'assumir que no sempre és així.

D'aquesta manera, cal establir mecanismes en ambdues direccions: d'una banda, assegurar que la persona que condueix l'activitat tingui els recursos suficients per fer accessible la seva comunicació i, de l'altra, instar el conjunt de persones participants de les activitats a fer el mateix.

Així, a les persones que hauran de conduir les activitats, els recomanem:

- Que comptin amb un emissor FM i que la persona amb sordesa tingui un receptor amb collaret d'inducció magnètica.
- Que comptin amb un micròfon sense fil connectat a l'emissor FM per tal que, quan les persones participants hi intervinguin, la persona amb sordesa pugui rebre el so directament a la seva pròtesi.
- Que rebin formació sobre les dificultats de comunicació de les persones amb sordesa oralistes.
- Que es formin per canviar els seus hàbits a l'hora de fer les activitats: no ocultar la cara a la persona amb sordesa, evitar el perfil o la visió dels llavis des d'alçades diferents, assenyalar la persona que prendrà la paraula per facilitar a les persones amb sordesa localitzar-les i poder fer lectura labial des del principi de la intervenció...

- Que rebin informació sobre les dificultats específiques de la persona amb sordesa que participa a les seves activitats: sap fer una bona lectura labial?, té una bona discriminació auditiva?, etc.
- Que l'espai on es desenvolupin les activitats estigui ben condicionat per no tenir ecos ni reverberacions.
- Que puguin disposar de material escrit o gràfic per sensibilitzar la resta de persones assistents sobre les pautes de comportament convenients per a la comunicació.
- Que distribueixin les participants en forma de semicercle o de U per facilitar que a les persones amb sordesa puguin fer lectura labial de totes les persones que hi intervinguin.
- Que evitin l'ús de mascaretes o, si no ho poden evitar, que facin servir mascaretes accessibles a la lectura labial.

D'altra banda, a les altres persones beneficiàries de l'activitat cal:

- informar-les de les normes de comunicació de l'activitat quan s'hi apunten:
- no intervenir sense que abans es concedeixi el torn de paraula,
- facilitar la lectura labial a les persones amb sordesa mostrant-los el frontal de la cara.
- evitar posar-se res a la cara, tapar-se la boca o menjar un xiclet mentre es parla.
- entregar-los una infografia amb informació sobre les pautes de comunicació que cal seguir i sobre les dificultats per a la comprensió de les persones amb sordesa oralistes (soroll ambiental, especialment).
- entregar-los un escrit en què es faci referència a la importància de la xarxa de relacions i el paper que cadascuna de les persones participants pot tenir en la millora del benestar de les altres i fer referència a la necessitat d'incloure les persones amb dificultats de comunicació en aquests beneficis.

- recomanar-los que, en els espais de relació informal, intentin respectar aquestes pautes de comunicació i triïn sempre que puguin taules rodones o quadrades, en què es puguin veure bé les cares, evitant espais amb molt soroll ambiental.
- evitar l'ús de mascaretes o, si no ho poden evitar, que facin servir mascaretes accessibles a la lectura labial.

6.1.8. Procediments mèdics incompatibles amb les pròtesis auditives

Cal que els professionals sanitaris a càrrec de proves exploratòries o de procediments mèdics que siguin incompatibles amb les pròtesis auditives ho sàpiguen i que existeixin protocols que atenguin:

- la custòdia de les pròtesis, de manera que se n'asseguri la cura i el retorn en perfectes condicions, tan bon punt la incompatibilitat desaparegui.
- la disposició de mesures de suport a la comunicació oral alternatives que assegurin que la persona amb sordesa pugui accedir a la informació i a la comunicació del que està passant al seu voltant.

6.1.9. Hospitalització

Atenció del personal sanitari

Un dels comentaris que ens han fet les dones entrevistades és que resulta esgotador haver d'explicar a tot el personal sanitari que són persones amb sordesa i que han de prendre mesures per assegurar la comprensió del que li diguin.

Per això cal que els hospitals facilitin aquesta informació a tots els professionals sanitaris que hagin d'interactuar amb les persones ingressades que tenen una discapacitat auditiva i tinguin la formació necessària per assegurar una comunicació efectiva.

Intèrfon

Quan una persona està ingressada, des del llit pot prémer un botó que avisa infermeria per demanar atenció. Des d'infermeria utilitzen un intèrfon, que les persones amb sordesa no poden sentir.

Cal establir un mecanisme per tal que tothom que intervingui en l'atenció d'una persona amb sordesa durant la seva hospitalització sàpiga, des del començament del seu torn, que la persona ingressada a aquella habitació té discapacitat auditiva.

La qüestió seria, doncs, que les infermeres es desplaressin a l'habitació, tal com es feia abans d'instal·lar els intèrfons a les habitacions. Per fer aquesta opció més raonable, es poden disposar les habitacions més properes a la infermeria per a les persones amb dificultats auditives.

Comandament a distància del televisor

Normalment els comandaments a distància dels televisors dels hospitals no tenen botó per activar els subtítols.

Cal un canvi en les especificacions tècniques que han de complir els proveïdors per assegurar que els propers comandaments que s'adquireixin ja tinguin activa aquesta opció.

Documentació de l'alta

Quan es dona d'alta una persona després d'haver estat hospitalitzada, se li entrega diversa documentació, entre la qual hi ha infor-

mació sobre com contactar amb els serveis mèdics si es té algun dubte o alguna complicació.

La forma de contactar que s'ofereix és un telèfon. Cal establir un canal de comunicació igual d'immediat que el telèfon per a les persones amb sordesa: un canal de xat o missatgeria telefònica amb atenció immediata garantida.

6.1.10. Comunicació no presencial

La comunicació no presencial amb les persones amb sordesa presenta dificultats, atès que la via telefònica, la més estesa socialment, és invàlida en la majoria dels casos. I la resta de canals de comunicació presenten o poden presentar certes peculiaritats.

Convé assegurar que el recordatori de visites, per exemple, no es farà telefònicament, sinó per missatgeria telefònica instantània.

Canals equivalents

La primera cosa que cal tenir present és que, per evitar discriminacions, cal aplicar criteris d'equivalència als canals substituïdors: no és equivalent una trucada telefònica i un correu electrònic. La immediatesa de la primera no la té el segon. Podem dir que una trucada és equivalent a un xat, per exemple.

Telemedicina i concertació de visites

Pel que fa a les videoconferències, cal tenir present un seguit de consells i pautes de comportament importants a l'hora de fer-ne una amb una persona amb sordesa o dificultats auditives.

Però, fins i tot seguint aquestes pautes, podem trobar-nos que les condicions en què es poden fer aquestes videoconferències no són suficients per garantir una bona comunicació. Si els problemes habituals ja fan difícil la comunicació amb persones oïdores, imaginem-nos els problemes de comprensió que poden patir les persones amb sordesa o dificultat auditiva.

La mala connexió o transmissió de dades insuficient, els retards, les imatges pixel·lades, els sorolls de fons que pot tenir un dels interlocutors... Totes aquestes circumstàncies poden fer poc útil la videoconferència amb les persones amb sordesa, a no ser que es compti amb la subtitulació de la conversa.

Subtitulació automàtica

El problema rau en què els programes de subtitulació automàtica (transcripció d'àudio a text) no estan prou desenvolupats actualment.

La major part utilitzen el motor d'Alphabet (Google), que de moment està pensat per a l'anglès i que en castellà dona prop d'un 25 % d'errades. En català és impracticable. Si, a més, hi afegim l'argot mèdic, per al qual no està entrenada l'aplicació, la comunicació acaba sent un desastre.

Cal tenir present que aquestes aplicacions poden portar a equívocs molt rellevants. Quan una persona no acaba d'entendre una paraula, pel context pot intuir-la o fins i tot pot prescindir-ne per garantir la comprensió i en el seu pensament hi deixa un espai en blanc; en canvi, aquestes aplicacions ho transcriuen tot, tingui sentit o no en el context, de manera que omplen els buits i això pot suposar que transcriu coses que no tenen res a veure amb allò que s'ha dit.

Aquest funcionament és font de molts equívocs i, en circumstàncies com les que es poden viure entre un professional sanitari i la pacient, cal assegurar una comprensió precisa.

Servei de subtitulació en directe

Existeixen serveis de subtitulació professionals en què una persona assisteix a una reunió (presencial o virtual) i va transcrivint allò que diuen les persones que estan a la conversa.

Aquesta subtitulació es pot fer telemàticament en temps real, sense la necessitat que la persona que subtitula estigui presencialment a la sala de consultes, o es pot fer de forma presencial, a través de l'opció que algunes de les aplicacions de videoconferència ofereixen d'afegir algú que subtituli. Fins i tot per a actes públics s'instal·len pantalles per poder posar-hi els subtítols que es van escrivint en temps real.

7. Bibliografia

ASSIR, (2022). Violència institucional en el marc de drets sexuals i reproductius. Diana Cardona Motger, Mireia Amat Escútia i Sílvia Aldavert Garcia
https://drets-sexuals-i-reproductius.lassociacio.org/wp-content/uploads/2022/12/Viol%C3%A8ncia-Institucional_Informe-2022_versi%C3%B3-digital.pdf

Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat. Di-lluns, 21 abril 2008
<https://www.boe.es/boe/dias/2008/04/21/pdfs/A20648-20659.pdf>

Departament de Salut (2021). Estació Clínica d'Atenció Primària (ECAP).
https://salutweb.gencat.cat/ca/ambits_actuacio/linies_dactuacio/tic/sistemes-informacio/gestio-assistencial/ecap/

Federació ACAPPS, (2023). Federació ACAPPS, Qui som?.
<https://acapps.org/web/>

General, L. A. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. naciones Unidas, 2.
http://www.diputados.gov.py/simore/Compendio_Onu_Simore_2022.pdf

Informe ACAPPS (2022). Sense dret a la informació a causa d'una accessibilitat inexistent: així ho viuen les persones amb sordesa. Federació ACAPPS
https://acapps.org/web/wp-content/uploads/2023/02/INFORME_CANVIS-1.pdf

Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-6115-consolidado.pdf>

Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2007/BOE-A-2007-18476-consolidado.pdf>

Llei orgànica 1/2023, de 28 de febrer, per la qual es modifica la Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs

<https://www.boe.es/eli/es/lo/2023/02/28/1/con>

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

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?document-tid=673958>

Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6919/1966849.pdf>

Llei 17/2020, de 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/8303/1854624.pdf>

OASH: oficina per a la salut de la dona

<https://espanol.womenshealth.gov/pregnancy/you-get-pregnant/preconception-health>

ONU, A. G. (1979). Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona.

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2012/8403.pdf>

Prujà, D. (2022). *Dades disponibles sobre sordesa*. Federació ACAPPS

Prujà, D. (2021). *Atenció primària a la salut i accessibilitat comunicativa*. Federació ACAPPS

Santos, K. D. L. (2016). *Violència obstétrica: conceptualizaciones desde las usuarias y profesionales de la salud*.

Nacions Unides (1995). Declaració i plataforma d'acció de Beijing

<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2015/9853.pdf>

8. Annexos

8.1. Coneixements necessaris sobre les persones amb sordesa

Hi ha diverses causes de la pèrdua auditiva i diferents moments en què es pot manifestar. Depenent d'aquests i altres factors, les capacitats de les persones amb discapacitat auditiva es poden veure afectades amb major o menor mesura. D'aquesta manera, convé fer un repàs a alguns estereotips per evitar donar per sabudes algunes bases que estan molt lluny de la realitat (annex dels models de petició de mesures de suport a la comunicació oral a l'administració de justícia de la Federació ACAPPS)

8.1.1. Les persones amb sordesa hi senten

Sovint les persones amb sordesa capten alguns estímuls auditius, o bé perquè han perdut la capacitat de captar algunes freqüències, o bé perquè tenen un aprofitament de les restes auditives lleu. Una altra cosa és que aquests estímuls que capten els permetin comprendre allò que perceben, ja que el problema principal que acostumen a tenir no és pas de volum, sinó d'intel·ligibilitat.

Sovint pensem que les pròtesis auditives funcionen com les ulleres, però ni audiòfons ni implants corregeixen el problema. Aporten un estímul auditiu diferent, al qual cal acostumar-se, com qui aprèn un nou idioma. A més, cal tenir present l'escassa cobertura pública dels audiòfons (que es cobreixen només fins als 26 anys) de manera que moltes persones no poden assumir el cost d'una pròtesi ajustada a les seves necessitats.

8.1.2. El soroll, l'enemic principal

Les persones amb sordesa poden percebre els sons barrejats i han de fer un esforç per discriminar aquells als quals han de prestar atenció de la resta de soroll o sons que perceben. Donada la dificultat de discriminar els sons, els espais amb soroll de fons, amb eco o reverberació són els espais on més dificultat troben les persones amb sordesa per comunicar-se.

8.1.3. Les persones amb sordesa dominen la lectura labial

La lectura labial s'aprèn i s'entrena, d'aquesta manera hi ha persones amb sordesa amb una gran capacitat de lectura labial i d'altres que en tenen menys, depenent del seu entrenament personal.

8.1.4. Estrès i fatiga auditiva

La concentració que requereix per a una persona amb sordesa seguir la comunicació és molt intensa: discriminar auditivament, reinterpretar i descodificar nous estímuls auditius, combinar diverses fons de captació d'informació com la lectura labial amb la captació dels estímuls auditius que proporciona la pròtesi, rebre permanentment un so amplificat o fins i tot la subtitulació... Això comporta que les persones amb sordesa puguin manifestar esgotament en situacions de comunicació que tenen una durada llarga sense recessos.

8.2. Mesures de suport a la comunicació oral

La legislació reconeix diversos mitjans per fer accessible la informació i la comunicació a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment. A continuació en fem una breu i senzilla explicació: com funcionen, què resolen i quina instal·lació requereixen.

8.2.1. Lectura labial

La lectura labial és una de les mesures principals de suport a la comunicació oral. És factible en la curta distància, ja que en distàncies de més de dos o tres metres comença a perdre efectivitat. Per ser útil òbviament requereix que hi hagi una bona il·luminació, que les persones estiguin a la mateixa alçada, que no hi hagi res que modifiqui el moviment dels llavis (un xiclet, un bolígraf...), que la persona que parla estigui de cara a la persona amb sordesa, que el micròfon no tapi la boca...

En actes públics, a menys que es projecti una imatge de la persona interlocutora, no acostuma a ser una opció suficientment vàlida.

8.2.2. Bucle magnètic

Consisteix en un aparell que es connecta al sistema d'àudio de la sala i que transforma el so de tot el que es diu en un camp d'ones magnètiques, que capta la pròtesi auditiva de la persona amb sordesa que disposa del programa T (bobina), per d'aquesta manera sentir el so dels seus interlocutors directament, evitant tot el soroll de fons i la pèrdua d'intensitat i claredat. Es requereix una instal·lació prèvia que pot ser provisional o permanent (que necessita de la realització d'obres).

8.2.3. Emissora FM

És un dispositiu amb un emissor de radiofreqüència connectat a un micròfon de corbata, similar a les petaques que porten les persones a la televisió per parlar amb micròfon sense fil. Aquest emissor envia ones de freqüència modulada (FM) a un receptor que té la persona amb sordesa, que pot posar-hi uns auriculars o bé un bucle magnètic individual, que li enviarà directament el senyal acústic per ones electromagnètiques a la seva pròtesi auditiva.

El resultat finalment és que el so arriba de les persones interlocutores a les persones amb sordesa directament, estalviant-se el soroll de fons i la pèrdua de claredat que aporta la distància. Per evitar que totes les persones que parlen hagin de passar-se el micròfon, es pot instal·lar un sistema estacionari connectat al sistema de so de la sala.

8.2.4. Subtitulació en directe

Hi ha persones que no tenen un aprofitament suficient de les seves restes auditives o no tenen un entrenament suficient en lectura labial —o la distància no ho permet—, de manera que es fa imprescindible la subtitulació en directe. Això suposa que, mentre una persona parla, una altra transcriu allò que es va dient, complint una normativa concreta dissenyada per a la subtitulació per a persones amb sordesa: UNE 153010:2012.

Cal tenir present que parlem sempre més ràpid del que es pot transcriure, de manera que la subtitulació serà inevitablement una síntesi d'allò que es diu. Això és important tenir-ho present quan es diuen coses que resulta imprescindible que les persones amb sordesa coneguin amb total precisió.

La instal·lació es pot fer de diverses maneres:

- Una persona subtituladora professional seu al costat de la persona amb sordesa i va transcrivint allò que es diu en un ordinador. La persona amb sordesa pot veure directament la transcripció a la pantalla o en una pantalla addicional.
- Una persona subtituladora professional en un espai reservat per a tècnics, però amb capacitat per sentir tot el que es diu, subtitula la conversa i els subtítols es projecten a una pantalla que pot veure tota la sala, de manera que les persones que prenen la paraula poden veure en tot moment si allò que diuen està subtitulat amb suficient claredat i precisió en els extrems més delicats.
- Una persona subtituladora professional es connecta a un sistema de videoconferència i transcriu el que es diu a la sessió. Aquesta transcripció es pot veure en forma de subtítols a la mateixa aplicació de videoconferència o a través d'un sistema independent que es combina amb la videoconferència. Requereix un suport tècnic per fer arribar el so a l'ordinador i una formació prèvia per conèixer com funciona l'eina. La videoconferència es pot projectar a la sala on es fa l'activitat mitjançant l'ordinador i connexió a Internet.

Aquesta opció es combina tot sovint amb la projecció en una pantalla de la cara de les persones interlocutores per facilitar la lectura labial.

Processos d'embaràs (in)accessibles

Una publicació de:



Amb la col·laboració de:



Amb el suport de:



13

CONCLUSIONS GENERALS



La primera qüestió que volem destacar és l'esforç organitzatiu que ha dut a terme la Federació ACAPPS en els tres anys que el projecte està en funcionament. Les dades són clares en aquest aspecte: 42 persones han estat informades de totes i cadascuna de les accions que es duen a terme per atendre els 62 casos en els quals han estat implicades, fet que ha suposat mantenir 98 converses actives diferents.

Tot aquest volum de feina, sense comptar el nombre de trucades, correus electrònics de consultes i cerca de persones especialistes (lletrades, graduades socials, treballadores socials, de diferents àmbits de l'administració...), que per a cada cas podem multiplicar per 5 sense exageracions, amb la conseqüent inversió de temps, és una feina ingent.

Ara bé, és una inversió que pensem que paga la pena per diverses raons. En primer lloc, perquè permet visibilitzar la realitat quotidiana de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment a partir de fets i dades concretes reals. Parlem de persones a les quals no posem nom per respecte a la seva intimitat, però sí que ens podem imaginar fàcilment les dificul-

tats que viuen a l'hora d'anar a comprar a un supermercat, informar-se sobre com buscar feina, donar-se d'alta i de baixa dels serveis de la seva llar en una mudança o en qualsevol de les situacions quotidianes que ens mostra aquest informe.

En segon lloc, perquè de mica en mica estem també ajudant les persones amb sordesa oralistes a ser conscients que són titulars d'uns drets que no sempre es respecten: els drets cal conquerir-los i defensar-los tal com la nostra història ens demostra. A poc a poc, les persones amb sordesa van prenent consciència que cal ser actiu en la denúncia de situacions quotidianes i això ens ajuda a fer més accessible el seu dia a dia.

Però pensem que hem de seguir apostant per aquesta inversió de temps i recursos i pensem que les administracions públiques així ho han de poder valorar, perquè en més d'un de cada quatre casos, en un 27 %, podem aconseguir que les persones que han contactat amb nosaltres accedeixin al servei, a la instal·lació, al producte o a l'activitat que inicialment veien negada per la manca de mesures de suport a la comunicació.

42 persones han estat beneficiàries del projecte, ens han presentat 62 casos en què han estat involucrades 98 persones. Des de la Federació ACAPPS les hem mantingut informades i hem contactat o intentat fer-ho amb totes les institucions o empreses responsables dels fets que ens han compartit.

En el 27 % dels casos, l'equip del projecte o les mateixes institucions responsables de la inaccessibilitat aconseguen fer accessible el que inicialment no ho era.

I més enllà encara, també en més d'un de cada quatre casos, en un 26 %, l'equip del projecte ha aconseguit establir una relació amb les institucions, empreses o entitats responsables de la manca d'accessibilitat per trobar una solució definitiva per tal que cap altra persona amb sordesa oralista se'n vegi exclosa.

Són dades que conviden a una esperança d'un món plenament accessible que hem de perseguir, cultivar i empènyer perquè es faci realitat.

Val a dir que aquestes ràtios d'assoliment no serien possibles si a l'altra banda del correu electrònic, del telèfon o del mitjà que haguem fet servir per contactar amb les institucions i empreses inaccessibles no s'haguessin fet càrrec de la necessitat que els exposàvem, no haguessin confiat en nosaltres i no haguessin fet l'esforç de canviar la seva manera habitual de fer les coses.

No canviarem el món sense seduir les voluntats de les persones allà on ens les trobem: exercint la seva condició de ciutadanes, exercint la seva professió, compartint l'espai públic, vivint i convivint amb persones diferents i necessitats diverses, que només podrem atendre amb una

legislació acurada i una voluntat ciutadana per a la igualtat.

I com a tercer element imprescindible d'aquest procés, tenim les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i que decideixen fer-se activistes de l'accessibilitat, informant-nos de les situacions que han viscut, invertint el seu temps per intentar canviar les coses, moltes vegades sense èxit, però sempre amb constància.

En un altre ordre de coses, ocasionalment trobem, per part d'institucions i empreses responsables de la manca de mesures de suport a la comunicació oral, una resposta inicialment positiva: ens escolten, ens atenen amb atenció i ens asseguren que en un futur ho resoldran. És per això que és tan important en aquest projecte el seguiment dels casos i dels compromisos de les empreses i institucions responsables de la inaccessibilitat.

En el 26% dels casos, l'equip del projecte aconseguix contactar amb les institucions o empreses responsables de la inaccessibilitat i resoldre la manca de mesures de suport per a properes ocasions, evitant així la reiteració de la inaccessibilitat.

En aquesta línia, hem decidit incorporar una secció a l'informe que és la de gestions pendents: són aquelles gestions que durant la tramitació del cas en el període previ a la publicació d'aquest informe no hem pogut realitzar i les gestions de seguiment dels compromisos que adquireixen les diferents institucions i empreses amb les quals contactem per promoure una millora en l'accessibilitat de la comunicació oral de la seva activitat i de les seves instal·lacions.

Segur que haureu vist un destacat en alguns casos i al final d'aquest document hi trobareu un annex amb totes les gestions pendents de fer relacionades amb els casos d'enguany.

Hem volgut destacar també els assoliments definitius, les situacions en què hem aconseguit un canvi que farà que ja mai més cap altra persona amb sordesa hagi de viure aquesta situació d'inaccessibilitat en aquest lloc, empresa o institució concreta. És aquesta la finalitat darrera d'aquest projecte, aconseguir canvis estructurals, i hem pensat que calia destacar-ho també.

Aquesta és la segona edició del projecte i, tal com sospitàvem, de mica en mica anem guanyant poder de convicció. Institucions o empreses que el primer any no ens van fer el cas que potser mereixíem, enguany les hem trobat més receptives i han començat a plantejar-se seriosament actuar per facilitar l'accessibilitat de la seva activitat i les seves instal·lacions.



La constància és una de les claus d'aquest projecte: institucions o empreses que el primer any no ens van fer el cas que potser mereixíem, enguany les hem trobat més receptives i han començat a plantejar-se seriosament actuar per facilitar l'accessibilitat de la seva activitat i les seves instal·lacions.

Aquesta és una cursa de fons i un procés de seducció permanent en què des de la Federació ACAPPS anirem trobant-nos i re-troband-nos amb els mateixos actors i amb actors diferents. Esperem en un futur aconseguir, encara que sigui per la força de no deixar-ho estar, que s'hi posin, que canviïn la manera que tenen de fer les coses.

De mica en mica anem trobant canals d'interlocució amb ens públics o amb grans empreses que, en ocasions anteriors, ens havien estat negats, o aconseguim convèncer les persones responsables que inicialment es mostraven reticents.

Així ho veiem i cal reconèixer l'esforç en l'àmbit de la cultura, en institucions com Barcelona Activa o el Servei d'Ocupació de Catalunya, el Departament de Salut, l'Hospital de Sant Pau, Infojobs o Ferrocarrils Catalans, que, tot i haver fet un treball per a l'accessibilitat els darrers anys, ha calgut tornar a revisar algunes coses.

Felicitem aquestes empreses, institucions i entitats i felicitem-nos tots plegats perquè treballem per assegurar una vida plenament autònoma a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Comentàvem al primer informe, el de 2022, que la manca de mesures de suport a la comunicació oral que fes accessible

la informació i la comunicació a les persones amb sordesa oralistes posa en qüestió els nostres valors democràtics com a societat.

Doncs bé, des de l'equip del projecte podem dir que ens sentim envoltats i acompanyats de moltes persones compromeses amb aquests valors democràtics, que aposten per l'accessibilitat i que es fan càrrec de la importància de fer-ho.

Hem pogut percebre el sofriment i l'angoixa amb què algunes persones amb sordesa viuen aquestes situacions: sentir-se discriminat, reconèixer que estàs rebent un tracte diferenciat i que la resta de persones no hi fan res, haver d'estar repetint sempre i arreu que ets una persona amb sordesa, és una experiència molt dura.

Volem destacar i compartir que no es tracta només d'una qüestió de reconeixement de drets. Des de la Federació ACAPPS i l'equip del projecte hem pogut percebre el sofriment i l'angoixa amb què algunes persones amb sordesa viuen aquestes situacions.

Sentir-se discriminat, reconèixer que estàs rebent un tracte diferenciat i adonar-se que la resta de persones no fan res per posar-hi remei és una experiència molt dura.

Haver d'estar tota l'estona avisant que ets una persona amb sordesa per tal que facilitin les mesures de suport a la comunicació oral a les quals tens dret és esgotador i obliga les persones amb sordesa a estar permanentment significat-se com a tals.

Més encara, haver de fer-ho modificant o interrompent visiblement el desenvolupament d'activitats compartides amb altres persones perquè no s'estan aplicant bé les mesures de suport a la comunicació oral, suposa una exposició pública que no és fàcil d'assumir i comporta una càrrega emocional que no és just transferir a les persones amb sordesa.

En aquest sentit, hem d'agrair la col·laboració dels serveis psicològics de l'Oficina per la No-discriminació de l'Ajuntament de Barcelona, als quals aquest any hem derivat a dues persones, amb una valoració molt positiva.

Entenem que, en un projecte com aquest, comptar amb recursos per restaurar emocionalment les persones que han tingut una vivència molt intensa d'una situació d'inaccessibilitat és imprescindible.

Afortunadament, aquesta vivència no fa que les persones amb sordesa defalleixin en la denúncia: segueixen compartint amb nosaltres les diferents situacions que viuen, encara que no aconseguim trobar-los un canal de comunicació accessible, encara que no aconseguim que les empreses o institucions incorporin mesures de suport a la comunicació oral per tal que no es repeteixi aquesta situació en un futur, o fins i tot encara que triguem temps a donar-los resposta pel gran volum de feina que acumulem.

Des d'aquestes línies volem agrair i reconèixer la confiança que ens fan les persones amb sordesa que dediquen el seu temps a fer que les coses canviïn, encara que no les puguin gaudir elles en primera persona. Aquest és un projecte en el qual trobem petits herois i heroïnes de la vida quotidiana, no només entre les persones amb sordesa sinó també entre les persones que treballen a empreses, entitats i institucions, amb les quals contactem per intentar millorar les coses. Els ho diem massa poc: MOLTES GRÀCIES.

Treballant en aquest projecte trobem petits herois i heroïnes de la vida quotidiana, no només entre les persones amb sordesa sinó també entre les persones que treballen a empreses, entitats i institucions, amb les quals contactem per intentar millorar les coses. Els ho diem massa poc: MOLTES GRÀCIES!

14

ANNEX I. SEGUIMENT EN CURS



Ja a l'edició de l'any passat vam poder observar que algunes institucions i empreses s'emplaçaven al futur per emprendre accions que milloressin l'accessibilitat de la comunicació oral de la seva activitat.

Des de l'equip del projecte hem valorat que, per facilitar la gestió i la comprensió del volum de feina que suposa la gestió de tots aquests casos, resulta molt gràfic fer visibles aquestes gestions pendents.

A la relatoria dels casos ja ho hem fet visible i hem agrupat totes les accions pendents en aquest annex:

- Fer seguiment de les mesures de suport a la comunicació oral que incorpora el Servei d'Ocupació de Catalunya, especialment a la formació que realitza directament i a la que subcontracta
- Contactar amb Recursos Humans del Departament de Cultura de la Generalitat per informar-los i sensibilitzar-los sobre les necessitats d'accessibilitat del seu personal amb sordesa.
- Reprendre el contacte amb JST per saber si ha canviat de lloc de treball i facilitar-li l'assessorament per a una millor adaptació.
- Assegurar-se que BCN Activa incorpora al pressupost de 2024 previsions per millorar l'accessibilitat de la comunicació oral de la seva activitat i instal·lacions.
- Contactar amb el centre ASSISR Esquerra de l'Eixample per assegurar-se que:

- Han implementat un pla d'atenció a les persones usuàries amb diversitat funcional, que incorpori les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

- Han contactat amb les federacions de persones amb discapacitat (ACAPPS inclosa).

- Han format als seus professionals en matèria d'atenció a les persones amb diversitat funcional.

- Revisar amb el Departament de Salut els circuits d'atenció i concertació de cites a l'atenció primària.
- Fer un seguiment de les millores en l'accessibilitat de la comunicació oral de l'Hospital de Sant Pau.
- Fer seguiment de les inversions del Departament de Salut en gestors de cues.
- Fer seguiment de la millora del servei de teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona i de la implementació d'un protocol específic per a persones amb sordesa oralsites.
- Fer seguiment de les millores dutes a terme en accessibilitat de la comunicació oral a partir de la diagnosi que vam fer a la Clínica Idona de Barcelona.
- Buscar una interlocució vàlida al Departament de Justícia per aconseguir que els diferents operadors

de justícia garanteixin les mesures de suport a la comunicació oral a les persones amb sordesa.

- Reprendre el contacte amb el Banc de Sabadell per fer una formació al seu personal d'atenció al públic.
- Fer seguiment de les decisions preses per l'Àrea de Diversitat i Inclusió de Movistar per conèixer quines mesures de suport han implementat i quina revisió dels circuits d'atenció han fet.
- Intentar trobar una interlocució amb Seguritats Direct, Direct Seguros i altres grans companyies.
- Contactar amb l'Oficina per la Igualtat de Tracte i No-discriminació de la Generalitat i amb l'Oficina per la No-discriminació de l'Ajuntament de Barcelona per explorar formes d'abordatge de la manca d'accessibilitat de les grans companyies.
- Contactar amb el Departament d'Accessibilitat de TMB per explorar fórmules de millora de l'ús dels panells lluminosos dels autobusos.
- Seguir amb el treball amb Infojobs i concretar data per a la formació al seu personal per definir el circuit de comunicació més adient.
- Reprendre el contacte amb el Departament de l'Interior per fer una revisió del funcionament de l'aplicació del 112 accessible.

- Traslladar a l'IMPD la necessitat que les convocatòries d'ajuts de l'Ajuntament de Barcelona contemplin canals de comunicació accessibles per a tota la ciutadania.
- Obrir un canal de comunicació àgil per a l'atenció de contingències amb les empreses Focus i Aptent.
- Reprendre el contacte amb l'Auditori de San Cugat per oferir-los assessorament en la millora de la seva accessibilitat.
- Buscar una interlocució permanent amb el TNC per poder gestionar amb agilitat les incidències i oferir-los assessorament per a la millora de l'accessibilitat de la comunicació oral en la seva programació i instal·lacions.
- Traslladar a la Taula de Museus de l'Institut de Cultura de Barcelona les propostes per millorar l'accessibilitat dels museus que la Federació ACAPPS ha elaborat.
- Reprendre el contacte amb la Fundació Pasqual Maragall per facilitar l'accessibilitat de les seves activitats.
- Revisar les millores en accessibilitat de la comunicació oral del castell de Castelldefels.



15

ANNEX II. ASSOLIMENTS 2022-23



Durant la gestió dels casos de 2022 hem aconseguit un conjunt de canvis: en situacions que abans eren inaccessibles, ara qualsevol persona amb sordesa que es comuniqui oralment hi trobarà un circuit d'atenció o unes instal·lacions que li fan accessible la informació i la comunicació. Aquest és l'objectiu últim d'aquest projecte: aconseguir un canvi que faci definitiva l'accessibilitat de la comunicació oral allà on les persones amb sordesa ens informen que cal.

Volem fer un repàs dels assoliments que hem aconseguit gràcies a la gestió dels casos de 2022:

- El Servei d'Ocupació de Catalunya ha adquirit un bucle magnètic per a l'atenció de persones amb sordesa a qualsevol de les seves oficines. A més, ha generat un protocol per a l'atenció de persones amb sordesa que es comuniquen oralment, per assegurar l'atenció d'aquestes persones en una sala sense ecos, reverberacions ni soroll ambiental.
- Barcelona Activa ha instal·lat bucles magnètics al mostrador de la seva seu al carrer de la Llacuna, ha definit un protocol per a les entrevistes a persones amb sordesa oralistes, amb una sala d'atenció sense ecos, reverberacions ni soroll ambiental, i ha instal·lat una emissor estacionària d'FM a la seva sala d'actes amb receptors individuals.
- TMB ha retirat el requisit psicofísic que exclou les persones que porten audiòfons dels seus processos de reclutament de conductors de trens i informadors.
- Cinc centres d'atenció primària participaran en una prova pilot en què s'instal·larà un bucle magnètic als mostradors i se'ls dotarà d'un emissor i un receptor d'FM per a les consultes mèdiques.
- L'Hospital de Sant Pau ha posat gestors de cues amb pantalles a totes les seves consultes externes.
- El Departament de Salut està revisant les especificacions tècniques dels gestors de cues que adquireix per valorar que puguin avisar per telèfon (amb vibració) a les persones amb sordesa.
- ASSIR Esquerra s'ha compromès davant la Sindicatura de Greuges de Catalunya a fer un pla d'atenció a persones amb capacitats diverses, contactar amb les associacions referents per conèixer-ne les necessitats i formar els seus professionals en matèria d'atenció a persones amb diversitat funcional.
- La Federació ACAPPS i l'Hospital de Sant Pau mantenim un canal de comunicació directe que ens permet gestionar les situacions que puguin anar sorgint per facilitar l'accessibilitat d'aquells circuits d'atenció que no tinguin encara mesures de suport a la comunicació oral.
- Els equipaments culturals que gestiona Focus (els teatres Romea, Goya, Condal i la Sala Villarroel) revisen els seus receptors FM per assegurar nivells de so dins de la normativa i revisen també la ubicació que proposen a les persones amb sordesa en les representacions que subtitulen.
- El Gran Teatre del Liceu revisa les ubicacions que proposa a les persones amb sordesa per tal que puguin llegir bé els subtítols i sentir bé el bucle magnètic.
- El Sant Andreu Teatre ha subtitulat en directe la presentació de la seva temporada 2022-2023.

16

ANNEX III. TEXTOS LEGALS



- Declaració Universal de Drets Humans
https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/cln.pdf
- Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb Discapacitat
https://dretssocials.gencat.cat/web/content/03ambits_tematicos/11discapacitat/2012_04_11_convencio_drets_persones_discapacitat_catala.pdf
- Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció internacional sobre els drets de les persones amb discapacitat
https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2011/08/02/pdfs/BOE-A-2011-13241-C.pdf
- Constitució Espanyola
https://www.senado.es/web/conocersenado/normas/constitucion/index.html?lang=ca_ES
- Estatut d'Autonomia de Catalunya
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=401680&language=ca>
- Llei General de Drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social
https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632-C.pdf
- Llei 27/2007 de 23 d'octubre, per la que es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18476>
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat de Catalunya
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=673958>
- Llei 13/2022, de 7 de juliol, General de Comunicació Audiovisual
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2022/BOE-A-2022-11311-consolidado.pdf>

Una publicació de:



Amb el suport de:

