

INFORME ACAPPS 2024

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

ANÀLISIS, SOLUCIONS I ACTUACIONS
EN 60 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.

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.

ÍNDEX

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
Reparació dels drets de les persones	20
Solució definitiva de situacions d'inaccessibilitat	21
INACCESSIBILITAT A LA SALUT	24
Relatoria de casos	26
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb la salut	31
Conclusions de la inaccessibilitat a la Salut	32
INACCESSIBILITAT AL TRANSPORT	34
Relatoria de casos	36
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb el transport	39
Conclusions de la inaccessibilitat als Transports	40
INACCESSIBILITAT ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ	44
Relatoria de casos	46
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb els mitjans de comunicació	51
Conclusions de la inaccessibilitat als Mitjans de Comunicació	52
INACCESSIBILITAT ALS SERVEIS	54
Relatoria de casos	56
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb els serveis	59
Conclusions de la inaccessibilitat als Serveis	60
INACCESSIBILITAT A L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ	62
Relatoria de casos	64
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb l'educació i la formació	80
Conclusions de la inaccessibilitat a l'Educació i Formació	82
INACCESSIBILITAT AL TREBALL	84
Relatoria de casos	86
Conclusions de la inaccessibilitat al treball	92
INACCESSIBILITAT A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	94
Relatoria de casos	96
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb les administracions públiques	104
Conclusions de la inaccessibilitat a les Administracions Públiques	106
INACCESSIBILITAT A LA JUSTÍCIA	110
Relatoria de casos	112
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb la justícia	114
Conclusions de la inaccessibilitat a la justícia	116
INACCESSIBILITAT A LA CULTURA I L'OCI	118
Relatoria de casos	120
Accions derivades de l'informe del 2023 en relació amb la cultura i l'oci	141
Conclusions de la inaccessibilitat a la Cultura	142
CONCLUSIONS GENERALS	146
ANNEX I. SEGUIMENT EN CURS	152
ANNEX II. ASSOLIMENTS 2023-24	156
MONOGRAFIA 01: LA INCLUSIÓ ÉS ARA	161

00

RESUM

Aquest document recull les **situacions viscudes el 2023 per persones amb discapacitat auditiva que han fet arribar a les entitats ACAPPS els casos en què no han pogut accedir a projectes, processos, actes, activitats, productes, serveis, equipaments o instal·lacions per manca de mesures de suport a la comunicació oral**. L'informe 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 l'informe anual de casos d'inaccessibilitat en la comunicació oral del 2024, un informe que repassa els casos del 2023 en què persones amb sordesa que es comuniquen oralment s'han trobat en situacions en les quals 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 a la Comunicació Oral (SAICO).

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.

En aquesta gestió, el criteri que seguim és de mai no substituir la persona amb sordesa, sinó d'assessorar l'ens responsable de la manca d'accessibilitat sobre com pot comunicar-se efectivament amb les persones amb sordesa per assegurar el seu dret d'accés a la informació i a la comunicació en aquella situació concreta.

També hem treballat per intentar resoldre definitivament la manca d'accessibilitat, a través de l'assessorament, per implementar les mesures de suport o els canvis organitzatius necessaris per evitar que altres persones amb sordesa hagin de patir la mateixa situació.

Es pot veure en les dades que presenta l'informe del treball realitzat, però no podem presentar aquest informe sense mencionar que el SAICO és un recurs de primer ordre perquè les persones amb sordesa puguin fer accessible allò que se'ls nega en un primer terme. Una de cada tres persones que recorren al servei veuen com després de les gestions que fem poden accedir al servei, a l'activitat, a l'espectacle o a les instal·lacions que abans els eren inaccessible. És per això que **anmem les persones amb sordesa a comptar amb el SAICO per guanyar més autonomia personal.**

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 fa l'Institut Nacional d'Estadística, que identifica 174.100 persones amb discapacitat auditiva a Catalunya.





Aquest és el darrer informe en què el Codi d'accessibilitat de Catalunya (el reglament d'aplicació de la Llei d'accessibilitat de Catalunya) no és vigent, atès que es va aprovar el 29 de novembre del 2023 i no entra en vigor fins al març del 2024.

Tot i que el Codi d'accessibilitat permet uns terminis d'adaptació força laxos a tots els agents, esdevé un canvi en la forma d'entendre les mesures de suport a la comunicació (pel que fa a les persones amb sordesa) que ja notem quan contactem amb els diferents agents, perquè el seu interès i les ganes d'avançar són molt més evidents.

Felicitem, doncs, la gran feina que ha suposat per a tot el sector de la discapacitat una negociació de deu anys per concretar en el Codi d'accessibilitat de Catalunya el reglament d'aplicació d'una llei aprovada el 2014; i també donem l'enhorabona a la resta d'actors implicats en aquesta negociació, ja que el resultat del treball fet no és un altre que un país millor que s'anirà concretant al llarg dels propers anys.

En el camí que ens queda per recórrer a partir d'ara hem de seguir tenint present que hem de despertar la complicitat d'institucions públiques, empreses i persones que, al capdavant, han de posar en pràctica els canvis en les seves maneres de fer, han de programar les inversions i han de disposar de les mesures de suport a la comunicació oral de les persones amb sordesa. Només amb aquest treball conjunt aconseguirem que efectivament l'anhel d'un país millor per a tots i totes es concreti.

02

METODOLOGIA



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, un servei o una instal·lació i demanem que se n'exposin els detalls.

Tanmateix, són moltes les persones que ens comuniquen els seus casos a través de WhatsApp i 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 denunciem. 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 primer contacte molt curós, en què no donem res per fet, per evitar malentesos i, sobretot, per no ser rebuts amb hostilitat.

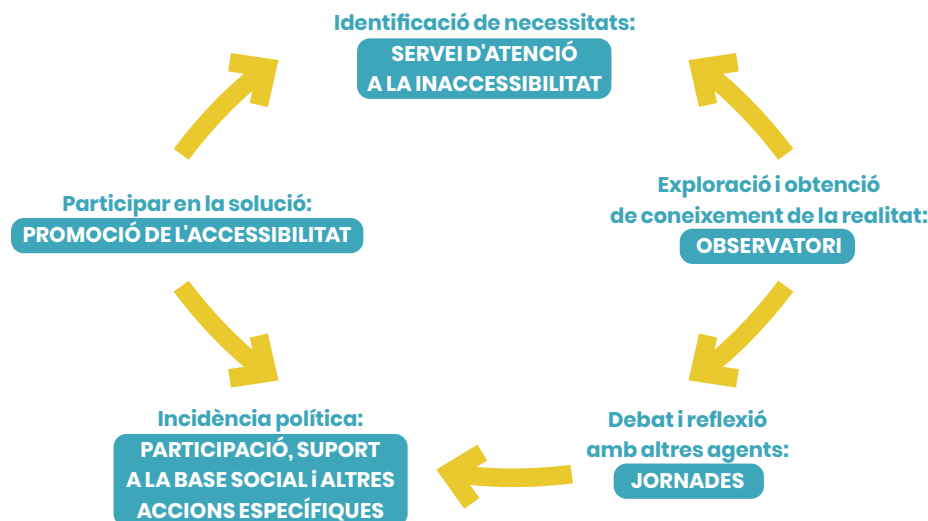
A partir d'aquí comença un treball en dues línies. La primera és buscar un canal que faci accessible el servei o l'activitat a la persona amb sordesa, deixant sempre clar que nosaltres en cap cas substituïm les persones amb sordesa, és a dir, no farem la gestió per donar d'alta o de baixa un servei telefònic, per exemple. Així, 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

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.

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, hi trobem una resposta positiva que pot arribar a suposar un treball de força mesos, de manera que acabem derivant el cas a l'àrea de promoció de l'accessibilitat de la comunicació oral.

De fet, el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat a 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 SAICO 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. Cal tenir present que en moltes ocasions la derivació de les accions passa directament del SAICO a l'àrea de promoció de l'accessibilitat, ja que les institucions amb les quals contactem accepten avançar plegats cap a una major inclusió i accessibilitat de la seva activitat per a les persones amb sordesa.

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 el fem realitat.**

Pel que fa al període de treball que mostrem a l'informe, mantenim el criteri de l'any anterior: a l'informe del 2023 recollíem les gestions fetes fins a la primera setmana de juliol, igual que enguany. Així, hi apareixen les gestions que hem pogut fer durant un any i mig per als casos que hem rebut durant el 2023. Confiem que aquest canvi ajudi a mostrar millor la realitat amb què 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 en cada cas.



03

ANÀLISI NUMÈRICA DE LES DADES



VOLUM DE TREBALL REALITZAT

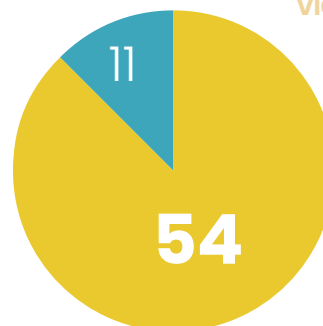
Enguany, el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat a la Comunicació Oral (SAICO) ha atès 60 casos en què 43 persones diferents han patit situacions que les han convertit en víctimes de la vulneració del seu dret a l'accés a la informació i a la comunicació, fins en 65 ocasions. Això és possible perquè hi ha casos en què participa més d'una persona i persones que ens presenten més d'un cas.

Hi ha una davallada del nombre de victimitzacions en relació amb l'any passat: enguany han estat 65 casos mentre que l'any passat en van ser 98. Aquesta diferència és deguda a un canvi fet a principis d'any en la recollida de casos a l'àmbit de la cultura, ja que durant els primers nou mesos de l'any el formulari permetia la resposta anònima i no hem pogut reflectir aquests casos en l'informe d'enguany. Així, cal esperar que l'any vinent el nombre de casos i victimitzacions pugi, ara que ja hem resolt aquest incident en l'instrument de recollida de dades.

Tot i així, la proporció en termes de gènere de les víctimes es modifica sensiblement, ja que ha pujat el nombre de víctimes masculines, tot i que la proporció de víctimes de l'àmbit de la cultura es pot explicar a partir d'aquest incident en la recollida de dades.

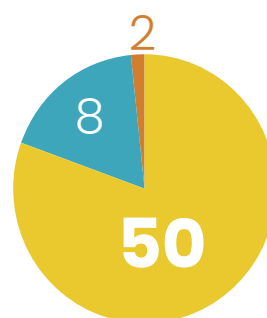
En canvi, trobem una certa estabilitat en el nombre total de casos que ens arriben, tot i que, com ja hem explicat, no hem pogut documentar alguns casos de l'àmbit de la cultura, que han estat 60 pels 62 del 2023. També s'ha estabilitzat el nombre de persones diferents que utilitzen el servei i ens documenten casos, bé com una forma de militància, bé com un recurs per intentar accedir a serveis, activitats o instal·lacions.

VICTIMITZACIONS Total: 65



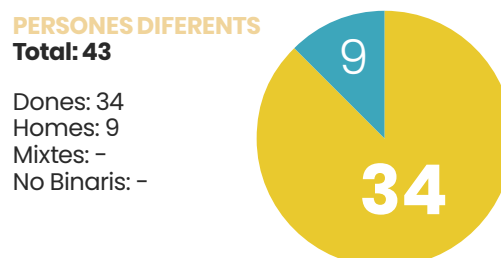
Dones: 54
Homes: 11
Mixtes: -
No Binaris: -

CASOS Total: 60



Dones: 50
Homes: 8
Mixtes: 2
No Binaris: -

PERSONES DIFERENTS Total: 43



Dones: 34
Homes: 9
Mixtes: -
No Binaris: -

Cal destacar el manteniment també de la proporció de casos protagonitzats per dones i dels protagonitzats per homes en relació amb l'any passat: enguany, dels 60 casos, 50 han estat de dones, 8 d'homes i 2 de mixts, mentre que el 2023 van ser 50 casos de dones i 11 d'homes.

I pel que fa al nombre de persones beneficiàries del SAICO, enguany n'han estat 43 de diferents, en comparació a les 42 del 2023, amb un manteniment també en les proporcions de gènere, donat que el 2023 van ser 35 dones i 7 homes al costat de les 34 dones i els 9 homes del 2024.

A l'efecte de comprendre les xifres convé que expliquem com hem tractat les dades: quan una situació afecta més d'una persona, es tracta d'un únic cas amb múltiples víctimes. Així, la suma de víctimes de tots els casos ens dona un nombre de victimitzacions, mentre que el nombre de víctimes es correspon amb el nombre de persones diferents que han patit una o més situacions de negació del seu dret d'accés a la informació i a la comunicació.

Aquestes xifres globals ens mostren la consolidació del projecte en un entorn específic i, si bé d'una banda ens animen a entendre el projecte com a consolidat, al mateix temps **ens informen que si volem fer un salt més enllà d'aquest primer entorn ens caldrà fer un treball més intensiu de difusió** i de millora dels sistemes de captació d'informació.

En termes generals, tal com dèiem l'any passat, la gran proporció en totes les mesures d'aquest informe de dones en relació amb els homes ens mostra la composició de la nostra base social i del

major activisme i associacionisme de les dones a la nostra societat.

ÀMBITS DE LA MANCA D'ACCESSIBILITAT

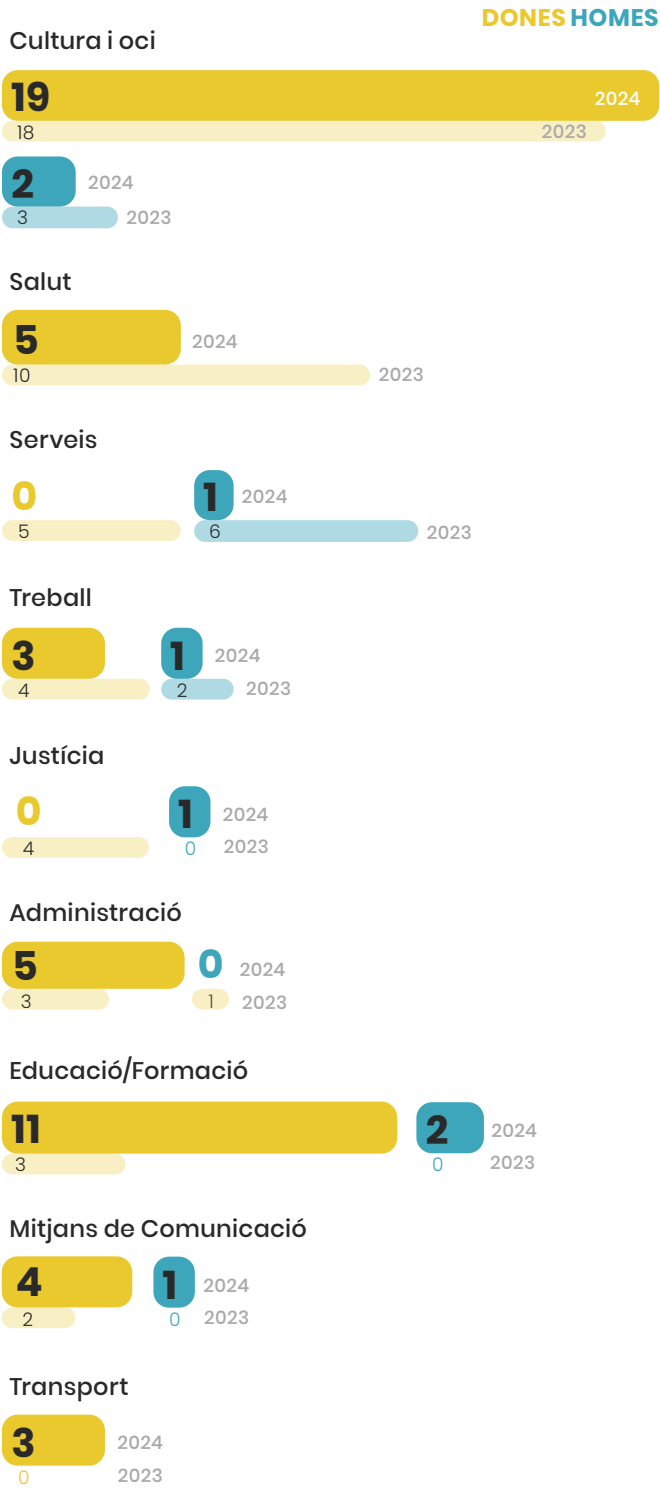
Enguany, com l'any anterior, hem classificat els casos rebuts en nou àmbits diferents, tot i que hi ha algunes variacions. Tornem a tenir casos de l'àmbit del transport, però no pas d'habitatge ni de comerç.

Algunes dades que destaquem són l'increment de les dades d'educació i formació, que interpretem com una millora de la comunicació interna, atès que aquest increment és a causa de la derivació de casos del Servei d'Atenció i Suport a les Famílies i del Servei d'Inserció Laboral.

La reducció important en els casos de l'àmbit dels serveis està relacionat amb el fet que l'any anterior vam treballar els problemes associats a la mudança d'una parella, fet que va comportar un nombre molt important de casos.

Amb aquestes xifres i el coneixement que les persones que han estat beneficiàries enguany són molt semblants a les que ho van ser l'any passat, fem una lectura en la qual valorem positivament com des de l'entitat **estem aconseguint que un grup significatiu de persones amb sordesa esdevinguin plenament conscients que l'accessibilitat no és un favor que se'ls fa, sinó que és un dret del qual són creditors**. Però, d'altra banda, convé que el projecte s'obri a altres espais, sectors i col·lectius.

CASOS PER ÀMBITS I GÈNERES 2023-2024



TITULARITAT DE LA INSTITUCIÓ RESPONSABLE DE LA INACCESSIBILITAT

Enguany han estat 38 els casos en què la responsabilitat de la manca d'accessibilitat que han patit les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i ens ho han compartit, torna a ser, majoritàriament, d'institucions públiques.

Recordem que el 2022 la relació de responsabilitats entre pública i privada va ser, respectivament, de 38 i 17 casos (69 % i 31 %), el 2023 va ser de 28 i 34 (45 % i 55 %), i enguany és de 38 i 22 (63 % i 37 %). Tenint en compte que es tracta d'una mostra de casos relativament petita, no ens sembla una dada significativa més enllà del fet que les persones amb sordesa s'identifiquen més com a creditors de drets quan es relacionen amb l'administració pública que no pas en el conjunt de relacions que tenen amb actors privats, que són majoritàries.

Titularitat Pública (nombre de casos)

38 EN TOTAL



Titularitat Privada (nombre de casos)

22 EN TOTAL



REPARACIÓ DELS DRETS DE LES PERSONES

Les persones que han esdevingut víctimes de la manca d'accessibilitat han aconseguit reparar els seus drets d'accedir a la informació i a la comunicació gràcies al treball del SAICO en un 38 % dels casos, fet que ha augmentat 12 punts en relació amb l'any anterior, i s'han reparat més drets en les institucions privades (48 %) que en les públiques (33 %).

REPARACIÓ DE DRETS 2024

Titularitat Pública (Persones afectades)

42 EN TOTAL



Titularitat Privada (Persones afectades)

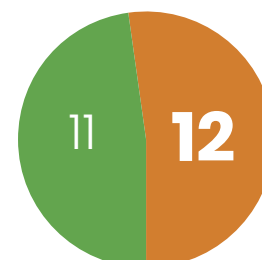
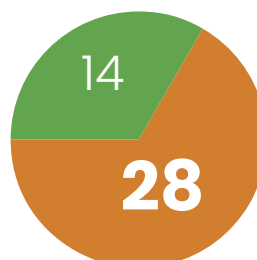
23 EN TOTAL



Restablert / No restablert

Inst. Públiques

Inst. Privades



Aquesta és una dada molt destacable, ja que el temps que comporta la gestió d'un sol cas és molt elevat i, a més, hi ha molts casos que tal com ens arriben no permeten la gestió de la reparació dels drets de la persona amb sordesa pel fet de tractar-se d'un esdeveniment que ja ha passat (per exemple, una visita a una institució sanitària en què no hi havia mesures de suport a la comunicació oral, o qualsevol altra situació que no es pot reproduir).

Tres anys després d'iniciar el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat a la Comunicació Oral, **més d'una de cada tres persones que recorren al servei veuen els seus drets restablerts i aconseguixen l'autonomia personal** allà on se'ls negava.

SOLUCIÓ DEFINITIVA DE SITUACIONS D'INACCESSIBILITAT

Ara bé, el SAICO treballa de la mà amb l'àrea de promoció de l'accessibilitat, de manera que aquelles situacions que detectem al SAICO, just després d'establir relació amb l'ens responsable de la manca d'accessibilitat per ajudar-los a trobar maneres de fer accessible el servei o l'activitat que la persona amb sordesa reclama, ens oferim per fer accessible la seva activitat per tal que cap altra persona amb sordesa s'hagi de trobar en una situació idèntica.

Els casos en què aconseguim aquesta fita els anomenem casos en els quals hem solucionat la inaccessibilitat. Val a dir que són gestions que comporten molta més feina i relació amb les institucions. Sovint comporten visites sobre el terreny, elabo-

rar informes i una diagnosi, però paga la pena, ja que és la manera de sensibilitzar i conquerir definitivament els espais que permeten que les persones amb sordesa desenvolupin una vida plena, sense haver de veure limitat el seu accés a la informació ni a la comunicació. És per això que ens trobem molts casos en què la solució està en procés.

Cal entendre, però, que el fet que un cas estigui en procés de solució definitiva suposa que la institució responsable de la manca d'accessibilitat ha mostrat la seva disposició a rebre el nostre ajut i assessorament, de manera que en gairebé tots els casos la resolució d'aquell cas acabarà esdevenint definitiva.

CASOS EN QUÈ S'HA SOLUCIONAT DEFINITIVAMENT LA INACCESSIBILITAT

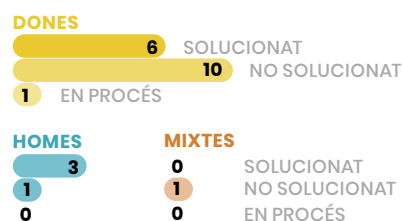
28%
SOLUCIONAT DEFINITIVAMENT

Institucions Públiques



21%
SOLUCIONAT EN INST. PÚBLIQUES

Institucions Privades



41%
SOLUCIONAT EN INST. PRIVADES

El 28 % dels casos que arriben al SAICO tenen com a resultat un canvi en positiu en les condicions d'accessibilitat de la comunicació oral, després d'un procés llarg de suport a les institucions públiques i responsables de la inaccessibilitat. Si, a més, tenim en compte que un altre 33 % dels casos estan en procés de solució definitiva, podem afirmar que **un 60 % dels casos que arriben a la Federació ACAPPS a través del SAICO, el treball de l'equip d'accessibilitat aconsegueix sensibilitzar les institucions responsa-**

bles per posar-se a treballar en l'accessibilitat de la seva activitat.

Si tenim en compte quina és la resposta dels diferents àmbits en relació amb l'oferta de la Federació ACAPPS d'assessorament per a la millora de les condicions d'accessibilitat de la comunicació oral, observem algunes de les àrees de treball més intenses de l'entitat els darrers anys, així com algunes situacions que són interessants de comentar.

Treball

4 POSITIU **0** NEGATIU **0** EN PROCÉS

Salut

1 POSITIU **0** NEGATIU **4** EN PROCÉS

Justícia

0 POSITIU **1** NEGATIU **0** EN PROCÉS

Serveis

1 POSITIU **1** NEGATIU **0** EN PROCÉS

Administració pública

4 POSITIU **1** NEGATIU **1** EN PROCÉS

Educació i Formació

2 POSITIU **10** NEGATIU **1** EN PROCÉS

Transport

0 POSITIU **1** NEGATIU **2** EN PROCÉS

Cultura i Oci

5 POSITIU **5** NEGATIU **11** EN PROCÉS

Mitjans de comunicació

0 POSITIU **5** NEGATIU **0** EN PROCÉS

En l'àmbit de la cultura veiem que més del 50 % dels casos estan en procés; això és perquè estem en contacte permanent amb molts equipaments per fer una millora substancial en les condicions d'accessibilitat de les seves instal·lacions i activitats. És important que les persones amb sordesa sàpiguen que són molts els equipaments que treballen per millorar, que són cares moltes de les solucions que cal implementar i que, entre els equipaments i la Federació ACAPPS, treballem per implementar-les, trobar els recursos i aconseguir una millora substancial.

En l'àmbit de la salut, tot i que veiem que hi ha un 80 % **dels casos en procés de solució, cal tenir present que tampoc no es tracta de solucions immediates, però som en la bona línia**, amb una interlocució continuada per a l'accessibilitat del conjunt del sistema sanitari català amb la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació, amb la qual estem impulsant proves pilot als centres d'atenció primària que esperem que els propers governs vulguin continuar impulsant.

En l'àmbit de l'educació i la formació ja hem comentat que l'increment de casos és positiu, en el sentit que suposa una millora en el funcionament intern i la derivació de casos entre serveis. Caldrà treballar, però, en la millora de la sensibilitat i l'interès de les diferents institucions educatives per a la resolució definitiva de la manca d'accessibilitat. Tanmateix, cal dir que la major part dels casos d'enguany són en l'àmbit de la formació d'adults al llarg de la carrera professional, de la formació per a la inserció laboral i de l'accessibilitat a les activitats de les escoles més enllà de l'activitat docent.

No es tracta de desmerèixer aquestes casuístiques, ans al contrari: es tracta d'identificar que com a entitat hem de ser capaços de transmetre la necessitat de fer accessible la formació al llarg de tota la vida, incloent-hi l'activitat escolar més enllà de la que es desenvolupa a l'aula.

Pel que fa als casos de les administracions públiques, tenen un nivell de resolució elevat (del 80 %). Podem identificar aquests nivells amb la capacitat d'interlocució de la Federació amb les diferents administracions, tot i que queda molt camí per recórrer.

Finalment, una nota per a la interpretació d'aquestes dades: a Catalunya hi ha 174.100 persones que es considera que tenen una discapacitat auditiva. Podem imaginar-nos la quantitat de vegades al dia que una persona amb sordesa es troba amb situacions en què la informació i la comunicació no li és accessible. Per tant, les dades d'aquest informe no ens aporten una visió representativa de la realitat que viuen les persones amb sordesa. Ara bé, sí que ens ajuden a comprendre la seva realitat i podem pensar que les persones que ens han confiat els detalls d'algunes de les situacions en què s'han vist excloses de la comunicació han triat els temes que més els signifiquen i més recurrents els són. Entenguem, doncs, les dades que aporta l'informe sobre la inaccessibilitat a la comunicació oral com una inspiració per treballar amb l'objectiu de revertir aquestes situacions que assenyala.

04

INACCESSIBILITAT A LA SALUT



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

D'aquesta manera, trobem casos en els serveis públics i privats de salut, en l'atenció primària, en l'atenció especialitzada i en l'atenció hospitalària.

Casos d'inaccessibilitat a la salut

5
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

4
PÚBLICA

1
PRIVADA

Reparació del dret

En Positiu

1
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Negatiu

4
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu

1
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Negatiu

0
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Procés

4
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

Persones

Víctimes dones **5** Víctimes homes **0** Casos dones **5** Casos homes **0** Casos mixtes **0**

RELATORIA DE CASOS

P40 (dona) – Consulta sense mitjans de suport a la comunicació al CatSalut – 15 de setembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P40 ens comenta que per una otitis se li va agreujar la pèrdua auditiva ocasionada per una otosclerosi bilateral. Amb la inflamació tenia el canal auditiu tancat i no sentia res. A l'hora de fer els tràmits per demanar hora al CAP de salut **havia d'anar amb la seva parella o la seva mare per poder comunicar-se amb el metge.** Va ser conscient que encara queda molt per fer, ja que en les situacions que no hi sent la comunicació telefònica és inútil i s'han de buscar solucions visuals o escrites.

Actuació de l'ACAPPS:

P40 no ens vol comunicar el seu centre de salut, motiu pel qual entenem que fa la denúncia de forma genèrica, com una manera d'assenyalar la necessitat d'establir mitjans de suport a la comunicació que siguin visuals, com ara sistemes de xat o missatgeria instantània per demanar dia i hora, o disposar de solucions tècniques de subtitulació a dins de la consulta per no dependre d'una tercera persona. Traslladem aquestes necessitats a les reunions que mantenim amb el Departament de Salut.

●●● Durant el 2024 continuarem traslladant al Departament de Salut la necessitat d'implementar canals de comunicació accessibles tant per demanar cita com per a l'atenció a dins de les consultes mèdiques.

P2 (dona) – Inaccessibilitat en l'atenció al públic a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – 23 de maig del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P2 ens comenta que una administrativa de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau no va voler comunicar-se de manera efectiva amb ella perquè deia que no era una persona amb sordesa. Per tant, no va fer possible la comunicació.

Pau la necessitat d'oferir una formació a les persones que fan atenció al públic. En relació amb això ens comenten que dins del projecte estratègic del nou model del procés ambulatori **preveuen la revisió de processos al voltant de la gestió de la demanda d'hipoacusia, que volen tractar de manera prioritària durant el 2024.**

Actuació de l'ACAPPS:

Donat que P2 no ens dona més informació, ho posem en coneixement del Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per tractar-ho de forma genèrica com un cas d'inaccessibilitat per part del personal que fa l'atenció al públic. Des del Servei d'Atenció a l'Usuari ens demanen més informació del cas particular. En no poder donar aquesta informació demanem **a l'Hospital de Sant**

●●● Durant el 2024-2025 farem el seguiment de la implementació del nou model del procés ambulatori que vol implantar l'Hospital de Sant Pau per assegurar que es tinguin en compte les mesures d'accessibilitat a la comunicació per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment; especialment, la formació del personal d'atenció al públic.

P1 (dona) – Inaccessibilitat als canals de comunicació de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – 25 d'octubre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P1 ens comenta que en una visita a audiologia de Sant Pau tot va anar bé. La van cridar per la visita a les pantalles i tot va ser molt correcte. La doctora li va fer signar un paper i li va dir que ho portés al taulell de la mateixa planta. Quan va arribar al taulell, va presentar l'escrit signat i una de les treballadores li va dir que li trucarien pel mòbil. P1 va respondre que no podia comunicar-se pel telèfon perquè té una sordesa pregonia i no pot seguir les converses, i demana si li poden enviar per missatge o correu electrònic. La treballadora li va contestar que no rotundament. **Al final va haver de donar el telèfon del seu pare per comunicar-se amb l'hospital.**

la comunicació hagi de ser per telèfon. Les programacions s'envien per SMS i, si no és possible (perquè la persona no té mòbil o hi ha instruccions prèvies), per correu postal. Es demanen els números de telèfon mòbil per enviar aquestes comunicacions, però en cap cas per marcar la pauta de comunicar-se només per via telefònica. En principi, consideren que es tracta d'una situació puntual i atípica perquè no són les pautes de treball. L'enviament d'un SMS en lloc de la citació per correu postal va començar al febrer del 2023. També ens comenten que dins del projecte estratègic per un nou model del procés ambulatori faran la revisió dels processos al voltant de la gestió de la demanda d'hipoacúsia, que volen tractar de manera prioritària en els propers mesos des de la redacció d'aquest informe.

Actuació de l'ACAPPS:

Posem en coneixement d'aquesta situació el Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Ens comenten que no hi ha cap mesura ni instrucció que

●●● Durant el 2024-2025 farem el seguiment de la implementació del nou model de procés ambulatori que vol implantar l'Hospital de Sant Pau.

P3 (dona) – Circuit de cita prèvia al centre de salut Reumatek – 11 de juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	Sí

La situació:

P3 ens comunica que l'11 de juliol del 2023 escriu pel lloc web de Reumatek.com per demanar una hora amb una de les doctors. Rep una resposta automàtica que li diu que per oferir-li una millor atenció li pregunten que demani cita per telèfon a la consulta de Reumatek més propera (l'Hospital Universitari Sagrat Cor o el Centre Mèdic Teknon), i hi assenyali l'horari de contacte.

Actuació de l'ACAPPS:

Parlem amb Reumatek i la persona que ens atén ens comenta que **es pot fer servir el correu electrònic per demanar cita**. El correu electrònic és info@reumatek.com, de manera que n'informem a P3 i **demanem que afegixin aquesta informació al missatge automàtic**.



Reumatek afegix al missatge telefònic la possibilitat de demanar cita per correu electrònic.

P4 (dona) – Dificultats per seguir les sessions del CatSalut: centre d'atenció primària Larrad – 10 d'octubre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	En procés

La situació:

P4 ens planteja que l'han orientada a assistir a unes sessions grupals en el centre d'atenció primària Larrad. Ha fet la primera sessió i troba que té dificultats per seguir la sessió. Ens planteja quina mesura pot tenir per facilitar-li la comunicació.

Actuació de l'ACAPPS:

Davant la situació que ens comenta plantejem que una possible solució seria disposar d'un sistema de freqüència modulada amb bucle magnètic individual. Com **que el CAP no disposa d'aquests aparells i, a més, ja ha començat l'activitat, li plantejem cedir-li un sistema d'FM amb bucle magnètic individual** per tal que, d'una banda, pugui assistir a les sessions grupals del CAP i, d'altra banda, des del CAP coneguin la tecnologia i la puguin implementar en futures activitats.



Gràcies al préstec del sistema d'FM amb bucle magnètic, P4 ha pogut accedir a les sessions grupals en què ha participat..



Cal continuar treballant amb el Departament de Salut perquè els centres de salut disposin de mesures d'accessibilitat a la comunicació oral en totes les seves activitats en què participin persones amb sordesa, i perquè estengui la prova pilot iniciada a cinc CAP de Catalunya (dos de Barcelona, un de Mataró, un de Sabadell i un de Vilafranca).

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB LA SALUT

En l'informe anterior, en l'àmbit de la salut vam continuar fent tota una sèrie de tasques pendents, com les següents:

→ El CAP Vilafranca Nord (Vilafranca del Penedès) va presentar un cas d'inaccessibilitat i, per aquest motiu, entre d'altres, ha estat un dels cinc centres de la prova pilot per a la instal·lació de bucles magnètics a la recepció i sistemes individuals per a les consultes.

→ L'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau ha posat pantalles per a la gestió de cues, fet que facilita, així, l'accessibilitat comunicativa. Mantenim el contacte amb el Servei d'Atenció a l'Usuari per tal de fer un seguiment de les millores implementades i de les que es podrien implementar en un futur proper.

→ ASSIR Esquerra de l'Eixample: hem contactat en diverses ocasions amb el centre per oferir el nostre assessorament i mai no han tornat la comunicació. No tenim coneixement que el centre hagi complert el compromís que va assumir amb el Síndic de Greuges, fet que ens sembla especialment greu. Durant el 2024 farem un darrer intent i, en cas de no reeixir, tornarem a exposar la queixa al Síndic de Greuges i l'elevarem també al Departament de Salut.

→ Continuem mantenint reunions amb el Departament de Salut per millorar l'atenció a les persones amb sordesa en el conjunt del sistema català de salut i amb l'extensió de la instal·lació de bucles magnètics a tots els CAP de salut de Catalunya (384 CAP i 20 CUAP), entre altres iniciatives.

Actualment la Federació ACAPPS tenim línia directa amb la direcció d'atenció a l'usuari de l'Hospital de Sant Pau per poder gestionar amb rapidesa qualsevol incidència de manca d'accessibilitat que les persones amb sordesa ens plantegin.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA SALUT

Enguany tenim cinc casos de Salut. Enrere queden els temps de COVID en què eren més de 15 els casos que les persones amb sordesa ens feien arribar.

Són tots casos de dones, com els anys anteriors en què les dones han estat majoritàries en compartir casos d'aquesta temàtica.

Només un ha estat resolt i és perquè es tracta d'una solució senzilla, com habilitar un canal equivalent per a la programació i concertació de visites.

La resta no ha estat possible aconseguir que les persones amb sordesa veïessin restablerts i reparats els seus drets, havent de renunciar a la seva intimitat perquè la manca de mesures de suport a la comunicació les força a anar acompanyades d'una persona familiar per interlocutar amb el personal sanitari.

Quatre dels cinc casos estan en procés de solució definitiva, perquè corresponen o bé a la revisió dels processos interns en relació a l'accessibilitat de l'Hospital de Sant Pau o bé a l'accessibilitat dels Centres d'Atenció Primària del CATSalut, assumpte que està pendent de l'extensió de l'experiència acu-

mulada amb les proves pilot realitzades a cinc CAPS gràcies a l'impuls de la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació del Departament de Salut esperonada per la Federació ACAPPS des de ja fa més de dos anys i mig.

Hem d'esperar que el govern que sorgeix de les darreres eleccions no dilati el procés de fer accessible l'atenció sanitària de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Si hem d'extreure alguna conclusió del treball del SAICO a l'àmbit de la Salut seria que hem sabut entrenar un treball de continuïtat, amb el Departament de Salut, amb l'Hospital de Sant Pau i altres dependències i equipaments sanitaris que ens permet una interlocució en nivells i ritmes diferents que assessora aquestes institucions en relació a les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

D'aquesta manera seguim destacant l'aposta per la millora permanent de l'Hospital de Sant Pau, que l'any passat ja va estrenar els gestors de cues i enguany ens parla de la revisió del seu model de procés ambulatori per incloure l'accessibilitat en l'atenció que presten.

El nou govern té tota la informació sobre la taula per estendre l'experiència de la prova pilot realitzada i garantir l'accessibilitat de la comunicació als 384 Centres d'Atenció Primària i dels més de 20 Centres d'Urgències Atenció Primària.

No podem deixar les conclusions de salut sense fer menció del cas de 2022 que vam publicar a l'informe de l'any passat relacionat amb la manca de mesures d'accessibilitat de l'ASSIR Esquerra de l'Eixample que va motivar una resolució de la sindicatura de Greuges de Catalunya en què es comminava a aquest centre a comptar amb l'assessorament de les entitats referents per a millorar l'accessibilitat del seu centre i les seves activitats.

Cal denunciar de nou que el Centre no ha complert allò que la Sindicatura de Greuges li encomanava, tot i que des de la Federació ACAPPS hem intentat repetidament per correu electrònic i per telèfon contactar amb la direcció sense cap mena de resposta.

Si l'administració pública i els seus centres prestadors de serveis no assumeixen com una obligació les resolucions de la Sindicatura de Greuges sembla que aquesta institució acabarà sent mera-

ment decorativa, quan en realitat és una baula de seguretat del nostre sistema democràtic per evitar els abusos de tota mena als que la ciutadania pot ser sotmesa sense altra possibilitat d'expressar la queixa i reclamar la reparació.

Som però en una situació d'impàs en què el CATSalut i altres institucions estan en procés de canvi, que caldrà seguir de prop per afavorir que aquest canvi estigui tan adaptat a les necessitats de les persones amb sordesa oralistes com sigui possible.

Una qüestió que no volem deixar escapar tot i que no està sustentada pels casos que exposem en aquest informe tot i que sí en el que ens comenten les persones amb sordesa a l'entitat, tant les beneficiàries d'aquest projecte com les de totes les activitats de les entitats ACAPPS és que la formació del personal que fa atenció al públic és imprescindible i molt especialment del personal sanitari.

La tendència a infantilitzar les persones amb sordesa quan el personal sanitari s'hi adreça o a parlar al seu acompanyant enlloc de a elles mateixes és encara una tendència massa freqüent i demostra com d'estigmatitzat està el col·lectiu de persones amb discapacitat auditiva i la necessitat que tenen tota mena de professionals sanitaris de formació que els ajudi a fer-se una imatge real de les característiques de les persones que han d'atendre.

05

INACCESSIBILITAT AL TRANSPORT



Considerem casos d'inaccessibilitat al transport aquelles situacions que dificulten la mobilitat de les persones amb sordesa a causa de la manca de mesures de suport a la comunicació o de canals de comunicació viables i equivalents en els transports, ja siguin públics o privats.

Casos d'inaccessibilitat al transport



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat



Reparació del dret

En Positiu



En Negatiu



Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu



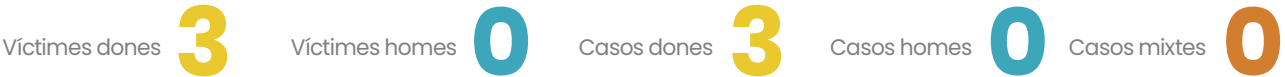
En Negatiu



En Procés



Persones



RELATORIA DE CASOS

P5 (dona) – Problemes amb les pantalles i la comunicació a l'L10S – 22 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P5 ens comenta que cada dia agafa la línia 10 Sud (L10S) del metro de Barcelona cap a Zona Franca per motius laborals. Un dia es va trobar que les pantalles no funcionaven. Són trens automàtics, sense pilot. En la mateixa estació els trens poden tenir diferents direccions: cap a l'aeroport, a Zona Universitària i a Zona Franca, entre d'altres. Com que les pantalles no funcionaven, cada cop que passava un tren havia de preguntar-ne la direcció a algú, amb el consegüent compromís, perquè **no entenien què deien per l'altaveu ni hi havia personal ni tècnics a qui preguntar res.**

Actuació de l'ACAPPS:

Mantenim una reunió amb el departament d'accessibilitat de TMB. Ens diuen que entenen la situació però que cada dia hi ha moltes incidències i, per aquest motiu, ens demanen que es faci l'avís de la incidència en línia en temps real, és a dir, quan passa. Ens passaran el canal de comunicació d'incidències al sistema de transport de TMB perquè així queden recollides al moment i poden mirar de solucionar-les més ràpidament. A més, en aquest cas, ens diuen que les línies automàtiques no depenen directament de TMB sinó que les porta una altra empresa amb la qual tenen interlocució.

●●● Durant el 2024 mantindrem la relació amb el departament d'accessibilitat de TMB per traslladar les incidències d'accessibilitat que ens arribin i per fer propostes de millora en les seves instal·lacions i serveis.

P6 (dona) – Inaccessibilitat d'informació rellevant durant un vol de Vueling – 11 de juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	No

La situació:

P6 ens informa que va fer un vol de Dublín a Barcelona amb la companyia Vueling. Durant el viatge van dir per l'altaveu que hi havia una persona a bord que tenia al·lèrgia als cacauets i, com que a l'avió hi ha un circuit d'aire tancat, van demanar que ningú mengés cacauets dins l'avió. Ella, per exemple, en portava.

P6 suggereix que **es necessita una millora de l'accessibilitat en els vols per assabentar-se del que diuen pels altaveus dels avions** (en cas que es viatgi sol, per exemple). En aquest cas, ella viatjava acompanyada i li van explicar. Creu que hi hauria d'haver un rètol o una pantalla en què se subtituli el que diu el pilot o els membres de servei de l'avió. Aquest missatge, per exemple, no és un missatge habitual i sembla important que tots els passatgers s'assabentessin de la informació.

Actuació de l'ACAPPS:

Després de diversos intents de contactar, sense èxit, amb Vueling decidim emplenar el formulari web d'AESA, l'Agència Estatal de Seguretat Aèria, per comentar el cas i saber si tenen previst introduir millores d'accessibilitat a dins dels avions. En el moment de redactar l'informe encara no en tenim resposta.

●●● Queda pendent per a l'any 2024 continuar treballant per establir un canal de comunicació amb les companyies aèries i la nostra confederació estatal per tal de sensibilitzar pel que fa a l'aplicació de mesures de suport a la comunicació oral a dins de les aeronaus.

P2 (dona) – Intèrfon de les màquines dispensadores Transports Metropolitans de Barcelona – 29 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P2 es va dirigir a la parada de Sant Martí de la línia 2 del metro per comprar dos bitllets a la màquina dispensadora. Quan va efectuar el pagament, la màquina es va apagar o reiniciar. Per tant, no va poder adquirir els bitllets. Aleshores va llegir a la màquina que si algú tenia cap problema havia de trucar al timbre per ser atès. Al trucar al timbre va sentir un soroll però no sabia què deien, així que ella va dir que era una persona amb sordesa que acabava de comprar un bitllet però no el podia obtenir perquè la màquina s'havia reiniciat i no podia viatjar. No sap quina va ser la resposta però no va poder viatjar.

Actuació de l'ACAPPS:

Mantenim una reunió amb el departament d'accessibilitat de TMB i reconeixen que hi ha una dificultat amb els interfons de les màquines expenedores i que no són accessibles. Ens comuniquen que **tenen previst fer un contracte per canviar totes les màquines expenedores i ara és el moment de fer les propostes necessàries per introduir l'accessibilitat comunicativa**, ja que estan fent el plec de condicions tècniques que demanaran a les empreses licitadores.

●●● Durant el 2024 mantindrem la col·laboració amb TMB per traslladar les incidències que ens arribin i assessorar-los sobre les mesures d'accessibilitat a la comunicació oral que requereixen les persones amb sordesa oralistes.

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB EL TRANSPORT

En l'anterior informe, en l'àmbit del transport vam continuar fent tasques pendents, com la següent:

- TMB: hem traslladat al departament d'accessibilitat de TMB la incidència sobre l'ús abusiu d'informació a les pantalles dels autobusos, ja que pot anar en detriment de l'accessibilitat per veure la informació de les properes parades. TMB en pren nota i ens informa que ho incorporen a la seva gestió de l'accessibilitat.

La federació ACAPPS ha reactivat una línia de comunicació i treball conjunt tant amb Transports Metropolitans de Barcelona com amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya per ajudar-les a millorar la seva accessibilitat d'acord amb el nou Codi d'Accessibilitat.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT ALS TRANSPORTS

L'àmbit dels transports és un altre àmbit en el que la complexitat de l'aplicació de les mesures de suport a la comunicació és força gran.

Des de la Federació ACAPPS treballem amb TMB i amb FGC i ens hem trobat que ens han fet consultes sobre quina seria la millor mesura o la millor manera d'aplicar-la en una situació concreta i no tenir una resposta clara, donat que en alguns casos cal generar una cultura de l'accessibilitat que encara no hem generat.

L'experiència del treball de tots aquests anys ens ha permès establir relació amb les dues principals operadores del transport públic del país: Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i Transports Metropolitans de Catalunya. Operadores que tenen departaments específics per treballar en l'accessibilitat i que són sensibles a les nostres propostes i recomanacions, tot i que com algunes de les solucions requereixen inversió les solucions no necessàriament seran a curt termini.

En relació als casos que hem treballat enguany i les respostes obtingudes de les gestions per resoldre'ls tenim dues coses a concloure.

D'una banda la resposta de TMB que cal que les persones amb sordesa tinguin la capacitat d'avisar amb immediatesa sobre les incidències que observen perquè puguin atendre-les en temps real té dues cares: d'una banda és comprensible que davant una xarxa tan ampla per a poder garantir la màxima agilitat en la resposta sigui necessària la participació de les persones usuàries; però no es pot fer dependre de les persones amb sordesa la garantia del bon funcionament de les mesures d'accessibilitat de la comunicació oral.

Així, en espais en què la comunicació oral és imprescindible per a l'orientació de les persones usuàries, com a la L10, cal una vigilància reforçada de les mesures de suport a la comunicació oral.

De la mateixa manera, empreses que han incorporat des de fa anys l'accessibilitat no poden permetre's posar un interfon sense plantejar mesures de suport a la comunicació oral.

No cal desenvolupar l'argumentari del gran volum de persones amb pèrdua auditiva (1.004.000 persones segons l'INE pateixen pèrdues auditives, 174.100 persones es consideren discapacitades per la

pèrdua auditiva). La Convenció Internacional dels Drets de les persones amb Discapacitat ja deixa clar que els seus drets no depenen de la quantitat de gent que representin: es tracta de la seva dignitat humana fer accessible l'activitat que les permeti desenvolupar el seu projecte de vida en igualtat a la resta de persones.

Serà feina d'ACAPPS i de les institucions públiques, especialment en aquest cas de TMB, d'aconseguir que les persones amb sordesa siguin proactives en donar el senyal d'alerta quan alguna cosa no funciona prou bé, però serà responsabilitat de TMB assegurar-se que funcioni bé i de detectar quan no és així per posar-hi solució amb la mínima afectació a les persones usuàries, siguin persones amb pèrdua auditiva o qualsevol altra.

L'àmbit dels transports és un altre àmbit en el que la complexitat de l'aplicació de les mesures de suport a la comunicació és força gran i ens planteja reptes per als que encara no tenim respostes. Per poder resoldre-les necessitarem de la col·laboració de les persones amb sordesa per fer propostes de solució.

Tenim però també el cas de Vueling. És la primera vegada que ens arriba un cas al SAICO en què es qüestiona l'accessibilitat de la comunicació oral al transport aeri.

Rebre aquest cas ens ha posat en la situació de pensar en la comunicació que es produeix en un avió. Recordem que el cas es refereix a un viatge en què s'avisava per la megafonia de l'avió que donat que una persona del passatge és molt al·lèrgica als cacauets es demana al passatge que no en consumeixi perquè el circuit tancat d'aire podria arribar a provocar un xoc anafilàctic.

Imaginem però qualsevol emergència que es pot produir en un avió: com es garanteix que les persones amb sordesa rebin aquests missatges? Si no hi ha previsió sobre aquesta comunicació, es pot considerar prou segur aquest mitjà de transport per a les persones amb sordesa?

Recentment el Consejo Nacional de la Discapacidad de España ha publicat una resolució que defineix en què consisteixen els ajustos raonables. Defineix que les mesures d'accessibilitat són col·lectives i, en canvi, els ajustos raonables són allò que és exigible a empreses i institucions públiques i provades quan les mesures d'accessibilitat no són suficients per garantir l'exercici de drets a persones concretes.

En aquesta resolució es justifica jurídicament com els ajustos raonables no poden dependre de les costes que poden suposar, sinó que seran raonables o no en funció del dret que garanteixen i que la variable costes no pot anar deslligada del compte de resultats de l'empresa responsable.

Així doncs, si tenim en compte el volum de facturació de les empreses aeronàutiques, no es pot argumentar que siguin mesures o inversions molt costoses, menys encara perquè no estem reclamant ajustos raonables (mesures individuals) sinó mesures d'accessibilitat que permetin el gaudi del transport aeri amb plena seguretat.

Però aquest cop el SAICO ha xocat de nou amb les grans empreses que en general tenen per costum no atendre les demandes d'aquesta mena, ni tan sols oferir un canal per plantejar-les sense que estigui minat de contestadors automàtics, temps d'espera de més d'una i dues hores, de trucades que acaben sense cap mena de resolució i correus electrònics que no els mereixen resposta.

L'alternativa és contactar amb la institució reguladora, que en aquest cas és l'Agència Estatal de Seguridad Aérea. Una institució que no està preparada per atendre a ciutadania o organitzacions ciutadanes, però que és la que regula el sector i a la que podem demanar empara. Una gestió que farem coordinant-nos amb FIAPAS, la nostra Confederació Estatal amb la que explorarem com millorar aquesta situació.

Queda clar però que les solucions en aquests àmbits seran difícils d'implementar. Tanmateix, donat que el Codi d'Accessibilitat de Catalunya dona un termini llarg per a les empreses de tota mena per a que s'adaptin, una de les consultes jurídiques que haurem de fer és si el Codi els és aplicable, donat que qualsevol viatge en avió serà mig camí a Catalunya, on el Codi és vigent i l'altre tram serà fora del territori català.





06

INACCESSIBILITAT ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat als mitjans de comunicació totes les situacions que les persones amb discapacitat auditiva ens han fet arribar relacionades 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			Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat		
4	1	0	3	2	
DONES	HOMES	MIXTES	PÚBLICA	PRIVADA	
Reparació del dret			Solució definitiva de la inaccessibilitat		
En Positiu			En Positiu		
0	0	0	0	0	0
DONES	HOMES	MIXTES	DONES	HOMES	MIXTES
En Negatiu			En Negatiu		
4	1	0	4	1	0
DONES	HOMES	MIXTES	DONES	HOMES	MIXTES
			En Procés		
			0	0	0
			DONES	HOMES	MIXTES
Persones					
Víctimes dones	4	Víctimes homes	1	Casos dones	4
				Casos homes	1
				Casos mixtes	0

RELATORIA DE CASOS

P7 (dona) – Manca de subtitulació a Penedès Televisió – 1 de setembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	No

La situació:

P7 demana suport a l'entitat per aconseguir que Penedès TV tingui la programació subtitulada.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb Penedès TV per saber si tenen mesures d'accessibilitat com la subtitulació de programes o preveuen de tenir-ne. Des de Penedès TV ens contesten que no tenen cap programa amb subtítols, tot i que sí que tenen una versió de l'informatiu amb llenguatge de signes i que, ara per ara, en el moment de redactar l'informe, no disposen d'eines per poder-ho fer.

Responem Penedès TV **recordant una instrucció del Consell de l'Audiovisual de Catalunya del 2013 en què insta els prestadors de serveis audiovisuals d'àmbit local públics i privats a establir els mecanismes i mesures d'accessibilitat** perquè les persones amb discapacitat hi puguin accedir. A més, els oferim el nostre suport i assessorament per tal de millorar la situació.

Fem un escrit adreçat al Consell Audiovisual de Catalunya per conèixer quins indicadors tenen sobre l'accessibilitat comunicativa a les televisions locals i si tenen previstes accions de millora.

P3 (dona) – Manca de subtitulació dels vídeos del web de Betevé – 13 de setembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	No

La situació:

P3 ens comunica que al web de Betevé van publicar un vídeo explicant la missatgeria d'emergència als telèfons mòbils. Ens diu que **la majoria dels vídeos del lloc web de Betevé no estan subtitulats**.

Actuació de l'ACAPPS:

Enviem diversos missatges per demanar informació sobre les mesures d'accessibilitat comunicativa amb subtitulació que tenen implementades o previstes, tant en directe i en diferit en la seva programació lineal com en el seu web, recordant la instrucció del Consell Audiovisual de Catalunya. En el moment de redactar l'informe encara no en tenim cap resposta.

●●● Durant el 2024 tenim previst contactar amb la Xarxa de Televisions Locals i amb el Consell de l'Audiovisual de Catalunya per tal de conèixer i promoure l'accessibilitat comunicativa dels mitjans audiovisuals d'àmbit local per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

P8 (dona) – Subtitulació d'Amazon Prime Video – 29 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	No

La situació:

P8 ens demana si des de l'entitat podem aconseguir la subtitulació de pel·lícules en parla castellana. Ens demana si ho podem fer extensiu a totes les plataformes incloent els vídeos que es venen a les promocions dels diaris, en què tampoc no solen subtitular les pel·lícules en versió original castellana. Ens comenta que ha llogat la pel·lícula *As bestas* a Amazon entenent que estava subtitulada, i ha comprovat que només està subtitulada quan parlen en gallec o en francès. Assenyala que també li ha passat amb altres sèries i pel·lícules de la plataforma. Ens comenta que ha fet un escrit per queixar-se.

Actuació de l'ACAPPS:

Davant les dificultats de contactar amb Amazon fem una consulta a la nostra confederació estatal per conèixer si s'ha treballat aquest tema en l'àmbit estatal. Ens diuen que, actualment, amb la Llei general de la comunicació audiovisual, aquestes plataformes han de subtitular "un mínimo del treinta por ciento de los programas subtitulados desde el inicio de la prestación del servicio de comunicación audiovisual y, en todo caso, subtitular los programas que puedan resultar de mayor interés para la audiencia". De manera que **la llei no garanteix gaire l'accessibilitat per a les persones amb sordeïda que es comuniquen oralment.**

P9 (home) – Informatius del 3/24 no subtitulats els caps de setmana en l'horari habitual – 27 de setembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Pública	No	No

La situació:

P9 ens comenta que els informatius dels caps de setmana del canal 3/24 no estan subtitulats des de les 6 del matí, com sí que fan els dies feiners i en d'altres televisions públiques.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb el servei d'accessibilitat de Televisió de Catalunya i ens confirmen que, **efectivament, els informatius se subtitulen els caps de setmana des de les 10 h del matí fins a les 14:00 h i de 16:30 a 19:30 h.** Fins l'any 2022 començaven a les 11:00 h del matí. De moment, van aconseguir començar a les 10:00 h i actualment no està previst avançar l'horari els caps de setmana, però ho tenen present. També en el canal Esport3 volen oferir més subtitulació.

●●● Durant el 2024 farem un seguiment per saber si hi ha avenços en l'ampliació de l'horari de subtitulació als canals 3/24 i Esport3.

P6 (dona) – Manca de subtitulació a Verdi Classics (cas heretat del 2022)

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	No

La situació:

P6 es va posar en contacte amb nosaltres a causa de l'interès perquè se subtitulessin les pel·lícules del canal Verdi Classics.

Actuació de l'ACAPPS:

Malauradament, després de diversos intents de contactar-hi sense resposta, veiem que **el canal tanca definitivament amb el tancament de 8tv.**

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ

En l'informe del 2023 vam plantejar la necessitat de col·laborar amb el Consell de l'Audiovisual de Catalunya per tal que les televisions privades catalanes també oferissin una programació accessible a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i, en especial, el canal Verdi Classics. Malauradament, durant el 2024 van anunciar el tancament de 8tv i el canal que també gestionava, Verdi Classics.

Tot i que son pocs els casos sobre mitjans de comunicació, és un dels àmbits més importants per garantir el dret d'accés a la informació de les persones amb sordesa, ens cal implicar el Consell de l'Audiovisual de Catalunya en l'anhel per fer efectiu aquest dret.



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ

Ens trobem amb cinc casos, que es corresponen amb la manca d'accessibilitat de televisions locals, privades de petita dimensió, informatius de la televisió pública de Catalunya i de les plataformes de continguts de televisió digital.

Cada cas mereix una consideració diferent per aquesta organització i passarem a desgranar-ne un a un quines són les valoracions que en fem.

Les televisions locals es veuen amb una problemàtica important. Són mitjans de comunicació difícilment viables econòmicament en un entorn que tendeix a la concentració. I les mesures d'accessibilitat de les televisions són cares.

A Catalunya tenim el cas de TV3, que des de fa molts anys que aposta per la tecnologia del reparlat per fer accessibles els seus continguts informatius. Una tecnologia que televisions locals per si soles no es poden permetre i caldria explorar com l'economia d'escala que pot permetre la Xarxa de Televisions Locals les pot ajudar a abastar-la.

Des de la nostra perspectiva, la mirada global que ens porta a valorar com inabastable allò desitjable no ens ha de fer perdre de vista que cal començar

per alguna cosa. D'aquesta manera cal explorar com fer accessibles moments concrets de la programació de les televisions locals, per anar creixent des d'aquests punts de partida. Amagar-se darrera la dificultat d'assolir la plena accessibilitat no pot ser una opció per garantir els drets de la ciutadania.

El cas de les televisions privades de petita dimensió (8Tv i VerdiTv) és similar. Tant és així que han tancat per la manca de viabilitat econòmica del seu projecte.

Un cas diferent és el de l'accessibilitat dels serveis informatius de la Televisió Pública de Catalunya, TV3.

Hem de reconèixer el treball acumulat d'aquesta televisió per fer accessibles els seus continguts, especialment els informatius. Ara bé, en el cas que ens ocupa el què ens estan dient és que han decidit que no faran la inversió per fer accessible els continguts informatius durant tota la programació, sinó només a les hores de màxima audiència.

D'aquesta manera ens estan dient que la inversió ha de dependre del volum de persones potencialment beneficiàries de les mesures d'accessibilitat que disposin i no pas de la rellevància del dret que garanteix.

Cal recordar-les que la legislació no atén al nombre de persones beneficiàries. Un teatre ha de fer accessible la seva activitat amb independència de si hi assistirà una persona que faci servir les mesures d'accessibilitat.

La llibertat de les persones amb sordesa no ha de limitar-se a la comprensió d'allò que viuen, sinó en la possibilitat de triar allò que viuen i, en conseqüència cal que tinguin l'opció de gaudir de tota mena d'activitats, de tota mena de programació en el cas que ara ens ocupa.

En termes jurídics i filosòfics ens referim als conceptes de llibertat positiva (la llibertat de poder fer el què faig) i de llibertat negativa (la de poder triar no fer alguna cosa perquè no vull fer-la).

A més, en el cas del què parlem estem parlant de l'accessibilitat dels serveis informatius, uns serveis que ens garanteixen la informació sobre el desenvolupament del projecte col·lectiu de convivència, que ens permet actualitzar la nostra informació en tant que ciutadans i ciutadanes.

El valor del dret que està en joc no sembla que justifiqui una limitació en l'horari en què es garanteixin les mesures de suport a la comunicació oral en els informatius de TV3.

Finalment tenim el cas de les Plataformes de continguts audiovisuals que no subtitulen gran part dels seus continguts, no ho fan seguint la normativa de la subtitulació per a persones amb sordesa i, especialment no subtitulen les pel·lícules i continguts en català i en castellà, amb l'honrosa excepció en molts casos de la Plataforma Filmin.

El valor del dret que està en joc en l'accessibilitat dels mitjans de comunicació és el de poder formar part d'una comunitat, el de ser interpel·lat per allò que defineix el projecte compartit de convivència.

Aquestes empreses no són diferents de la resta de grans empreses que posen barres perfectament estudiades per evitar la interacció amb el conjunt de la ciutadania i només permeten les interaccions mínimes sobre temes clarament pautats d'antuvi.

Totes aquestes qüestions caldrà que les compartim amb el Consell de l'Audiovisual de Catalunya, de manera que cal que ens plantegem com a objectiu del projecte i de l'entitat establir relació amb aquest organisme i poder facilitar la nostra perspectiva sobre el reconeixement dels drets de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment davant els mitjans de comunicació, grans i petits, públics i privats. Si no és aquest organisme el que s'alia amb les persones amb sordesa davant les indefensions que troben davant l'univers de mitjans de comunicació qui serà qui les pugui emparar?

07

INACCESSIBILITAT ALS SERVEIS



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat als serveis totes les situacions 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



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat



Reparació del dret

En Positiu



En Negatiu



Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu



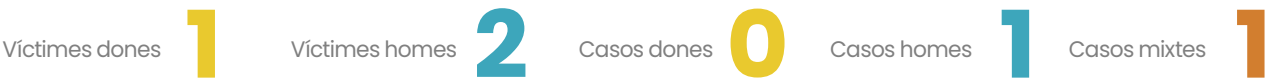
En Negatiu



En Procés



Persones



RELATORIA DE CASOS

P10 i P11 (home i dona) – Inexistència d'un canal comunicatiu a SegurCaixa Adeslas – 31 de maig del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona i Home	Privada	No	No

La situació:

P10 i P11 ens comuniquen que recentment s'han mudat d'habitatge i de municipi. Van contractar una assegurança de la llar a través de CaixaBank, però van tenir molts problemes i van haver de posar com a intermediari el pare de la noia amb sordesa per comunicar-s'hi, ja que, a pesar d'haver explicat a la companyia, en el moment de l'alta del servei, les seves limitacions per comunicar-se per telèfon, la companyia mai no els ha facilitat un canal de comunicació alternatiu.

Van tenir una fuita d'aigua, van anar a la seva oficina bancària i van demanar si hi havia cap manera de comunicar un incident a través d'internet o missatgeria instantània, i els van mostrar un canal del web de la companyia d'assegurances. En la comunicació de la incidència **van ex-**

posar la seva condició de persones amb discapacitat auditiva i que no podien comunicar-se telefònicament.

Tot i fer això, la companyia els va estar trucant durant dues setmanes, i quan la noia agafava el telèfon sense escoltar res deia que era una persona amb sordesa i que no entenia el que li deien per telèfon i que, si us plau, es comuniquessin per missatges o correu electrònic, però no van atendre el seu prec.

La seva sorpresa va ser quan van rebre la notificació que la seva incidència havia estat rebutjada per no haver atès les trucades de la companyia d'assegurances.

Actuació de l'ACAPPS:

Vam demanar més detalls a les persones afectades i ens vam posar en contacte amb la companyia d'assegurances. Vam rebre com a resposta que estaven millorant alguns dels serveis, com els de l'àmbit de la salut, en què es podia demanar la petició de reemborsament o una autorització per a una prova mèdica per canals digitals sense necessitat d'interactuar telefònicament. A més, si el client tenia problemes de navegació, disposava d'un xat per resoldre els seus dubtes. També havien incorporat millores en la petició de cites, com en el cas de les clíniques dentals en les quals es podia programar una visita per canals digitals, i havien habilitat un bot de conversa a WhatsApp per fer l'acció de manera senzilla i digital. En l'àmbit de l'automòbil, els clients podien registrar un sinistre a través de canals digitals. Amb tot, van reconèixer que encara havien de millorar per adaptar tots els serveis que ofereixen.

Des de la Federació ACAPPS vam valorar el que estaven fent i ens vam oferir per assessorar-los en la identificació de les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, així que els vam demanar que ens posessin en contacte amb una persona de referència amb qui abordar els casos concrets mentre no resolien un nou disseny dels protocols d'atenció als clients amb sordesa. En el moment de redactar l'informe encara no disposem d'aquest contacte de referència.

●●● Durant el 2024 mantindrem el contacte amb l'asseguradora SegurCaixa Adeslas per promoure l'accessibilitat comunicativa en llengua oral del seu servei d'atenció de sinistres.

P12 (home) – Manca de subtitulació al Tanatori Sancho d'Àvila – 13 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Privada	Sí	Sí

La situació:

P12 ens informa que hi ha un acte al Tanatori de Sancho d'Àvila per acomiadar un familiar i que hi haurà persones amb sordesa que no podran seguir els parlaments si no hi ha subtitulació en directe.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb el tanatori per explorar com fer la subtitulació en directe amb el material tècnic que disposen. **Des del tanatori mostren una bona predisposició a oferir l'accessibilitat comunicativa i organitzem el servei** d'accessibilitat a la comunicació de la Federació ACAPPS per fer l'acte accessible.

A través del servei d'accessibilitat a la comunicació oral es fa el servei de subtitulació perquè les persones amb sordesa puguin assabentar-se del que es diu.



Els serveis d'atenció de l'empresa Mémora ja coneixen el servei de subtitulació i l'inclouran en el seu catàleg de serveis.

● ● ● De cara al 2024 ho plantejem com un àmbit en què cal incidir, ja que no tenim coneixement de l'existència de mesures d'accessibilitat a la comunicació oral i és un àmbit en què, previsiblement, hi ha una alta probabilitat d'assistència de persones amb sordesa, sobretot persones grans, i poder-se acomiadar d'una persona estimada es tracta d'una activitat humana molt important.

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS

De les tasques pendents que ens vam marcar en l'informe del 2023 hem fet les accions següents:

→ Mantenir el contacte amb l'Oficina Global de Sostenibilitat de Telefónica Movistar per fer un seguiment de la implementació de processos de millora en l'accessibilitat comunicativa dels seus serveis i per traslladar un cas nou del 2024.

→ Reprendre el contacte amb Securitas Direct per tal de conèixer si disposen de canals de comunicació accessibles amb els seus clients. La resposta que ens han donat és que estan valorant de desenvolupar nous procediments per contactar amb persones amb sordesa, però que encara no saben quan estarà disponible.

→ Pel que fa a Banc Sabadell, vam poder parlar amb el departament de formació i ens van dir que de moment no volien una formació però sí que podíem proporcionar-los alguna infografia sobre com comunicar-se amb les persones amb sordesa que es comuniquen oralment per tal de traslladar-ho a les oficines del banc.

→ Resta pendent l'exploració de noves vies per abordar els casos en què hi ha grans empreses a través de l'Agència Catalana del Consum, l'OND o l'OITND, segons el cas.

Portar a les grans empreses de serveis a emprendre el camí de l'accessibilitat de la comunicació oral ens està resultant extremadament difícil. Ens aldrà demanar a les institucions implicació en aquest àmbit.

CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT ALS SERVEIS

Quan parlem d'inaccessibilitat de la comunicació oral als serveis inevitablement anem a parar a les grans empreses. Les proveïdores de subministraments (aigua, llum, gas, telefonia), asseguradores, serveis financers,...

Molt probablement si féssim una classificació dels casos en què la responsabilitat de la inaccessibilitat és privada per la mida de les empreses responsables, podríem concloure que com més gran és l'empresa més impermeable és a les peticions del SAICO i a les necessitats de les persones amb sordesa.

En molts casos ens ha estat impossible contactar amb algú que es faci càrrec del què li plantejem i quan ho hem aconseguit ha estat sempre després de molts dies de correus electrònics, trucades en què qui respon és un contestador automàtic,...

Les relacions personals al capdavall són les úniques que funcionen en aquests casos. Així és aquest món.

Enguany tenim dos casos: un d'una gran empresa asseguradora (Adeslas) i l'altra d'una empresa gestora de tanatoris (Mèmora).

En el cas d'Adeslas la seva resposta ha estat totalment decebedora, tirant pilotes fora i intentant justificar-se: ens han explicat el que estan fent en altres àmbits diferents a l'àmbit per al que hem contactat amb ells: la sinistralitat a les assegurances de la llar.

És un cas especialment feridor, donat que les persones beneficiàries són clara i evidentment dues persones amb sordesa que quan van contractar l'assegurança va ser impossible que la persona comercial no se n'adonés més enllà del fet que elles asseguruen que van preguntar pels canals de comunicació alternatius al telèfon de l'empresa.

Així ens trobem amb una pràctica massa comuna: mai no hi ha problemes per buscar la forma d'entendre's per contractar els serveis. Ara bé, per fer-los servir, o per fer una reclamació tot són problemes.

En aquests casos en què no sembla existir cap mena de voluntat per part de l'empresa responsable de la inaccessibilitat de millorar el servei o de restablir o reparar els drets de les persones amb sordesa caldria que el SAICO comptés amb assessorament jurídic, donat que

la vulneració de drets sembla anar molt més enllà de la manca d'accessibilitat.

De moment el què hem pogut fer és derivar a les institucions i entitats referents de l'àmbit del consum, però no sempre és una resposta prou eficient. Caldrà des del SAICO explorar vies de col·laboració amb aquestes institucions i entitats.

Pel que fa als serveis funeraris certament és un àmbit en el què tenint en compte la prevalença de la sordesa entre la gent gran sembla un àmbit en el què sigui imprescindible comptar amb les mesures de suport a la comunicació necessàries: subtitulació en directe i bucles magnètics.

Desplegarem la nostra acció en aquest sector per garantir un comiat a les persones estimades en què les persones amb sordesa s'hi puguin sentir plenament participants.

Tot i no ser Mèmora un empresa de dimensions comparables a les que ens referíem anteriorment, es tracta d'una empresa que gestiona molts tanatoris, que no deixen de ser equipaments públics, de manera que caldrà insistir per garantir la inclusió del servei en la seva oferta ordinària i l'extensió més enllà del Tanatori de Sancho d'Àvila.

Amb les grans empreses de serveis (bancàries, asseguradores, subministraments,...) massa sovint ens trobem que per contractar els seus serveis estan molt disposades a habilitar canals accessibles, però després per reclamar el servei contractat se'n desenten de l'accessibilitat.

És doncs una assignatura pendent del SAICO trenar les aliances necessàries amb les institucions que ens permetin perforar el mur de contenció que acostumen a construir les grans empreses per romandre aïllades de les demandes de la ciutadania més enllà de les que elles prèviament han prefixat als seus contestadors automàtics.

08

INACCESSIBILITAT A L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a l'educació i la formació totes les situacions que les persones amb discapacitat auditiva ens han fet arribar i que estan relacionades 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 la formació



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat



Reparació del dret

En Positiu



En Negatiu



Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu



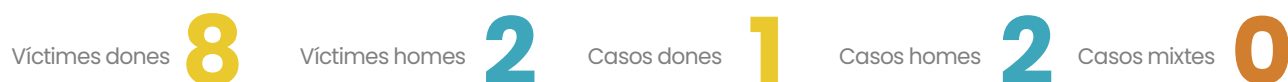
En Negatiu



En Procés



Persones



RELATORIA DE CASOS

P13 (home) – Manca de mesures d'accessibilitat d'un seminari web de Disjob – 17 d'abril del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Privada	No	No

La situació:

P13 ens comenta que vol apuntar-se a un seminari web (webinar) organitzat per Disjob que porta per títol *El importante impacto de la nueva Ley 11/2018 en la RSE y RRHH de la empresa* i que es feia en línia el 19 d'abril del 2023. P13 contacta amb els organitzadors del seminari web el 14 d'abril del 2023 adduint que per apuntar-s'hi necessita saber si comptarà amb mesures d'accessibilitat com la subtitulació.

El 17 d'abril li contesten des de Disjob que, malauradament, les plataformes que fan servir Meet, Zoom, etc. no permeten aquest servei i que, per tant, no seria possible. Li comenten, però, alternatives, com ara que ho podrà veure a posteriori, ja que es gravarà i li podrien transcriure.

Actuació de l'ACAPPS:

El 17 d'abril tenim coneixement de la situació de P13 i contactem amb Disjob per informar i assessorar sobre les opcions tècniques que hi ha perquè puguin subtitular el seminari web amb qualsevol plataforma. Des de Disjob ens contesten que no coneixien aquestes possibilitats però que igualment el seu proveïdor habitual els diu que és complicat, ja que no ho fan ells directament sinó que és una agència de comunicació externa qui ho gestiona tot.

Finalment, **el mateix dia del seminari web, el 19 d'abril del 2023, ens contesten que no és possible fer-ho**, ja que hi ha molt poc marge de maniobra, però es mostren oberts a tractar-ho per a futurs esdeveniments, encara que també volen comentar-ho amb el seu proveïdor habitual.

P14 (dona) – Manca d'accessibilitat a un congrés de treball social a Granada – 6 d'octubre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	No

La situació:

P14 es posa en contacte amb nosaltres perquè vol assistir presencialment a un congrés de treball social a Granada el 19 i 20 d'octubre, organitzat pel Col·legi Oficial de Treball Social de Granada. P14 ens comenta que ja té els bitllets i l'hotel comprat i demana orientació sobre com tenir el suport de la subtitulació, ja que amb els seus audiòfons no creu que sigui suficient. Ens diu que els organitzadors no li donen cap solució.

El 9 d'octubre, P14 ens envia el fil de correus que ha mantingut amb els organitzadors i ens autoritza perquè contactem amb ells.

diferents possibilitats per oferir l'accessibilitat comunicativa a través de la subtitulació del congrés. Ens diuen que no poden assumir el cost d'un servei professional de subtitulació encara que sigui a distància. Davant aquesta dificultat i l'interès de P14 d'assistir, oferim la possibilitat que es faci subtitulació a través de Zoom amb la transcripció automàtica. Finalment, P14 ens comenta que van estar molt pendents d'ella, de si anava tot bé. **Li van facilitar una tauleta tàctil connectada a Zoom amb la qual va poder seguir els subtítols automàtics en directe, una reserva de lloc a les primeres files i un carregador.**

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb el Col·legi Oficial de Treball Social de Granada i els comentem les

El Col·legi Oficial de Treball Social de Granada va facilitar l'accessibilitat dels continguts del congrés amb una atenció molt atenta a les seves necessitats.

P15 (home) – Manca del sistema de microfonia per a un infant a l'escola – 26 d'octubre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Pública	No	No

La situació:

P15 contacta amb nosaltres a través del Servei d'Atenció i Suport a les Famílies, que ens informa d'una família que necessita un emissor FM per fer accessible l'activitat a l'aula del seu fill, que fa 3r d'ESO. L'any anterior, els serveis d'educació els havien cedit un micròfon amb Bluetooth, però enguany no els l'han pogut deixar.

Actuació de l'ACAPPS:

Des del SAICO i el Servei d'Atenció i Suport a les Famílies vam explorar si els emissors d'FM de què disposem eren compatibles amb les pròtesis de l'infant, però observem que no tenen telebobina per captar el bucle magnètic, de manera que no tenim material que li sigui compatible.

En el moment de redactar aquest informe se'ns comenta que l'alumne ha fet el curs 2023-24 sense cap mesura de suport. Sabem **que la família preveu adquirir un sistema compatible amb els seus audífonos, però malauradament enguany no està prevista la sortida de la convocatòria dels ajuts socials PUA.**

●●● Des d'ACAPPS, arran de les necessitats com la detectada en aquest cas, es procedeix a ampliar el catàleg de serveis de préstec per incloure sistemes de microfonia amb Bluetooth compatibles amb les principals marques d'audífonos i d'implants.

P16 (dona) – Manca de mesures d'accessibilitat a l'escola oficial d'idiomes – 14 de juny del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	No

La situació:

P16 contacta amb nosaltres perquè vol treure's els nivells B1 i B2 d'anglès a l'escola oficial d'idiomes (a un centre sense determinar encara) i ens demana assessorament sobre quines mesures d'accessibilitat es poden implementar al centre.

Actuació de l'ACAPPS:

Informem P16 de les mesures que es podrien implementar a l'EOI, com el sistema d'FM amb bucle individual, el micròfon remot, la subtitulació automàtica en anglès o la subtitulació manual en anglès. Finalment, **P16 ens informa que ha decidit comprar-se un micròfon remot compatible amb els seus aparells.** Li desitgem que li vagi bé i que ens comuniqui si té cap dificultat.

Tot i les opcions ofertes per fer accessible aquesta formació, P16 ens diu que finalment ha decidit no matricular-s'hi perquè li interessa més la formació en línia.

P17 (dona) – Adquisició de mesures de suport a la comunicació a l'escola oficial d'idiomes de Terrassa – 3 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	Sí

La situació:

P17 es posa en contacte amb nosaltres. Té un 80 % de pèrdua d'audició i està cursant el nivell A1 de francès a l'EOI de Terrassa sense cap tipus d'adaptació, i ella diu que necessita alguna adaptació per poder seguir les classes.

Actuació de l'ACAPPS:

Demanam a P17 més informació per conèixer la seva situació i valorar quines adaptacions es podrien fer. El 8 de novembre del 2023 es posa en contacte amb nosaltres l'EOI de Terrassa interessant-se també sobre com poden procedir per millorar l'accés de P17 a les classes.

Acordem una visita presencial a l'EOI el 23 de novembre del 2023. Prèviament, P17 ens comunica que els seus audíofons sí que tenen telebobina. En la visita amb la presència de P17 i de la directora de l'EOI provem el sistema d'FM amb bucle individual i el micròfon remot Minimic per veure si algun dels dos sistemes li poden servir. Malauradament, cap dels dos elements li donen resultat. Això ens fa pensar que els seus audíofons no tenen la bobina activa i que el micròfon remot no és compatible amb els seus audíofons.

Li comentem a P17 que vagi al seu centre auditiu per mirar si té la telebobina activada als seus audíofons i si pot consultar la possibilitat de provar un micròfon remot compatible amb les seves pròtesis.

Al fer el seguiment del cas, P17 ens comenta que no ha pogut solucionar encara la dificultat. Diu que ha descobert que pot escoltar els audiollibres a través del Bluetooth del mòbil amb els seus audíofons. Li recordem la possibilitat de fer servir un micròfon remot compatible amb les seves pròtesis per poder sentir la professora. Al cap d'un temps, ens comenta que des de l'EOI, de manera proactiva, han comprat un micròfon amb altaveu perquè pugui seguir les classes. Diu que de moment va fent però no sap si continuarà el curs vinent.

P17 pot cursar la seva formació en idiomes gràcies a l'assessorament que la Federació ACAPPS ha ofert a l'EOI de Terrassa i a la seva disposició de fer-li accessible la seva activitat.



L'EOI de Terrassa compta amb un emissor FM per a estudiants amb sordesa i coneix el servei d'assessorament d'ACAPPS per si es presentés cap cas en què l'FM no fos d'utilitat.

P18 (dona) – Manca d'accessibilitat a una xerrada per a famílies a l'escola – 13 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	No

La situació:

P18 ens comenta **que té una xerrada a l'escola de la seva filla i que requereix mesures de suport** com un sistema d'FM amb bucle individual.

Actuació de l'ACAPPS:

Com que es tracta d'una persona que té un bon rendiment amb aquest sistema, procedim a fer un préstec del sistema d'FM amb bucle magnètic individual.

P18 pot accedir sense problemes a l'activitat de l'escola gràcies a la cessió d'una FM amb collar magnètic de la Federació ACAPPS.

P18 (dona) – Manca d'accessibilitat a una xerrada per a famílies a l'escola – 20 d'abril del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	No

La situació:

P18 ens comenta que té una xerrada a l'escola de la seva filla i que requereix mesures de suport com un sistema d'FM amb bucle individual.

Actuació de l'ACAPPS:

Igual que en la reunió anterior, procedim a fer un préstec del sistema d'FM amb bucle magnètic individual.

P18 pot accedir sense problemes a l'activitat de l'escola gràcies a la cessió d'una FM amb collar magnètic de la Federació ACAPPS.

P19 (dona) – Inaccessibilitat a reunions i actes escolars – 1 de desembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	No

La situació:

Des del Servei d'Inserció Laboral ens comenten el cas d'una dona amb sordesa (P19) que **té dificultats per participar en les activitats que s'organitzen a l'escola de la seva filla: reunions amb la mestra, activitats de petit format i concert de Nadal** que es fa a mitjans de desembre. P19 no porta pròtesis i té el certificat de discapacitat.

Actuació de l'ACAPPS:

En un primer moment, orientem el Servei d'Inserció Laboral que porta el cas de P19 sobre diferents possibilitats per afavorir-ne l'accessibilitat tenint en compte que han de ser mesures econòmicament possibles. Es dona informació sobre sistemes de transcripció automàtica de veu, el sistema d'FM amb auriculars (la persona no porta pròtesis auditives) i l'ús de sistemes d'ofimàtica per projectar el text del concert de Nadal.

Finalment, P19 opta per utilitzar l'FM que li cedim amb auriculars per poder seguir l'activitat.

●●● De cara a l'any 2024 caldrà continuar treballant en les mesures que P19 necessita per a properes activitats a l'escola.

P21 (dona) – Manca d'accessibilitat a Barcelona Activa en una sessió de recerca de feina – 3 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	Sí

La situació:

P21 es posa en contacte amb nosaltres perquè requereix mesures de suport a la comunicació per assistir a una sessió de recerca de feina a Barcelona Activa..

Actuació de l'ACAPPS:

Li comentem que tenim coneixement que Barcelona Activa ha adquirit bucles individuals amb sistema d'FM. La convidem a preguntar-ho a la seva referent de Barcelona Activa per si en pot disposar i, en cas que no, podria fer servir el sistema d'ACAPPS.

El dia 7 de març, P21 ens comunica que des de Barcelona Activa li diuen que no li poden garantir que tinguin l'aparell per al dia 9 de març i li proposen altres dates per fer l'activitat, però no li van bé i ens demana que li cedim en préstec un sistema d'FM amb bucle individual, i l'hi cedim.

Finalment, ens diu que la sessió ha anat bé. Barcelona Activa li va cedir l'FM i també va posar un ordinador portàtil amb Teams amb subtitulació en directe que ella havia demanat per seguir els companys. Li diuen que aquesta és l'única opció que tenen ara. Diu que el sistema no va anar del tot bé perquè capta les frases però a vegades perd paraules.

P21 pot accedir a la informació i a la comunicació gràcies a la disposició d'un sistema d'FM amb bucle magnètic individual.

●●● **Tot i aconseguir que Barcelona Activa disposi de sistemes d'FM amb bucle individual, lamentem que no els puguin fer servir per a les accions formatives. Tenim coneixement que Barcelona Activa manté contactes amb l'IMPD per tal de rebre orientació i assessorament de cara a l'atenció a totes les discapacitats. Treballarem per conèixer i fer un seguiment de les accions que facin per promoure l'accessibilitat comunicativa a les seves accions formatives.**

P20 (dona) – Dificultats i manca d'accessibilitat a la Universitat Autònoma de Barcelona – Setembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	No

La situació:

P20 és una estudiant del grau de Sociologia de la Universitat Autònoma de Barcelona que ha tingut dificultats per seguir les classes de les assignatures del grau a causa de les dificultats a l'aula, ja que no disposa de cap mesura d'accessibilitat per a les persones amb discapacitat auditiva.

Davant la dificultat, a principi de curs del 2023 va decidir sol·licitar ajuda al Servei Per a la Inclusió a la UAB. Suport a estudiants amb Necessitats Educatives Específiques (PIUNE), una unitat que ofereix recursos als alumnes que necessiten una millor accessibilitat a l'educació.

Va explicar que no podia seguir les xerrades dels professors i alhora prendre apunts perquè quan abaixava el cap no podia seguir el que comunicava la professora, ja

que no podia llegir-li els llistats. Va sol·licitar de comptar amb alguna persona que li prengués els apunts, i allà li van dir que no podien oferir aquell servei perquè no existia. Llavors va sol·licitar una persona substitutidora a temps real per subtitular la classe, però li van comunicar que tampoc en tenien, tot i que li van oferir un lloc web que suposadament l'ajudaria amb la subtitulació, però va resultar que no funcionava bé.

En la reunió també li van dir que es posarien en contacte amb el tutor de la seva facultat i que ell es posaria en contacte amb els professors per comunicar la situació, però no ho va fer. Va enviar correus electrònics al tutor de la facultat, i no va rebre cap resposta.

Com que ningú no li oferia cap recurs per poder fer accessible la informació de les classes docents, es va haver de buscar tota

sola una solució: va buscar una companya de classe que li pogués passar els seus apunts, perquè no hi havia cap recurs de la institució universitària que la pogués ajudar. Als professors no els va comunicar la situació perquè estava esperant que el tutor es comunicués amb ells, ja que era la seva feina.

P20 sent que els estudiants amb sordesa no tenen recursos de la universitat per poder seguir les classes i que es deixen de banda en comparació amb la resta d'estudiants.

Actuació de l'ACAPPS:

P20 està en contacte permanent amb ACAPPS i coneix el PIUNE de la UAB i què li pot oferir, així com els diferents sistemes que la poden ajudar gràcies al nostre assessorament.

Observant la dificultat que tenen aquests serveis d'atendre amb eficiència les necessitats de l'alumnat amb sordesa per garantir el seu dret a l'educació, des d'ACAPPS s'han iniciat diverses iniciatives de diversos abasts:

→ Fer un documental sobre les dificultats d'accés a la comunicació i la informació de l'alumnat amb sordesa a les universitats: Apunts en blanc, de l'associació ACAPPS.

→ Assessorar el Departament de Recerca i Universitats per aprofitar els fons Next Generation i dotar les universitats catala-

nes de tecnologia (emissors FM i micròfons remots) per fer accessible l'educació superior.

→ Promoure la coordinació dels diversos serveis de les universitats per buscar solucions treballades conjuntament, en lloc de cadascuna per la seva banda, per aprofitar, així, els recursos insuficients que tenen aquests serveis.

→ Establir un canal de comunicació directe i efectiu amb aquests serveis de totes les universitats catalanes per assessorar-los en allò que els calgui.

Considerem que es tracta d'un problema estructural, de manca de dotació i sensibilitat suficient a les universitats, que no dimensionen amb suficiència els departaments d'atenció a la diversitat a causa de l'escassetat de recursos de les universitats des de ja fa anys.

● ● ● Per això, des de la Federació ACAPPS, ACAPPS i, òbviament, la Xarxa d'Estudiantat Universitari d'ACAPPS ens coordinem i conjurem per continuar impulsant diferents iniciatives que ens permetin incidir en la millora de les condicions estructurals.

P21 (dona) – Manca d'accessibilitat a Barcelona Activa en una sessió de recerca de feina – 17 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	En procés

La situació:

El dia 13 de març, P21 ens comenta que l'han citada per a una altra sessió informativa el dia 17 de març a Barcelona Activa i que ha tornat a demanar el bucle amb FM com a mesura d'accessibilitat. Des de Barcelona Activa li confirmen que podrà disposar d'una FM amb bucle individual el 17 de març, però per a les sessions del 29 i 30 de març no podran disposar de la mesura d'accessibilitat, així que requerirà el nostre servei de préstec.

En la sessió del 17 de març, P21 ens comenta que a l'arribar li han dit que no podia disposar del bucle individual amb FM perquè no era una activitat de gran format; concretament, li diuen que la persona tècnica referent ho ha intentat però que no ha estat possible. P21 ens diu que s'ha queixat i els ha dit que amb els subtítols no es transcriu bé. Li han posat la transcripció automàtica en català a la pantalla gran sota el PowerPoint, però ha sigut un desastre perquè no se subtitulava bé el que deien. **Al final, la solució que li ofería Barcelona Activa era llegir els llistats i si tenia cap dubte ja l'hi explicarien.**

Actuació de l'ACAPPS:

Recollim la situació de P21 per tractar-la en una reunió amb Barcelona Activa. Per a les sessions del 29 i 30 de març, a causa de les dificultats en l'accessibilitat de P21, procedim a fer-li el préstec d'un sistema d'FM amb bucle magnètic.

Reconeixem la predisposició de Barcelona Activa a oferir una mesura d'accessibilitat oral per a P21, però malauradament no va funcionar bé. Els sistemes de reconeixement de veu encara donen molts errors que poden fer inaccessible l'activitat. Tenim coneixement que Barcelona Activa manté contactes amb l'IMPD per tal de rebre orientació i assessorament de cara a l'atenció a totes les discapacitats. Cal destacar que la demanda d'aquestes mesures a Barcelona Activa és anterior al 2021, data del primer informe en què estan documentades.

Finalment, P21 pot accedir a la informació i a la comunicació a través d'un sistema d'FM i bucle individual.

●●● Treballarem per conèixer i fer un seguiment de les accions que facin per promoure l'accessibilitat comunicativa a les seves accions formatives.

P21 (dona) – Manca de mesures d'accessibilitat a un curs del SOC – 28 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	No

La situació:

P21 ens comunica que ha rebut una notificació del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) en què li diuen que ha estat seleccionada per inscriure's al curs Confecció i Publicació de Pàgines Web que imparteix el centre CESI Formació, en modalitat d'aula virtual. P21 demana per a les mesures d'accessibilitat que disposa el curs, ja que ella necessita subtitulació en directe.

Des del centre de formació li diuen que el curs es fa en modalitat d'aula virtual amb classes en directe i que malauradament no disposen de subtitulació, però en prenen nota i l'informaran respecte a les pròximes convocatòries.

Actuació de l'ACAPPS:

P21 no pot accedir finalment als continguts de la formació malgrat el contacte establert amb el centre CESI Formació.

En aquest cas, es presenten dos problemes: d'una banda, CESI Formació, el centre proveïdor de formació del SOC, no té mesures de suport a la comunicació per a persones amb sordesa; d'altra banda, **el SOC no exigeix mesures de suport a la comunicació en el plec de condicions dels contractes a proveïdors de formació ni té en compte aquestes mancances en les derivacions** de persones usuàries a les diferents formacions.

●●● Demanarem una nova reunió amb el SOC per tal que tinguin en compte les mesures d'accessibilitat a la comunicació oral quan facin les derivacions de persones amb sordesa que es comuniquen oralment a cursos de formació que no són accessibles. Cal treballar també perquè els centres de formació disposin de mesures d'accessibilitat a la comunicació.

P5 (dona) – Millors del formulari de Barcelona Activa – 28 d'abril del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	No

La situació:

P5 ens informa que a les darreres preseleccions que es va presentar de Barcelona Activa per optar a una oferta de feina determinada va comprovar que a l'hora d'emplenar la fitxa d'alta feia constar que era una persona amb discapacitat, però en el tipus de discapacitat havia de marcar la casella auditiva/llenguatge.

Segons ella, genera confusió perquè no queda clar quin tipus de sistema de comunicació utilitza. En el seu cas, és oral/lectura labial, i si en quedés constància d'alguna manera ajudaria els tècnics per orientar-la millor. Diu que al seu dia ja va exposar a la persona que presentava la sessió informativa que hi ha persones amb sordesa que es comuniquen en llengua de signes i d'altres amb lectura labial i oral.

Ens demana si seria possible que es modifiqui la casella per facilitar que a l'hora de contractar una persona amb sordesa en les futures preseleccions ja coneguin quin tipus de comunicació necessita.

Actuació de l'ACAPPS:

Sol·licitem una trobada amb Barcelona Activa per fer el seguiment de les diferents casuístiques observades, entre les quals la d'aquesta situació.

Tenim coneixement que Barcelona Activa manté contactes amb l'IMPD per tal de rebre orientació i assessorament de cara a l'atenció a totes les discapacitats.

●●● Treballarem per conèixer i fer un seguiment de les accions que facin per promoure l'accessibilitat comunicativa a les seves accions formatives. D'altra banda, estem en contacte amb Barcelona Activa per demanar-los la modificació del formulari.

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB L'EDUCACIÓ I LA FORMACIÓ

De les tasques pendents que ens vam marcar en l'informe del 2023 hem fet les accions següents:

- Servei d'Ocupació de Catalunya: mantenim la comunicació amb el SOC per tal d'assegurar que tinguin en compte la disposició de mesures d'accessibilitat a la comunicació oral en la formació que fan directament i en la que deriven a centres formatius externs.
- Barcelona Activa: mantenim el contacte amb Barcelona Activa per a la millora de l'accessibilitat en les seves activitats i hem ofert el servei de préstec de sistemes d'FM amb bucle individual en els casos que s'ha requerit.





CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A L'EDUCACIÓ I FORMACIÓ

Enguany hem recollit 11 casos de l'àmbit de l'educació i la formació. La primera idea a destacar és com el SAICO ha aconseguit coordinar-se i consolidar-se internament, millorant els canals de derivació de casos tant del Servei d'Atenció a Famílies i Persones amb Sordesa, com del Servei d'Inserció Laboral i el Servei d'Atenció Terapèutica tal com es pot observar del relat dels casos.

Aquesta és una bona notícia, donat que cada cop estem oferint com a institució un servei i una atenció més integral a les persones amb sordesa i les seves famílies, atenent els diversos extrems de les necessitats específiques que puguin presentar en tant que persones amb sordesa.

Observant la descripció dels casos podem veure que en tenim de tres menes: els relacionats amb l'accessibilitat a l'escola i universitat i els relacionats amb la formació d'adults, per a la millora professional o per a l'aprenentatge d'idiomes, i una tercera mena que està relacionada amb els serveis públics d'ocupació, amb la seva atenció o amb la seva oferta formativa.

Si parlem de la manca d'accessibilitat en l'accés a l'educació estem parlant de la vulneració d'un dret fonamental, que es veu agreujat si es tracta d'educació obligatòria, però que no és menys fonamental si és universitària.

És per això que l'ACAPPS destina tants recursos al seguiment de la realitat en aquest àmbit i esmerça tants esforços en la interlocució política i amb l'administració educativa: ens hi juguem les opcions de futur dels ciutadans i ciutadanes amb sordesa.

D'altra banda hem de destacar que el fet que la formació per a adults no sigui accessible suposa una condemna de les persones amb sordesa a la impossibilitat del progrés professional.

Que l'Escola Oficial d'Idiomes hagi mostrat la seva predisposició tant ràpida a adquirir una emissora FM per garantir l'accés a una estudiant amb sordesa ha de ser molt celebrat, donat que els casos que hem estat gestionant d'aquest àmbit han estat molt frustrants, donat que només hem aconseguit l'accés a la formació fent concessions a la qualitat de les mesures d'accessibilitat de la comunicació oral o assumint per part de

l'entitat les mesures de suport a la comunicació cedint a persones sòcies els mitjans necessaris.

És especialment destacable els problemes que arrossega encara el SOC i Barcelona Activa, els serveis d'ocupació de la Generalitat de Catalunya i de Barcelona que tenen una àmplia oferta formativa per a que la ciutadania pugui millorar les seves condicions professionals, bé per millorar la seva ocupació bé per trobar-ne. Una oferta formativa que és inaccessible per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment malgrat que des de fa molts anys – i de manera documentada en els informes d'inaccessibilitat des de la seva primera edició – és una demanda que el Servei d'Inserció Laboral i el SAICO venim fent de manera reiterada. La imminència de les eleccions, la manca d'aprovació de pressupostos, les dinàmiques pròpies de la política del nostre país no poden suposar la deixadesa en la garantia dels drets de la ciutadania durant tant de temps.

Certament s'han fet algunes passes, però tan tímides i anecdòtiques que a parer nostre no són suficientment destacables com un esforç institucional rellevant en aquesta línia.

Finalment, un grup de casos posa de manifest una mancança rellevant en l'accessibilitat a les nostres escoles: hem treballat molt en l'accessibilitat dels espais d'educació formal: les aules. Ara bé, què passa en els espais d'educació no formal de les escoles (convivències, activitats festives) i de les activitats informals (espais lúdics com el pati, el menjador, o les dinàmiques de les pròpies festivitats en activitats no conduïdes). De

la mateixa manera, quan parlem de la manca d'accessibilitat a les escoles, no pensem tampoc en l'accessibilitat que necessiten les famílies per participar de l'activitat que les vincula.

A casa nostra hem definit un model educatiu que parla de la comunitat educativa com els que al capdavant són els responsables de l'educació dels infants. Comunitat que inclou les famílies. On són les mesures d'accessibilitat per a les reunions de famílies? Per a les entrevistes amb tutors i tutores? Per al festival de nadal? Per a les jornades de portes obertes?

Potser convé començar a treballar també en aquest àmbit, donat que tot i que el Codi d'Accessibilitat no en parla explícitament, sí que parla dels drets de les persones amb sordesa a que se'ls facin accessibles totes les activitats, aquestes també.

S'ha treballat molt en l'accessibilitat dels espais d'educació formal: les aules. Ara bé, què passa en els espais d'educació no formal de les escoles (convivències, activitats festives) i de les activitats informals (espais lúdics com el pati, el menjador, o les dinàmiques de les pròpies festivitats en activitats no conduïdes)?

09

INACCESSIBILITAT AL TREBALL



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a la feina totes aquelles situacions 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



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat



Reparació del dret

En Positiu



En Negatiu



Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu



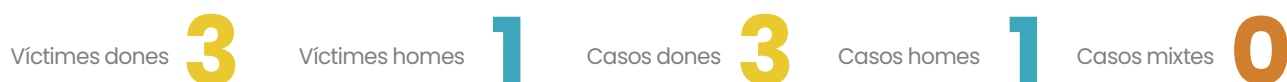
En Negatiu



En Procés



Persones



RELATORIA DE CASOS

P22 (dona) – Inaccessibilitat al telèfon de la feina – 29 de maig del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	Sí

La situació:

Des del servei d'atenció a persones amb sordesa ens deriven el cas d'una dona que necessita millorar la comunicació pel telèfon fix a la seva feina com a secretària de direcció.

Finalment, ens diu que a la feina li han pogut pujar el volum del telèfon i ara ho sent millor (no perfectament, però millor).



L'empresa està compromesa a donar suport a P22 i a adaptar les seves condicions de treball, així que és proactiva en la recerca de solucions, amb la qual cosa podem dir que ha solucionat la manca d'accessibilitat en aquest cas i en els que puguin passar en un futur en aquesta empresa.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb P22 per esbrinar més informació de la seva situació i ens comenta que amb els seus audífons no fa servir el Bluetooth i tampoc no tenen la bobina d'inducció o posició T. Li demanem si ha anat al centre auditiu per veure si li donen cap opció de connectivitat i ens diu que per al telèfon fix no li van donar cap solució i que per al mòbil l'opció que li van donar no li anava bé.

P23 (home) – Mesures de suport a una entrevista de feina a Decathlon – 20 d'abril del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Privada	Sí	Sí

La situació:

Des del Servei d'Inserció Laboral ens comenten que tenen un noi que ha de fer una entrevista de feina a Decathlon i que requereix mesures de suport per poder accedir a la comunicació per anar més tranquil. P23 porta un implant coclear.

Actuació de l'ACAPPS:

Donada la situació de P23 i la col·laboració que tenim amb Decathlon, des del Servei d'Inserció Laboral els assessorem i valorem conjuntament de fer un préstec d'un micròfon remot Minimic compatible amb el seu implant perquè pugui fer-lo servir a l'entrevista. Prèviament, el provem amb ell a l'entitat i li funciona bé.

Gràcies al préstec del sistema de microfonia, P23 pot accedir a l'entrevista de treball a Decathlon amb normalitat.



Constatem que l'empresa Decathlon està compromesa amb l'accessibilitat i és proactiva en la recerca de solucions, per la qual cosa podem dir que ha solucionat la manca d'accessibilitat en aquest cas i en els que puguin passar en un futur en aquesta empresa.

P1 (dona) – Possible malaltia derivada de tasques a la feina al RACC – 2 d'octubre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	Sí

La situació:

Des del Servei d'Inserció Laboral ens deriven el cas de P1, que es troba de baixa per una afecció a les orelles. Treballa al RACC i ha de fer atenció telefònica des de casa. Creu que la causa de l'afecció és que ha de tapar-se les orelles amb uns auriculars, a part de portar els audífons, per poder fer l'atenció telefònica en l'empresa asseguradora en què treballa. Aquest ús d'auriculars i audífons li ha pogut generar una infecció que té pendent de confirmar amb l'otorrinolaringòleg.

Actuació de l'ACAPPS:

Donada la situació de P1, que ha de fer atenció telefònica continuada, es planteja la possibilitat de parlar amb l'empresa per a un possible canvi de funcions a causa de

l'estrès que li genera fer l'atenció telefònica de manera continuada. Per altra banda, es planteja la possibilitat de connectar directament els audífons amb el Bluetooth de l'ordinador que fa servir per fer les trucades, evitant així que les orelles quedin doblement tapades. El 29 de novembre ens comenta que des del servei de riscos laborals de la seva empresa ens demanen com pot fer-ho per connectar-se directament a l'ordinador amb el Bluetooth de les pròtesis auditives, ja que les pautes que li vam donar no li funcionen.

Fem una consulta amb un centre audiològic de la seva marca d'audífons i el dia 7 de desembre responem la petició de P1 i riscos laborals detallant el procediment que ha de seguir per poder connectar les seves pròtesis a l'ordinador. El 13 de desembre del 2023 rebem la resposta de P1 dient que finalment ha pogut connectar amb èxit els seus audífons a l'ordinador de la feina.

En el moment de redactar l'informe ens comenta que el fet d'estar constantment connectada amb el Bluetooth li produïa maldecap i va haver d'insistir a la empresa per a una solució diferent. Després d'insistir molt, finalment l'empresa li va col·locar un altaveu extern per poder sentir les trucades. Ens comenta que **la situació ha millorat perquè sent per l'altaveu les converses telefòniques d'una manera més real i natural.**

Les condicions de treball de P1 han millorat molt arran de la iniciativa de l'empresa de posar-li uns altaveus per tal que pugui atendre les trucades telefòniques.



Des del RACC li han facilitat una solució d'accessibilitat a través de la disposició d'una mesura com un altaveu extern connectat a l'ordinador de la feina amb l'objectiu que li arribi el so a les seves pròtesis en bones condicions i garantir, així, l'accés a la informació i la comunicació.

P24 (home) – Suport a la sessió formativa per a treballadors d'IKEA – 14 de juny del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Privada	Sí	Sí

La situació:

P24 contacta amb el Servei d'Inserció Laboral, des d'on ens demanen suport per a una persona amb sordesa que ha començat a treballar a IKEA i ha de fer una formació inicial. Malauradament, no disposa de subtitulació en directe i valorem la cessió d'un sistema d'FM amb bucle magnètic individual per mirar de facilitar el seu accés a la informació i a la comunicació.

neixement de veu en català i fan proves amb les aplicacions Visualfy i Web Captioner.

A IKEA li van habilitar l'ordinador amb un micròfon col·locat a la banda del client i l'ús d'un programa de transcripció automàtica. En el seguiment que vam fer funcionava bé, ja que en una part de la pantalla tenia el programa de disseny d'interiors que fa servir i a sota podia seguir els subtítols automàtics.

Actuació de l'ACAPPS:

Deixem en préstec a P24 un sistema d'FM amb bucle magnètic el 14 de juny del 2023, que ens retorna el 19 de juny. Des del Servei d'Inserció Laboral fan el seguiment de la seva situació i descarten l'ús de l'FM i del bucle magnètic perquè no li dona un bon rendiment auditiu. Li proposen de fer servir subtitulació automàtica amb sistemes de reco-

L'assessorament de la Federació ACAPPS permet a IKEA disposar del sistema que facilita a P24 la realització de la seva tasca amb normalitat.



P24 disposa d'un sistema de reconeixement de veu automàtic per transcriure el que diu el client mentre l'atén. Des d'IKEA han mostrat molta col·laboració per adaptar el lloc de treball de P24.

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB EL TREBALL

→ En l'anterior informe vam assenyalar les dificultats amb què es trobaven un parell de persones amb sordesa que treballen al Departament de Cultura. Durant els inicis del 2024 vam poder contactar amb l'àrea de recursos humans del Departament de Cultura i vam organitzar una sessió formativa als treballadors i treballadores de l'entorn d'una d'aquestes dues persones per definir les adaptacions en la quotidianitat que eren necessàries per assegurar l'accessibilitat de tota l'activitat a la treballadora en qüestió, així com la conveniència de fer una revisió periòdica de les mesures i una avaluació de la seva efectivitat. Des del servei d'accessibilitat de l'entitat en farem el seguiment.

→ InfoJobs: fem formació a personal d'InfoJobs sobre la sordesa i els mitjans de suport a la comunicació per incidir en els circuits de comunicació que tenen.

Des de la Federació ACAPPS volem enviar un missatge de confiança a les persones amb sordesa per a que no pateixin a l'hora d'informar les empreses de la necessitat d'adaptar el seu lloc de treball. A ACAPPS hi ha un conjunt de professionals amb una llarga experiència en l'assessorament a empreses i en gairebé tots els casos ens trobem una bona predisposició a la millora de les condicions i, arribats el cas, comptem amb assessorament jurídic per a casos més delicats.



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT AL TREBALL

Enguany hem rebut quatre casos de manca d'accessibilitat en el treball. Situacions que han viscut persones amb sordesa o que empreses ens han comunicat perquè volien fer accessible la seva activitat als seus treballadors amb sordesa.

Cal destacar que tots els casos han estat resolts positivament, tan pel què fa a la necessitat peremptòria de la persona amb sordesa protagonista de la situació, com pel què fa a les expectatives de resolució de les necessitats futures que pot tenir aquella persona en aquella empresa o de qualsevol altra persona en aquella mateixa empresa. No sense l'assessorament específic del SAICO perquè les necessitats concretes de cada persona amb sordesa en una situació específica són molt singulars, però el què destaquem molt especialment és la predisposició de les empreses a buscar de manera proactiva les solucions adaptatives més adients.

De manera recurrent, des del SAICO ens trobem que les persones amb sordesa que ens demanen per aquest àmbit d'intervenció sovint venen amb una certa recança i por de què demanar qualsevol adaptació pugui posar la seva empresa en contra seva i suposi un factor de pèrdua d'oportunitats de promoció professional o fins i tot de pèrdua del lloc de treball.

Serveixin les dades d'aquest informe en què mostrem un 100% de casos en què hem reparat els drets de les persones amb sordesa i un 100% de solucions definitives de la manca d'accessibilitat amb la plena predisposició i col·laboració de les empreses, que quan han sigut conscients de les necessitats de les persones que les conformen han maldat per trobar solucions que al capdavant van en el seu benefici, en pro d'una millor productivitat de la seva plantilla.

Tal com hem treballat en les diferents iniciatives de formació a empreses que acullen personal amb sordesa, les mesures adaptatives acaben suposant una millora de les condicions de comunicació de totes les persones de l'equip en què se circumscriuen les persones amb sordesa.

Reunions més endreçades, sense interrupcions, amb documents preparatoris, equips que eviten els passadissos i la comunicació informal com espais de coordinació, companys conscients de les dificultats de l'altri i que en són solidaris.

La revisió periòdica de les mesures adaptatives és important, si no fonamental, donat que les dinàmiques de treball canvien i muten cada cop amb més velocitat i freqüència, passem de

comunicar-nos a través d'una aplicació a fer-ho a través d'una altra, de fer reunions a fer videoconferències, de treballar amb unes eines de suport informàtic a fer-ho amb unes altres...

Aquesta revisió periòdica sobre les maneres que tenim de comunicar-nos ens ajuda a revisar-les no només en termes d'accessibilitat per als nostres companys i companyes amb sordesa, sinó per a aquelles persones que teletreballen uns dies i no uns altres, per a les que tenen una dinàmica de reunions que li impedeix determinar accions o presencialitats, etc.

En definitiva, un treball seriós sobre la garantia de l'accessibilitat de la comunicació interna i externa a un lloc de treball suposa una oportunitat de millora general de la comunicació a una organització, sigui empresarial o sigui de la mena que sigui.

La millora de les condicions d'accessibilitat de la comunicació en l'àmbit del treball suposa en la majoria dels casos una millora en les dinàmiques de comunicació i en la seva eficiència entre totes les persones d'aquestes empreses.

No podem concloure sobre la manca d'accessibilitat a la feina sense fer palesa una realitat: la greu càrrega emocional que sovint pateixen les persones amb sordesa al seu lloc de treball.

Persones que es reconeixen amb la mateixa validesa que les seves companyes que es veuen excloses d'espais de comunicació i de formació professional, fet que els impedeix la promoció o que les manté en una inseguretat permanent sobre l'eficiència de la seva tasca, sense tenir la certesa de si no se'ls ha escapat alguna informació rellevant de la que han estat excloses.

Són moltes les persones que viuen en un estat d'ansietat intens per aquestes situacions quotidianes que ens poden semblar poc rellevants si ens imaginem vivint-les nosaltres mateixos una vegada. Però quan intentem fer-nos càrrec de com es pot viure tenint aquesta vivència de manera repetida un dia rere un altre, podem apreciar la magnitud de la problemàtica de la que estem parlant.

És per això que és tant rellevant que puguem mostrar en aquest informe com cinc empreses: el RACC, Decathlon, IKEA el Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya i una cinquena sense desvetllar han col·laborat amb la Federació ACAPPS o han estat proactives per trobar les solucions que adaptessin les condicions de treball de les persones amb sordesa que les conformen.

Animem a les persones amb sordesa a contactar amb nosaltres i a confiar en la nostra capacitat de donar suport a les empreses sense posar en risc la seva posició professional. Mai no fem res sense la seva aprovació prèvia.

10

INACCESSIBILITAT A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES



Considerem casos d'inaccessibilitat a l'Administració pública totes les situacions 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 les administracions públiques

7
DONES

1
HOMES

0
MIXTES

Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

6
PÚBLICA

0
PRIVADA

Reparació del dret

En Positiu

4
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Negatiu

3
DONES

1
HOMES

0
MIXTES

Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu

4
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Negatiu

1
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Procés

0
DONES

0
HOMES

1
MIXTES

Persones

Víctimes dones **7** Víctimes homes **1** Casos dones **5** Casos homes **0** Casos mixtes **1**

RELATORIA DE CASOS

P25 (dona) – Inaccessibilitat durant la tramitació del certificat de discapacitat – 7 de juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	Sí

La situació:

El 27 de setembre del 2022, P25 va anar al CAD de Barcelona per entregar papers i engegar el tràmit per sol·licitar el certificat de discapacitat.

El gener del 2023 va haver d'anar a l'oficina per fer tràmits no relacionats amb el certificat, però es va interessar per l'estat de la seva tramitació i li van consultar per l'ordinador el seu expedient i li van dir que no es preocupés perquè tot estava en tràmit.

El 21 de juny del 2023 va tornar per fer altres tràmits de nou i li van dir que tot seguia al seu lloc. Com que havia anat a actualitzar el seu padró per a un altre tràmit li van proposar que actualitzés el padró per al certificat de discapacitat i així ho va fer, donat que portava els papers a sobre.

El 30 de juny va tornar-hi i va preguntar pel seu expedient de certificat de discapacitat, perquè gairebé feia un any de l'inici de la tramitació. En aquell moment li van dir que el seu expedient estava tancat.

Sembla ser que el 29 d'octubre **li van fer arribar una carta certificada, que el carter no va poder entregar perquè ningú no li obria la porta**. No se sap si el carter va posar alguna anotació conforme sentia soroll a la casa i no li van contestar (P25 no pot sentir un timbre o si algú truca a la porta).

Sembla ser que va deixar una nota a les bústies de l'edifici. P25 ens explica que les bústies d'aquell edifici estan completament saquejades, sense portes, i que, a més, la seva bústia és compartida amb un altre pis i això sempre li ha causat problemes.

Li expliquen també que li van enviar un correu electrònic (no tenim constància del compte de correu al qual li van enviar), però l'equip del Servei d'Inserció Laboral d'ACA-PPS ha revisat el seu compte de correu i no hi ha constància que hagi rebut cap correu de la Generalitat en tot aquest temps.

P25 demana que l'ajudem a fer les gestions per accelerar la tramitació del seu certificat recuperant l'expedient antic, perquè fins que no obtingui el certificat no trobarà feina. Per si de cas, el 30 de juny ella ja va iniciar un nou expedient per anar fent via.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb el CAD per explicar la situació i mirar de recuperar l'expedient. Donem suport a P25 i l'orientem sobre els passos a seguir per mirar de recuperar l'expedient i, paral·lelament, li donem suport per iniciar un tràmit nou.

El CAD va poder fer els tràmits amb celeritat donada la situació de precarietat de P25, de manera que actualment ja ha enllestit la tramitació del seu certificat.



Ens informen que des del CAD, ja que Correos triga més de tres mesos en enviar el correu certificat, ara ja envien les notificacions per missatge telefònic o correu electrònic, de manera que ja no es donen aquestes situacions.

P27 (dona) – Adaptació a les proves d'oposicions del Departament de Salut – 29 d'abril del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	Sí

La situació:

Des del Servei d'Atenció i Suport a les Famílies ens comuniquen el cas de P27, que el dia 29 d'abril es presenta a unes oposicions del Departament de Salut a Lleida per a una plaça en uns laboratoris. Ha demanat, com sempre ha fet, l'adaptació per a l'examen i li han denegat dos cops. Des del CAD de Lleida li han dit que la llei ha canviat, que l'adaptació de tenir més temps ja no es dona i que a partir d'ara el que es fa és assessorar individualment per resoldre dubtes. El problema és que dins d'aquest assessorament, en teoria, diuen que no hi ha més temps afegit. Aleshores, d'alguna manera se l'està perjudicant.

Es tracta d'un es oposicions al cos superior del Servei de Salut Pública a Lleida. P27 hi està com a interina des de fa quatre anys tot i que hi treballa com a química.

Ha de presentar-se a diferents oposicions per poder mantenir el lloc de feina a partir del 2025.

Al presentar-se a les oposicions empena una casella amb la qual habilita a funció pública que sol·liciti directament el dictamen de les adaptacions a drets socials (CAD).

Des del CAD no es posen en contacte amb ella i el 7 de març hi va presencialment (sense haver rebut la resolució del CAD). Al CAD li treuen una còpia de la resolució denegatòria i li diuen que presenti al·legacions per demanar els 30 minuts extra, fent-li entendre que possiblement li donaran. L'ajuden fins i tot a preparar l'al·legació, que presenta per registre el 9 de març.

Cal dir que el 2021 va presentar-se a unes proves de l'ACTIC i des del CAD li van concedir aquest temps extra també amb una mica d'entrebancs, perquè primer no li van donar i després sí.

Sense haver rebut cap resolució, la P27 veu a les llistes definitives que el que li concedeixen és una explicació personalitzada de les instruccions. Al veure això torna a anar al CAD presencialment i allà li diuen que li han denegat i l'únic que li donen és això. Li comenta a la seva mare i finalment la mare parla amb la directora del CAD, que és qui li diu que **els metges avaluadors dels CAD de tot Catalunya van establir que en les proves escrites les persones amb hipoacúsia no necessiten tenir el suport de més temps**. La mare demana explicacions d'on està escrit això i si és públic. Li venen a dir que les altres vegades no li haurien d'haver donat (entenen que en referència al 2021).

La mare diu que a la UPF i proves de català sempre li han concedit aquest temps extra, però que no vol que si li fan les explicacions de manera individualitzada suposi que primer ho expliquen a tothom i després a ella dins del temps de l'examen. De fet, ens diu que li truquen des de funció pública, tot i que no poden contactar amb els opositors prèviament, perquè no saben què vol dir o com han de fer aquestes explicacions individualitzades..

Actuació de l'ACAPPS:

Donat que des del CAD no li donen una solució, el 14 d'abril contactem amb la Secretaria de la Direcció General d'Autonomia Personal del Departament de Drets Socials per tal de posar en coneixement la situació i mostrar el nostre desacord. Des d'aquesta secretaria ens diuen que no tenien constància d'aquesta situació ni de la instrucció dels avaluadors del CAD i que ho corregiran.

Finalment, el 18 d'abril del 2023 el CAD emet un nou dictamen adaptant el temps extra per a la realització de l'examen.



Aconseguiu que P27 disposi d'un dictamen amb el qual es reconeix que pot disposar de més temps per fer la prova i és una fita per a la resta de persones amb sordesa que puguin presentar-se a les oposicions.

P26 (dona) – Manca d'accessibilitat a l'edifici de l'IMPD – 30 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	Sí

La situació:

P26 ens comunica que a l'entrada de l'edifici on s'ubica l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona no es va sentir ben tractada per la persona que en aquell moment feia de conserge, ja que ella volia preguntar com demanar cita i la persona que l'atenia **li va dir que truqués per telèfon després que ella s'identifiqués com a persona amb sordesa.**

Actuació de l'ACAPPS:

Posem en coneixement de l'IMPD aquesta situació i ens diuen que es tracta d'un treballador d'una empresa externa aliena a l'IMPD, però que igualment contactaran amb l'empresa perquè els seus treballadors tinguin coneixements de com s'ha de tractar una persona amb discapacitat auditiva.



Des de l'IMPD es fa el contacte amb l'empresa proveïdora per tal que els treballadors tinguin més sensibilitat a l'hora d'atendre les persones amb discapacitat.

P28, P29 i P13 (dues dones i un home) – Simulacre i aplicació 112 Accessible – 10 de juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
1H 2D	Pública	No	En procés

La situació:

Fem un simulacre d'emergència a l'entitat comptant amb P28, P29 i P13 en el qual fem servir l'aplicació 112 Accessible. L'aplicació ha funcionat bé perquè comprovem que han rebut el missatge i ens han respost, però també valorem que costa de visualitzar o adonar-se de la resposta que envien. Hi ha dubtes sobre alguns aspectes, com ara que no està clar quan s'ha d'avisar si apareixen les dades mèdiques, si els SMS són gratuïts o si hi ha possibilitats d'establir una conversa per SMS.

Actuació de l'ACAPPS:

Mantenim una reunió amb el servei del 112 del Departament d'Interior per tal de comunicar les incidències que ens hem trobat en l'aplicació, com el fet que la resposta de l'avís no arriba a la mateixa aplicació sinó que arriba a l'aplicació de missatges SMS. Aprofiten per comentar-nos que estan estudiant com afegir noves opcions com la videotrucada i el text en directe en temps real. Establim de fer un seguiment de les accions que s'implementin per millorar l'aplicació i per valorar les noves funcionalitats.

●●● De cara al 2024-2025 farem un seguiment de les accions que es vulguin portar a terme en l'aplicació del 112 per incidir en l'accessibilitat a la comunicació oral.

P30 (dona) – Adaptació dels controladors de teleassistència – 9 de febrer del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	Sí

La situació:

P30 ens comunica que moltes persones que tenen la teleassistència els instal·len uns controladors de foc a la cuina que avisen per xiulets. Ens diu que ha demanat l'adaptació d'aquests avisadors amb llums per fer-los accessibles a les persones amb sordesa..

Actuació de l'ACAPPS:

Al tractar-se d'un servei municipal, ho posem en coneixement de l'IMPD perquè col·labori amb el departament referent del servei al qual fan orientació i assessorament. Des de l'IMPD ens comenten que han parlat amb el departament en qüestió, el qual els comunica que l'Ajuntament de Barcelona va treure a licitació el servei de teleassistència, que va guanyar una altra empresa i que no es garanteix que

s'implementin els acords i propostes fets per l'anterior empresa. En el moment de redactar l'informe ens comuniquen que **hi ha avisadors amb leds lluminosos que assenyalen en color verd si està en repòs i en color vermell si es detecta gas o fum.**

Informem P30 de les millores incorporades a l'avisador del servei de teleassistència que inclouen la seva petició.



El servei de teleassistència disposa d'avisadors de fum i gas que tenen leds lluminosos que faciliten que les persones amb sordesa puguin veure si hi ha cap alerta.

P31 (dona) – Entrevista amb el centre de serveis socials – 24 de juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	No

La situació:

P31 ens comenta que, en període de vacances, si volia que **l'entrevista** amb la professional referent de serveis socials fos més aviat havia de **fer-la per telèfon. En cas contrari, havia d'esperar fins al setembre.** Després d'insistir molt va aconseguir que li ressolessin el problema, però destacant que li feien un tracte especial.

Actuació de l'ACAPPS:

Des d'ACAPPS no arribem a fer cap actuació, ja que P31 ens comenta que finalment li van solucionar la visita tenint en compte la seva necessitat.

La insistència de P31 va aconseguir que adaptessin el procediment de cites per aconseguir un tracte igual a la resta de persones.

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

En l'anterior informe vam assenyalar la necessitat de fer un seguiment de l'accessibilitat a la comunicació en el servei de teleassistència i en relació amb les tasques pendents de fer en l'informe anual del 2023 podem afirmar el següent:

→ Mantenim el contacte amb l'IMPD per fer un seguiment de l'accessibilitat comunicativa en els serveis de teleassistència.

→ De cara a l'any 2024 cal plantejar reforçar aquest seguiment a través d'una col·laboració més estreta amb el departament municipal referent del servei de teleassistència i amb l'empresa que gestiona el servei a Barcelona ciutat, així com amb la Diputació de Barcelona, perquè tinguin en compte les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

→ Servei 112: mantenim el contacte amb el servei del 112 per tal de traslladar les incidències sobre l'aplicació 112 Accessible i en farem el seguiment de la implementació.

→ Ajuntament de Barcelona: traslladem a l'IMPD la necessitat que a les convocatòries d'ajuts dirigides a la ciutadania es valori de fer servir canals de consulta accessibles. Des de l'IMPD ho recullen i ho treballaran com una mesura d'assessorament a la resta d'àrees de l'ajuntament.

Gran part de les situacions de manca d'accessibilitat a l'administració es resoldrien de complir-se les disposicions que les obliguen a formar TOT el seu personal en les necessitats de les persones amb discapacitat.



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Els casos que ens trobem enguany estan relacionats amb el Centre d'Atenció a la Discapacitat, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona, les adaptacions per a persones amb sordesa a les oposicions, l'aplicació 112 Accessible i els controladors de teleassistència per a la gent gran.

A dos d'ells ha estat impossible la reparació dels drets de les persones amb sordesa. Són els casos que ens arriben que resulten impossibles de gestionar aquesta reparació perquè la vulneració de drets ja ha succeït. Unes males paraules d'una persona d'atenció al públic, un conserge d'un edifici públic i l'aplicació 112 Accessible que no funciona de manera prou intuïtiva i no dona certeses ni rapidesa de gestió de l'emergència per a les persones amb sordesa. Aquest fet es va posar de manifest durant un simulacre, de manera que ja no hi havia possibilitat de posar a zero el rellotge per tornar a començar: el simulacre va resultar fallit.

En canvi, els altres quatre casos van permetre la reparació dels drets de les persones amb sordesa afectades: la gestió del CAD dels dos casos en què estava relacionat (les oposicions i la notificació en la gestió d'un certificat de discapacitat), el

canvi en l'empresa proveïdora dels dispositius de teleassistència per a gent gran que incorporen els avisos davant fuites de gas, el sistema de gestió d'entrevistes de serveis socials que ofereix un canal per accelerar els tràmits, inhàbil per a persones amb sordesa. Totes aquestes situacions s'han pogut resoldre, algunes amb la intervenció del SAICO, d'altres des de les habilitats pròpies de les persones amb sordesa i la sensibilitat de les persones que s'han trobat al davant.

Així mateix, en quatre dels sis casos s'ha pogut resoldre definitivament la manca d'accessibilitat, de manera que mai cap altra persona amb sordesa hagi de viure la mateixa exclusió. Dels altres dos, un està en procés, que és el dels canvis i adaptacions de l'aplicació del 112 Accessible i un altre no ha estat possible treballar per la seva solució definitiva perquè la persona beneficiària no ens ha autoritzat a contactar amb el centre de serveis socials en concret.

Aquestes xifres ens parlen bé de la voluntat de l'administració pública, si més no de les dependències amb les que enguany hem pogut contactar, de trobar solucions a les problemàtiques associades a la manca d'accessibilitat.

Dos elements semblen rellevants a destacar. El primer té a veure amb el desconeixement que des de l'administració pública es té de la realitat de les persones amb discapacitat auditiva. Cal recordar que són diverses les lleis que cominen a totes les administracions a garantir la formació de tots els seus treballadors en discapacitat per a que puguin dissenyar, gestionar i executar polítiques públiques que tinguin en compte la realitat d'aquesta ciutadania. Preceptes legals que val a dir que no es compleixen a cap nivell de l'administració i que quan es planteja, les administracions intenten circumscriure només a les persones dedicades a l'atenció al públic.

Convé reclamar a les administracions públiques que el coneixement sobre les mesures d'accessibilitat que necessiten les persones amb discapacitat i la seva aplicació a realitats i casos concrets i específics requereix temps de qualitat i personal molt qualificat que té un valor que massa sovint reclamen de franc.

El segon és també una reflexió sobre la manera en què les administracions públiques ens tenen acostumades a treballar amb els col·lectius de persones afectades, que atresoren el coneixement sobre el què els afecta i com els afecta i, en conseqüència tenen un major coneixement sobre quines són les adaptacions que poden necessitar en cada situació.

Les administracions públiques reclamen de les entitats la participació de les persones expertes en projectes de tota mena, sense pagar per la contraprestació que correspondria a la disposició d'aquest coneixement. A vegades amb el pretext que al capdavant forma part de la missió de les pròpies entitats "regalar" aquest coneixement per fer un món més a la mida de les necessitats de les persones a les que representen, a vegades amb el pretext que les subvencions més o menys genèriques ja justifiquen la disposició d'aquesta mà d'obra que tot i ser qualificada no és valorada ni remunerada com a tal.

Això suposa també que les entitats no puguin dedicar tot sovint totes les energies necessàries per validar els processos per als que són requerides. Conèixer les necessitats d'un col·lectiu no és equivalent a conèixer com cal aplicar qualsevol solució específica per a que sigui útil i funcional per al col·lectiu en qüestió.

Aquesta és la realitat que ha esdevingut amb l'aplicació del 112Accessible, del que la Federació ACAPPS n'ha estat donant els codis d'accés i en el seu moment la va posar a prova, reconeixent que podia resultar un instrument d'utilitat, però que no va poder fer unes proves exhaustives de la seva funcionalitat en tant que aplicació informàtica.

No ha estat fins que la pròpia Federació, com podria haver estat gràcies a una persona usuària de l'entitat, l'ha posat a prova en un simulacre que s'han posat de manifest les disfuncions que la fan poc fiable.

Aquest ha de ser un aprenentatge per a la Federació i per a la pròpia administració, de manera que no es doni per vàlid un recurs si no s'ha pogut posar a prova amb suficients recursos com per esgotar les diferents possibilitats. I per esgotar aquestes possibilitats cal comptar amb les persones amb sordesa, en diferents perfils, realitzant grups focals que puguin explorar com diferents persones interpreten els mateixos missatges, les mateixes instruccions d'ús.

Pel que fa referència a les persones amb sordesa, els recursos que es dirigeixen al col·lectiu afecten a prou persones (entre 174.100 persones amb discapacitat auditiva a Catalunya i 1.004.000 persones amb pèrdua auditiva) com per prendre's seriosament els controls de qualitat dels recursos dissenyats per a aquest col·lectiu tan ampli i plural.

El desplegament del Codi d'Accessibilitat requerirà la generació de recursos i solucions adaptatives molt diverses per a situacions molt i molt diverses.

Convé tenir en compte experiències com aquesta de cara a evitar-nos inversions que acabin esdevenint fallides per la manca d'exigència en la posada en pràctica. Que un actor, sigui públic o privat, realitzi una inversió d'accessibilitat i el resultat sigui nul no és la millor manera de conscienciar sobre la necessitat de realitzar aquestes inversions amb suficiència.





11

INACCESSIBILITAT A LA JUSTÍCIA



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a l'Administració de Justícia totes les situacions 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



Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat



Reparació del dret

En Positiu



En Negatiu



Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu



En Negatiu



En Procés



Persones



RELATORIA DE CASOS

P32 (home) – Inaccessibilitat en un procediment judicial – 13 de gener del 2023

Gènere	Títularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Pública	No	No

La situació:

P32 ens fa la consulta de si una persona sorda té dret a disposar d'unes pantalles en un judici perquè no sap llengua de signes i llavors no pot sentir el que diuen, però si tingués una pantalla podria llegir-ho.

Actuació de l'ACAPPS:

Mantenim una entrevista amb P32 en la qual ens diu que té obert un procediment penal perquè un veí l'acusa de coaccions, amenaces i insults racistes durant una conversa en què ell, en tant que president de la comunitat de veïns, li reclamava que arreglés una fuita de les seves canonades que estava malmetent la finca i també el seu pis en particular.

Ens demana que contactem amb el seu advocat per facilitar mesures de suport a la comunicació, però, de fet, el que més ens demana és assistència jurídica, que no li podem donar perquè ens comenta que el seu advocat (d'ofici) el que li ha explicat és que no ha de patir, però no sembla que estigui practicant cap diligència per obtenir declaracions testimonials, fet que preocupa a P32.

Ens dona el contacte del seu advocat perquè l'orientem sobre la possibilitat de demanar mesures de suport a la comunicació oral en el judici. Després de diversos intents de contactar amb l'advocat, sense èxit, li enviem un WhatsApp amb un enllaç a la secció de l'Observatori del nostre web en què pot consultar un document sobre com demanar mesures d'accessibilitat en un procediment penal.

El 20 de juliol del 2023 mantenim una reunió amb el Departament de Justícia per tal de traslladar els diferents casos que hem recollit aquests anys de funcionament del servei amb l'objectiu que es promoguin mesures d'accessibilitat en els judicis on hi hagi persones amb sordesa que es comuniquen oralment. Des del Departament de Justícia recullen la nostra proposta i ens informen que tenen com a objectiu fer una licitació per tal de disposar dels textos del que es diu en els judicis i que les parts litigants tindran dret a obtenir els vídeos subtitulats de les vistes orals.

En el moment de redactar l'informe demanem informació sobre l'estat de la qüestió al Departament de Justícia i ens diuen que actualment estan tramitant la licitació del concurs per contractar el servei de textualització de les vistes als òrgans judicials i fiscalies amb la previsió que a final d'any

es comenci a desplegar progressivament i s'implementi de manera general el 2025.

Des de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia recullen els casos d'inaccessibilitat i reconeixen que s'han de fer millores i que treballen perquè a les vistes orals hi hagi sistemes de transcripció i que les parts puguin disposar dels vídeos amb els subtítols posteriorment.

●●● **Durant el 2024 i el 2025 farem el seguiment de la implementació d'aquest procediment per assegurar l'accessibilitat comunicativa en llengua oral.**

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB LA JUSTÍCIA

En l'anterior informe vam assenyalar com a tasques pendents les qüestions següents:

- Fer un seguiment de l'evolució dels casos en l'àmbit de la justícia. En el moment de redactar l'informe no tenim coneixement que hi hagi hagut noves vistes per als casos treballats.
- Reunir-nos amb la Direcció General per a la Modernització de l'Administració de Justícia, en la qual els traslladem les dificultats que es troben les persones amb sordesa per accedir a la informació en les vistes orals, donat que no disposen de mesures de suport a la comunicació oral. Des d'aquest organisme ens comenten que ho estan valorant i que volen estudiar la possibilitat d'introduir sistemes de transcripció automàtica en els judicis i que després les parts disposin dels vídeos amb els textos escrits de les converses.
- Organitzar una taula sobre l'accessibilitat a la justícia a les nostres jornades de formació anuals.

Des del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat estarem molt atents i serem proactius en la invitació a millorar l'accessibilitat de la justícia a Catalunya aquesta nova legislatura que s'obre.



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA JUSTÍCIA

La manca d'accessibilitat a la Justícia és de les principals vulneracions de drets que han de patir les persones amb sordesa.

No pas per la freqüència amb la que es dona. Afortunadament la ciutadania no està constantment en relació amb l'administració de justícia i són moltes les persones que passen per aquest món sense haver de relacionar-s'hi.

Ara bé, si es dona la situació, l'administració de justícia a Catalunya avui no pot garantir que una persona amb sordesa no sigui jutjada sense que se n'assabenti del que es diu al seu judici, sense que la seva declaració confusa per la manca de mesures d'accessibilitat pugui ser ridiculitzada per la persona que representi legalment l'altra part litigant.

Com en tantes altres àrees la nostra administració de justícia necessita una inversió molt important. Edificis antics, amb

sostres de molts metres d'alçada no ajuden a facilitar les condicions de sonoritat controlada que requereixen les persones amb sordesa.

No es però admissible que es prengui declaració a una persona amb sordesa sense posar-li les mesures de suport a la comunicació que pugui necessitar. Que quan les demani el desconeixement de tot el personal de l'administració de justícia sigui tant gran que es trobi el dia del judici amb un intèrpret de llengua de signes que no li servirà de res i haurà de triar entre esperar-se un any i mig més per a la celebració de la vista oral, o confiar que la seva representació legal ho sabrà fer prou bé encara que ella no compregui res del que passa quan es dirimeixen els seus interessos: el seu patrimoni, la seva llibertat, la custòdia de fills i filles,...

No podem però posar tota la càrrega en l'administració pública de justícia, donat

Per resoldre les greus vulneracions de drets que suposa la manca d'accessibilitat a l'administració de justícia cal un forta inversió i una forta aposta per la formació tant per part de l'administració com dels col·legis professionals dels operadors privats.

que per a que aquesta funcioni calen uns operadors privats, com les persones professionals de l'advocacia, de la notaria, etc.

Els col·legis professionals han de garantir que els seus col·legiats i col·legiades tenguin prou coneixement de les necessitats de les persones amb sordesa i de com reclamar a l'administració de justícia les mesures de suport que les seves representades puguin requerir.

Els col·legis han de procurar també espais amb mesures de suport a la comunicació oral per tal que els seus col·legiats els puguin disposar quan hagin de representar persones amb sordesa oralistes.

Només des de la implicació dels col·legis professionals aconseguirem revertir una situació de vulneració de drets tant normalitzada com la que estem vivint actualment.

12

INACCESSIBILITAT A LA CULTURA I L'OCI



Classifiquem com a casos d'inaccessibilitat a la cultura i l'oci totes aquelles situacions 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

21
DONES

2
HOMES

0
MIXTES

Titularitat de la responsabilitat de la inaccessibilitat

13
PÚBLICA

8
PRIVADA

Reparació del dret

En Positiu

6
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Negatiu

17
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

Solució definitiva de la inaccessibilitat

En Positiu

5
DONES

0
HOMES

0
MIXTES

En Negatiu

7
DONES

1
HOMES

0
MIXTES

En Procés

9
DONES

2
HOMES

0
MIXTES

Persones

Víctimes dones **10** Víctimes homes **2** Casos dones **19** Casos homes **2** Casos mixtes **0**

RELATORIA DE CASOS

P6 (dona) – Localitats sense visibilitat de sobretítols al Teatre Nacional de Catalunya – 6 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	En procés

La situació:

P6 (dona) acudeix al Teatre Nacional de Catalunya (TNC) per veure l'obra El temps i els Conway (a través del programa Apropa Cultura). **En entrar a la sala i buscar el seient assignat, se n'adona que no hi ha una bona visibilitat dels sobretítols.** Ho comunica al personal de sala i la reubiquen en una localitat en què la visibilitat és l'adequada.

Actuació de l'ACAPPS:

Donat el fet que des d'ACAPPS sempre indiquem al formulari de venda d'entrades d'Apropa Cultura la necessitat de localitats amb una bona sonoritat del bucle i visibilitat dels subtítols i sobretítols, informem d'aquesta incidència tant a l'equipament com a Apropa Cultura. Apropa Cultura ens respon que treballaran per millorar el sistema d'assignació d'entrades.

El personal de sala del TNC és conscient de les necessitats de les persones amb sordesa oralistes i intervenen de seguida que se'ls informa de la disfunció en l'assignació de localitats.

●●● Fer un seguiment del procés d'assignació d'entrades del Teatre Nacional de Catalunya i Apropa Cultura per veure si ha millorat.

P33 (dona) – Visibilitat dels instruments al Palau de la Música Catalana – 30 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privat	Sí	En procés

La situació:

P33 (dona) es posa en contacte amb no-saltres per comentar-nos que, a través del programa d'Apropa Cultura, té unes entrades per a La passió segons Sant Mateu al Palau de la Música Catalana. Ens demana que gestionem un canvi de localitats, perquè recentment ha estat en aquest mateix equipament amb localitats ubicades en un lloc semblant i sap que la visibilitat de l'escenari és reduïda; **si la visibilitat dels instruments no és bona, no pot discriminar el so i no pot seguir el concert.**

Actuació de l'ACAPPS:

L'equipament està molt sensibilitzat amb l'accessibilitat. Com que en el moment de la petició del canvi de localitats no disposen de bucle magnètic, faciliten els canvis. La petició es gestiona positivament.

Estem en contacte amb Apropa Cultura per poder tenir present aquests factors en l'assignació de localitats.

El personal de sala del Palau de la Música és conscient de les necessitats de les persones amb sordesa oralistes i intervenen de seguida que se'ls informa de la disfunció en l'assignació de localitats.

●●● Fer un seguiment del procés d'assignació d'entrades al Palau de la Música i Apropa Cultura per comprovar si ha millorat.

P34 (home) – Localitats sense visibilitat de sobretítols al Teatre Lliure de Montjuïc – 21 de desembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Pública	Sí	En procés

La situació:

P34 (home) assisteix amb un grup de persones, a través del programa Apropa Cultura, per gaudir de l'espectacle Yerma al Teatre Lliure de Montjuïc. En entrar a la sala i buscar els seus seients comproven que, **des de les localitats assignades, no hi ha visibilitat dels sobretítols**. Ho comuniquen al personal de sala, que els comenta que haurien d'haver rebut unes noves entrades reubicades. **L'atenció és correcta i resolutiva en tot moment i són reubicats just davant la pantalla de sobretítols.**

Actuació de l'ACAPPS:

Donat el fet que des d'ACAPPS sempre indiquem al formulari de venda d'entrades la necessitat de localitats amb una bona sonoritat del bucle i visibilitat dels subtítols i sobretítols, informem Apropa Cultura i el teatre d'aquesta incidència. Apropa Cultura ens respon que treballaran per millorar el sistema d'assignació d'entrades.

El personal de sala del Teatre Lliure és conscient de les necessitats de les persones amb sordesa oralistes i intervenen de seguida que se'ls informa de la disfunció en l'assignació de localitats.

●●● Fer el seguiment del procés d'assignació d'entrades del Teatre Lliure i Apropa Cultura per veure si ha millorat.

P36 (dona) – Comprovació del funcionament de la pantalla de subtitulació al Gran Teatre del Liceu – 17 d'octubre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	Sí	En procés

La situació:

P36 (dona) es posa en contacte amb no-saltres perquè va assistir a la primera òpera de la temporada al Gran Teatre del Liceu i **la subtitulació individual del seu seient va fallar durant tot l'espectacle**. Com que hi tornarà aviat i té la mateixa localitat que llavors, vol assegurar-se que la pantalla funcionarà correctament i ens demana suport.

indiquen que quan es doni un cas com aquest, la persona o persones afectades cal que ho notifiquin durant la pausa al personal d'acomodació per tal de resoldre el problema durant el mateix espectacle. També ens transmeten que el sistema de subtitulació de pantalles de TXT o TFT de la sala és antic i que el seu manteniment ja no admet gaires més intervencions; són conscients que cal trobar una solució i estan estudiant la millor opció.

Actuació de l'ACAPPS:

Ens posem en contacte amb l'equipament indicant el seient i el cas. Des de l'equipament la resposta és àgil i positiva: lamenten els problemes que es van ocasionar; han comprovat el funcionament de la pantalla i, a hores d'ara, és el correcte. Ens

El Liceu respon amb agilitat comprovant i revisant el funcionament de la pantalla per evitar que torni a passar.

●●● Fer un seguiment dels plans d'actualització del sistema de pantalles de subtitulació del Liceu.

P26 (dona) – Subtitulació d'espectacles infantils al Sant Andreu Teatre – 17 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	Sí

La situació:

P26 (dona) ens comenta que va anar per primera vegada al SAT amb la seva neta a veure un espectacle familiar que no estava subtitulat. En acabar es va apropar a una treballadora per fer-li veure la necessitat de subtitular les funcions infantils encara que específicament estiguin dirigides a un públic no lector: **si l'acompanyant de l'infant és una persona amb problemes auditius i el nen o nena té preguntes o vol comentar l'espectacle, la persona adulta no podrà contestar perquè no ha pogut seguir l'argument.**

Actuació de l'ACAPPS:

Revisem la programació familiar accessible que va oferir l'equipament durant els mesos després d'aquest incident i veiem que diversos espectacles els van oferir amb subtitulació. Entenem que han tingut en compte la demanda.



El Sant Andreu Teatre amplia la seva oferta d'activitats subtitulades a la programació infantil, incorporant el fet que els vam transmetre sobre la importància que els adults puguin compartir els detalls de les obres amb els infants.

P26 (dona) – Subtitulació d'un monòleg amb diferents veus al Teatre Romea – 30 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	Sí

La situació:

P26 (dona) ens comenta que va assistir al monòleg *El cos més bonic* durant el qual **l'actor interpretava diferents personatges amb diferents veus. La subtitulació, però, no feia aquesta diferenciació de personatges, fet que provocava que la persona no pogués captar la totalitat del monòleg.**

Actuació de l'ACAPPS:

EDes de la Federació ACAPPS vam compartir aquesta situació d'inaccessibilitat amb el Grup Focus, que va respondre que ho tindran en compte en futurs monòlegs.



El Grup Focus assumeix la necessitat de fer una subtitulació normativa per a persones amb sordesa en obres que siguin monòlegs en què l'artista representi més d'un paper.

●●● Fer un seguiment de la subtitulació dels monòlegs per assegurar que diferents personatges o veus se subtitulen amb diferents colors.

P16 (dona) – Micròfons de diadema versus micròfons de sala al Teatre Nacional de Catalunya – 26 de juny del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P16 (dona) ens comenta que sembla que el bucle magnètic no funcionava durant l'última obra a la qual va assistir, L'alquimista. Afegeix que, des de fa poc, fa servir un nou dispositiu d'audició i que encara s'està familiaritzant amb el bucle magnètic.

diadema. Parlem amb ella i li expliquem que, efectivament, l'experiència del bucle millora considerablement amb l'ús de micròfons individuals i de diadema, ja que es tracta de reduir el soroll ambiental i que aquest és un àmbit d'incidència en el qual treballem.

Actuació de l'ACAPPS:

Per assegurar-nos de si es tracta d'un problema d'inaccessibilitat o de familiarització amb el nou dispositiu, contactem amb la persona afectada per preguntar-li si ha tornat a tenir problemes en aquest teatre o amb el bucle magnètic en general. Ens respon que té la mateixa experiència en altres equipaments amb el bucle magnètic i que el problema millora si els actors i actrius fan servir micròfons individuals o de

●●● Fer un treball de sensibilització des del projecte ARACultura.org amb equipaments culturals, companyies de teatre i actors i actrius per erradicar el rebuig d'alguns artistes als micròfons de diadema i promoure'n la inversió per part dels equipaments.

P6 (dona) – Micròfons de diadema versus micròfons de sala al Sant Andreu Teatre – 21 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P6 (dona) ens comenta que han anat a un espectacle que combinava diàlegs i música. Ens explica que els parlaments se sentien molt bé, però que la música de fons se sentia distorsionada i s'havia de seguir sense fer servir el bucle.

Actuació de l'ACAPPS:

Es tracta d'un nou cas de problemes d'intel·ligibilitat causada pel tipus de micròfons; l'experiència del bucle millora considerablement amb l'ús de micròfons individuals. Aquest és un àmbit d'incidència en el qual treballem.

●●● Fer un treball de sensibilització des del projecte ARACultura.org amb equipaments culturals, companyies de teatre i actors i actrius per erradicar el rebuig d'alguns artistes als micròfons de diadema i promoure'n la inversió per part dels equipaments.

P21 (dona) – Subtitulació d'una pel·lícula al BCN Film Fest – 31 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	No

La situació:

P21 (dona) es posa en contacte amb nosaltres per demanar-nos suport. Vol assistir a la projecció de la pel·lícula *Un cel de plom* i no està segura de si estarà subtitulada el dia de l'estrena. **Ha fet aquesta consulta mitjançant el formulari del web del festival sense èxit;** no pot comprar les entrades sense tenir aquesta informació.

Actuació de l'ACAPPS:

Durant diverses setmanes s'intenta contactar amb l'organització sense aconseguir-ho.

P6 (dona) – Subtitulació de pel·lícules al Centre Cívic Can Clariana Cultural – 14 de maig del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P6 (dona) ens comunica que ha **parlat amb el Centre Cívic Can Clariana Cultural respecte a la programació de pel·lícules que ofereixen i la possibilitat de subtitular-les**. Li han respost que ho traslladaran a les diverses organitzacions que s'encarreguen d'aquesta programació. Semblen molt sensibilitzats.

Actuació de l'ACAPPS:

Des d'ACAPPS ens posem en contacte amb el centre cívic per establir aliances. Ens contesten positivament i ràpidament; amb el seu equip valoren possibles col·laboracions i ens expressen la seva disposició per conèixer més en profunditat el nostre projecte.

●●● Treballar per establir un marc de col·laboració amb Can Clariana que determini accions d'accessibilitat.

P39 (dona) – Mesures d'accessibilitat durant un concert d'UT Música – 1 de juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	Sí	Sí

La situació:

P39 (dona) ens contacta per comentar-nos que el dia 1 de juny del 2023 una de les seves netes participarà en un concert anomenat Hoka Key, semblant a Cantània, al Teatre Poliorama, organitzat per una entitat sense ànim de lucre anomenada UT Música, i que li agradaria que disposés de mesures d'accessibilitat per gaudir de la seva neta i de l'espectacle.

Actuació de l'ACAPPS:

Contactem amb UT Música i el Poliorama per informar i orientar sobre la necessitat de posar subtitulació per a P39. Des d'UT Música ens diuen que no és possible fer servir la pantalla del Poliorama perquè a l'escenari hi ha muntada una graderia per als cantaires i la pantalla amagaria les tres files

posteriors dels alumnes, que, a més, tampoc veurien el director. Respecte al bucle magnètic sembla que no funciona bé, que es tracta d'un concert eminentment acústic i que l'únic que fan és reforçar el so general amb micròfons d'ambient penjats. També ens diuen que el pressupost de l'activitat està totalment tancat.

El Teatre Poliorama està totalment sensibilitzat i entrem en una dinàmica conjunta de cerca de solucions per al cas ad hoc.

S'ofereixen a cercar la butaca lliure més propera a l'escenari i fer el canvi d'entrada.

Al final, acordem que P39 portarà el seu propi aparell d'FM i el connectaran al sistema d'àudio de la sala perquè ella ho pugui sentir amb els seus aparells.



La Federació ACAPPS manté un conveni de col·laboració amb el Teatre Poliorama, fet que ha permès i facilitat buscar conjuntament solucions en casos difícils, com aquest, gràcies a la sensibilitat de l'equipament.

P6 (dona) – Fer accessibles els espectacles del Teatre Borràs – 17 de juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	No

La situació:

P6 (dona) ens trasllada el seu desig d'anar a veure espectacles al Teatre Borràs.

Actuació de l'ACAPPS:

Des d'ACAPPS intentem contactar amb el Grup Balañá en diverses ocasions sense èxit.

●●● Cercar formes d'establir contacte i un marc de col·laboració amb el Grup Balañá, que històricament ha estat dels més renuents de facilitar la relació.

P37 (dona) – Accessibilitat als equipaments municipals d'Ascó – 20 de desembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P37 (dona) contacta amb nosaltres arran de **la manca d'accessibilitat als equipaments culturals del municipi d'Ascó**. Vol millorar l'accessibilitat de les persones amb pèrdua auditiva. Ens comenta que té previst adreçar-se a l'ajuntament i plantejar les dificultats que tenen les persones amb sordesa per gaudir de la cultura. Ens demana assessorament per enfocar el tema.

Actuació de l'ACAPPS:

Des d'ACAPPS es va parlar amb P37 i se la va assessorar. Finalment, es va reunir amb l'alcalde per comentar el següent:

- El Codi d'accessibilitat aprovat recentment.

- Les dificultats que tenen les persones amb discapacitat auditiva en els actes que tenen lloc en espais públics.
- Mesures d'accessibilitat: bucle magnètic i la possibilitat d'instal·lar-lo en alguns espais.
- La Federació ACAPPS.

L'alcalde es va mostrar molt receptiu i li va dir que tractarien el tema en pròximes reunions.

En data de tancament de l'informe no tenim cap actualització.

- ● ● Fer el seguiment del cas. Establir un marc de col·laboració amb els equipaments municipals d'Ascó.

P6 (dona) – Funcionament del bucle magnètic al Centre Cívic Can Verdaguer – Juliol del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	En procés

La situació:

P6 (dona) ens comenta que va anar a veure una obra de teatre i que l'experiència va ser molt bona: la sonoritat de la sala és adequada; és una sala petita i ella estava a primera fila i ho va entendre tot. Tanmateix, en sortir **va preguntar si tenien bucle i li van comentar que sí, però que en aquell moment no funcionava**. Tampoc no va trobar indicacions ni la icona que indica aquesta mesura d'accessibilitat.

Actuació de l'ACAPPS:

Des d'ACAPPS es va contactar amb l'equipament, que va respondre molt positivament i va facilitar tant la revisió del sistema de bucle amb persones voluntàries com de les mesures d'accessibilitat.

●●● Continuar treballant amb el Centre Cívic Can Verdaguer. Establir un marc de col·laboració, formar els seus equips, promoure la subtitulació de les seves peces audiovisuals i vídeos i assessorar-los en matèria d'accessibilitat.

P35 (dona) – Funcionament del bucle magnètic a la Biblioteca Montserrat Abelló – Octubre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	Sí

La situació:

P35 (dona) acudeix a una activitat a la Biblioteca Montserrat Abelló i **detecta que el bucle magnètic no funciona**. Ho comunica a la direcció i fa una queixa per escrit.

disculpes i comunicant que la incidència amb el bucle en aquest equipament havia estat resolta.

●●● Continuar treballant amb la Biblioteca Montserrat Abelló i maldar per establir un marc de col·laboració.

Actuació de l'ACAPPS:

Des d'ACAPPS es va mantenir una reunió amb la direcció. En aquell moment el bucle magnètic ja funcionava correctament. Durant la reunió es va plantejar la necessitat de formar el personal en pautes de comunicació amb persones amb discapacitat auditiva i sobre el funcionament del bucle magnètic. També es va plantejar la possibilitat de signar un conveni de col·laboració. Paral·lelament, P35 va rebre una carta de l'Ajuntament de Barcelona demanant



El bucle magnètic de la Biblioteca Montserrat Abelló ha estat reparat per l'Ajuntament de Barcelona.

P37 (dona) – Funcionament del bucle magnètic al Teatre Romea – 26 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	Sí

La situació:

P37 (dona) acudeix a veure La dona fantasma i ens comenta que **se sentia molt fluix i per seguir l'espectacle s'havia de posar el collar del bucle sobre les orelles.**

Actuació de l'ACAPPS:

Passem la incidència al Grup Focus, que revisa el bucle magnètic i ens comenta que deu tractar-se d'un fet puntual i que ho tindran en compte de cara als següents espectacles. Durant els següents espectacles no tenim constància de cap problema.



Apertent, l'empresa que aporta els bucles individuals dels equipaments de l'empresa Focus, assumeix la revisió necessària dels equips abans de les representacions.

P38 (home) – Sistema del bucle magnètic mitjançant una aplicació al Teatre Lliure de Montjuïc – 22 de desembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Home	Pública	No	En procés

La situació:

P38 (home) ens comenta que ha anat al Teatre Lliure a gaudir de Yerma i que la sala disposa d'un sistema de bucle mitjançant una aplicació que es connecta via wifi. **Malgrat instal·lar l'aplicació i connectar-s'hi, no ha aconseguit que funcionés el bucle.**

diferents dificultats: depèn de la potència del telèfon mòbil, de si els actors i actrius utilitzen micròfons de sala o micròfons de diadema o individuals i, a més, l'aplicació disposa d'un sistema de modulació del so que sembla millorar l'experiència, però que no es va explicar a les diferents persones que van anar a diversos espectacles. Aquest informe es fa arribar a l'equipament, que el rep positivament.

Actuació de l'ACAPPS:

Des d'ACAPPS ens posem en contacte amb l'equipament, estudiem el sistema que fan servir i ens coordinem per fer proves del funcionament del bucle magnètic subjectives amb persones voluntàries. Amb els resultats d'aquestes proves, des d'ACAPPS s'elabora un informe en què s'analitza el sistema de bucle i s'hi indiquen recomanacions. Sembla que el sistema presenta

●●● Fer el seguiment del funcionament del bucle magnètic al Teatre Lliure i de si s'han integrat les recomanacions suggerides per ACAPPS a l'informe de les proves subjectives fetes.

P30 (dona) – Actes d'Òmnium Cultural – 13 de gener del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	No

La situació:

P30 (dona) és sòcia d'Òmnium Cultural i el 13 de gener **els escriu per demanar si hi haurà subtitulació en directe a una assemblea. Des d'Òmnium Cultural li contesten que gestionen la seva petició i finalment li diuen que disposarà d'un intèrpret de llengua de signes.** Donada la resposta i que, segons P30, no tenen en compte la seva necessitat demana que la donin de baixa com a sòcia.

Actuació de l'ACAPPS:

Donat que P30 ha volgut donar-se de baixa com a sòcia treballarem per informar i assessorar Òmnium Cultural per oferir-nos a donar informació i assessorament sobre com fer accessibles les seves activitats. Enviem un correu electrònic inicial per tal de copsar l'interès que tenen a oferir mesures d'accessibilitat a les persones associades o simpatitzants de l'entitat. Rebem una resposta dient que ho posen en coneixement del departament corresponent i que es posaran en contacte amb nosaltres.

●●● Després de diversos contactes, en el moment de redactar l'informe estem pendent de programar una reunió amb Òmnium Cultural.

P8 (dona) – Accessibilitat en l'acte de presentació d'un llibre de Catalunya Suma Por España – 19 de març del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Privada	No	No

La situació:

P8 (dona) ens comenta que vol assistir a un acte de presentació d'un llibre organitzat per l'entitat Catalunya Suma Por España.

Actuació de l'ACAPPS:

L'orientem perquè primer demani si disposen de mesures d'accessibilitat i, en cas que no, ens posaríem en contacte des de la nostra entitat per informar-los i orientar-los sobre com fer activitats accessibles. **P8 ens comenta que finalment va decidir portar una transcriptora particular**, ja que l'entitat és petita i l'acte era imminent.

P7, P42 i P43 (dones) – Mesures d'accessibilitat a la Festa Major de Vilafranca del 2024 – 1 de setembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
3 Dones	Pública	No	En procés

La situació:

P7, P42 i P43 (dones) ens demanen que la Festa Major de Vilafranca compti amb activitats accessibles per a persones amb sordesa, com el pregó, els lluïments de balls parlats i el pregonet, ja que **troben que no poden gaudir de la festa igual que la resta de la població.**

Actuació de l'ACAPPS:

Després de diverses gestions amb diferents àrees de l'ajuntament i el suport de persones amb sordesa que viuen a Vilafranca acordem una reunió amb el Servei de Cultura de l'Ajuntament de Vilafranca per tractar l'accessibilitat de les tres activitats de la Festa Major. Durant la reunió mostren predisposició a fer-les accessibles i rebre l'assessorament per a la provisió de mesures d'accessibilitat a la comunicació oral.

●●● El Servei de Cultura de Vilafranca del Penedès mostra una bona predisposició per fer accessibles les activitats de la festa major del 2024, que interessen a diferents persones amb sordesa. En el moment de redactar l'informe cal acabar de concretar com fer l'accessibilitat comunicativa tècnicament.

P41 (dona) – Funcionament del bucle magnètic a La Farinera del Clot (inaccessibilitat a un espectacle infantil) – 8 de novembre del 2023

Gènere	Titularitat	Reparació	Solució definitiva
Dona	Pública	No	Sí

La situació:

P41 (dona) ens comenta que en un espectacle familiar accessible anomenat Womaggis, el mag de les paraules, que es fa a **La Farinera del Clot**, s'ha detectat que el bucle magnètic de sala no funciona correctament.

Actuació de l'ACAPPS:

Posem en coneixement de la persona referent de l'IMPD aquesta situació i ens diu que són conscients que el bucle de sala no funciona i que posaran sistemes d'FM amb bucle individual. Informem que en cas d'utilitzar sistemes d'FM és important tenir en compte la microfonia per captar bé la veu de l'actriu que fa la representació.

●●● Des de l'Ajuntament de Barcelona es té en compte que el bucle de sala de La Farinera del Clot no funciona i es facilitarà la provisió de sistemes d'FM amb bucle individual.

ACCIONS DERIVADES DE L'INFORME DEL 2023 EN RELACIÓ AMB LA CULTURA I L'OCI

En l'anterior informe vam assenyalar com a tasques pendents les qüestions següents:

→ Aptent: hem fet diverses reunions amb Aptent per traslladar-los les incidències que s'han trobat les persones amb sordesa en els espectacles on han anat. Fruit d'aquestes reunions hem signat un conveni que permet la derivació ràpida d'incidències als equipaments on treballen. El 2024 cal continuar treballant en la millora d'alguns aspectes per a la seva accessibilitat.

→ Grup Focus: mantenim el contacte amb el Grup Focus per tal d'informar de les incidències que ens trobem, sobretot relacionades amb la gestió de les butaques on es pot gaudir millor de les mesures d'accessibilitat.

→ TNC: mantenim el contacte amb el TNC per a la informació de les incidències que ens traslladen les persones amb sordesa que assisteixen als espectacles accessibles.

→ Taula de Museus i Accessibilitat: participem a la Taula de Museus i Accessibilitat, de l'Institut de Cultura de Barcelona, en la qual vetllem per la implementació de millores en l'accessibilitat comunicativa.

→ Fundació Pasqual Maragall: hem reprès el contacte amb aquesta fundació per tal d'oferir-los assessorament en les seves activitats per fer-les més accessibles.

→ Castell de Castelldefels: contactem amb ells i reconeixen que no disposen de mesures d'accessibilitat. A l'oferir-los el nostre assessorament, ens diuen que contactaran amb nosaltres quan ho necessitin.

**Convidem a tots els
equipaments culturals
de país a comptar amb
el suport de la Federació
ACAPPS per fer-se una
diagnosi de l'accessibilitat
de la comunicació oral i
poder fer un pla de millora.**



CONCLUSIONS DE LA INACCESSIBILITAT A LA CULTURA

L'accessibilitat a l'àmbit de la cultura ens resulta força més complexa que a d'altres àmbits. Les especificitats de les activitats i les instal·lacions i de la intervenció que la ciutadania té en l'activitat cultural fa que la complexitat sigui molt més alta que en d'altra mena d'activitats com podria ser la provisió de serveis (assegurances, subministres, ...).

Que el bucle magnètic funcioni i a quines localitats té cobertura, des de quines localitats es poden llegir els subtítols en un mateix plànol de visió que l'escenari, que el personal de sala o de taquilles sàpiga com parlar amb persones amb sordesa, que el personal de comunicació tingui present que per prendre una decisió de compra les mesures d'accessibilitat han d'estar al mateix nivell que preu, dia, lloc, espectacle,...

Són molts els factors que determinaran l'accessibilitat d'un espectacle i la qualitat de l'accessibilitat de la comunicació oral a un equipament. Aquesta complexitat és important que les institucions culturals la coneguin i la tinguin present, donat que només amb el suport de les institucions públiques els equipaments culturals i els diferents agents que componen l'univers cultural del nostre país

podran enfrontar el repte de l'accessibilitat que planteja el nou Codi d'Accessibilitat.

Dels casos que hem rebut observem diferents casuístiques que són recurrents: la cobertura i bon funcionament del bucle magnètic, la visibilitat dels subtítols, l'assignació de localitats a persones amb sordesa o la bona senyalització de les mesures de suport a la comunicació. Són totes elles circumstàncies que es poden resoldre definitivament amb canvis molt específics en la manera de funcionar dels equipaments i del programes culturals:

- Revisant el correcte funcionament del bucle magnètic de forma sistemàtica un mínim de dos cops l'any, i en el cas de material cedit, fent la prova de cada aparell just abans de les representacions. Tenint en compte que és aquesta una de les principals causes de manca d'accessibilitat d'espais habilitats, és una pràctica que hauria de ser duta a terme abans de cada ús dels espais.
- Identificant a l'aplicació de ticketing quines són les localitats amb cobertura de bucle i quines amb visibilitat dels subtítols.

Des de la Federació ACAPPS hem de reconèixer l'esforç que els treballadors de la cultura i els equipaments fan per millorar quotidianament els diferents aspectes de l'accessibilitat. Tant de les instal·lacions com de les activitats. Entre tots treballem per reclamar un major suport de les institucions per resoldre totes aquestes problemàtiques.

- Assegurant una bona senyalització de les mesures de suport a la comunicació oral, especificant quin és la zona de cobertura del bucle magnètic i de bona visibilitat dels subtítols.

Altres problemàtiques ja tenen més a veure amb la inversió i amb la cultura d'alguns artistes, com és el rebuig apriorístic dels micròfons de diadema desconeixent que són bàsics per assegurar l'accessibilitat a les persones amb sordesa.

Cal dir que el bucle magnètic és un sistema que pretén aportar a les persones amb sordesa un so clar i nítid dels interlocutors i d'allò que passa a l'escenari, evitant entre d'altres coses el soroll ambiental, ajudant així a la persona amb sordesa a discriminar el so que ha de desxifrar. La microfonia d'ambient proporciona una claredat de senyal força dubtosa, que depèn molt de la qualitat de la microfonia, de la ubicació de l'artista damunt l'escenari i de la manca d'altres sons (circumstància sempre impossible de garantir).

D'aquesta manera, la inversió en un bucle magnètic pot veure's reduïda en eficàcia si no hi ha micròfons que puguin captar el so individualment de cada actor, micròfons de diadema al capdavant.

Del treball que des d'ACAPPS realitzem amb el projecte ARACultura.org veiem que els equipaments aposten clarament per la formació del seu personal i és una decisió que hem d'aplaudir. En general estem acostumats a entendre l'accessibilitat com les mesures que han de permetre a les persones amb mobilitat reduïda accedir arreu, unes mesures per a les que amb una mica de sensibilització són relativament intuïtives, tot i que la formació sempre és necessària per fer-la correctament.

Ara bé, l'accessibilitat sensorial i la cognitiva requereix una formació clara del personal, perquè en molts casos són mesures que no són tant intuïtives, o bé no n'estem prou acostumats a pensar-hi i a incorporar-les. Un exemple és la necessitat de formar i conscienciar actors, actrius i companyies de la necessitat de la microfonia individual per assegurar la comprensió per part de les persones amb sordesa, una mesura sobre la que a vegades tro-

bem resistència amb arguments sobre la capacitat individual de projectar la veu o la puresa del teatre no microfonat.

En relació a la complexitat que plantejàvem inicialment ens ho demostra el fet que la subtitulació cal que sigui normativa, no la subtitulació de Versió Original Subtitulada, sinó la que marca la norma UNE 153010-2012 de subtitulació per a persones amb sordesa. Una norma que indica, per exemple, que cada personatge ha d'estar subtitulat amb un color diferent.

I aquesta complexitat es demostra en el cas de la subtitulació de l'espectacle del monòleg en què un actor monologa interpretant diferents personatges: o cada personatge té un color diferent o bé no s'entén absolutament res de l'obra.

O bé els casos d'espectacles musicals, en què les persones amb sordesa per a poder discriminar el so de cada instrument han de tenir visibilitat de l'escenari i no els resulta possible seguir l'espectacle a localitats amb visibilitat reduïda.

De les dades i dels casos d'enguany podem veure que més del 50% dels casos (11 de 21 casos) la solució definitiva està encara en procés. Cal llegir aquestes dades com una gran notícia perquè ens parla del fet que els equipaments han acceptat treballar amb nosaltres per resoldre tots aquests problemes, que trigarem més o menys en resoldre'ls però que la solució està en camí.

Un altre 25% ha estat resolt de forma definitiva, de manera que ha quedat un 25% sense compromís de resolució. És la part més difícil del camí que hem de recórrer.

Per exemple, la resposta del Castell de Castelldefels que diuen acceptar el nostre oferiment de suport per fer la seva activitat accessible en què ens diuen que "ja ens avisaran si ens necessiten" és força frustrant, donat que podria semblar més una forma de treure-se'ns de sobre que una proposta diferida de col·laboració.

En qualsevol cas, hem de felicitar el sector que s'està posant les piles i felicitar l'equip de l'entitat pel treball que ve fent els darrers anys en el sector que està ajudant a desencallar, cert que mica en mica, alguns dels temes que fa anys que estan afectant l'accessibilitat de la comunicació oral.



13

CONCLUSIONS GENERALS



En relació al funcionament del projecte, observem la seva consolidació en xifres amb el manteniment del nombre de casos i de persones que hi recorren.

Veiem però com hi ha hagut una millora espectacular dels índex d'utilitat i d'èxit definitiu de les accions del projecte: utilitat perquè el 38% de les persones que hi recorren aconseguixen accedir a allò que els era negat per manca de mesures de suport a la comunicació i que ha motivat que recorrés al SAICO; i èxit definitiu perquè en el 28% dels casos hem aconseguit erradicar la inaccessibilitat de manera que cap altra persona amb sordesa hagi de patir aquella exclusió i un altre 33% de casos està en procés, de manera que té perspectives fonamentades en ser resolta definitivament la inaccessibilitat.

Es tracta de xifres que no imaginàvem en iniciar el projecte i que tenim els nostres dubtes de si es podran mantenir en el temps, donat que suposen un salt de qualitat important en relació a l'any anterior, en què el percentatge de casos en què vam aconseguir resoldre definitivament la inaccessibilitat va ser del 27% i només un 2% de casos van quedar en procés.

Certament hi ha un efecte d'acumulació del treball, en què quatre anys trucant, enviant correus i demanant accions concretes per millorar l'accessibilitat a les mateixes institucions i empreses acaben tenint un efecte positiu.

Tanmateix cal felicitar l'equip de treball, les institucions públiques i privades que han fet possibles aquestes dades. Altres institucions segur que haurien donat altres resultats, així que és a la seva voluntat i sensibilitat a qui més devem aquests resultats. L'any vinent podrà esdevenir un bon punt de referència per comprovar si les dades d'enguany han estat una anomalia molt positiva o confirmen una tendència.

No podem estar-nos d'apuntar que en el fons les xifres podrien ser un xic millors si incorporéssim en les estadístiques les

Les institucions cal que prenguin consciència: diagnosticar les necessitats de totes les instal·lacions, identificar les millors solucions adaptades a cada context, licitar totes les inversions, instal·lacions i serveis, realitzar les inversions i concretar-ne els protocols d'ús, de revisió i de formació del personal per al seu ús, requereix més d'una legislatura!

gestions que dels casos que d'un any a l'altre se n'acumula la seva gestió, bé perquè va arribar a finals d'any, bé perquè ha estat més difícil que d'altres la seva gestió, bé perquè el compromís de la institució amb la que hem contactat és més ambiciós del que es pot abastar en un primer any.

Algunes de les conclusions que compartirem en aquestes línies han estat apuntades en els apartats dels àmbits temàtics, però ens semblen prou rellevants i d'un abast prou general com per exposar-les d'una manera més destacada també en aquest punt.

Tal és així com la necessitat de la formació del personal. No aconseguirem una accessibilitat universal dels serveis públics i privats, de les instal·lacions i activitats si qui els dissenya, els pensa, els construeix o executa no té coneixement de quines són les problemàtiques de les persones amb discapacitat i com poden afavorir, en el nostre cas, la comunicació oral fent petits canvis ja des de la fase de disseny.

L'accessibilitat de la comunicació oral no està encara prou assumida com per a que les solucions que necessita siguin prou intuïtives. Només la formació generalitzada assegurarà el salt de qualitat que la Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat pretén i en la que s'inspira el Codi d'Accessibilitat de Catalunya aprovat al novembre del 2023.

Un element que és recurrent a les reunions de l'equip del projecte és la dificultat d'arribar a trobar interlocucions viables amb persones de grans empreses, de serveis, de mitjans de comunicació, bancàries, asseguradores, o de qualsevol altra mena.

És en aquests sectors que caldrà buscar la implicació de les institucions públiques perquè no funcionen amb els criteris que la major part dels actors de la nostra societat, busquen un aïllament de l'entorn per evitar haver d'atendre peticions no previstes, no volgudes en la seva operativa habitual.

Des del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat caldrà que explorem quines poden ser les institucions públiques que estratègicament ens ajudin a travessar aquests murs de contenció que edifiquen aquestes empreses.

Com ja hem exposat en altres punts de l'informe, l'accessibilitat de la comunicació oral té les seves complexitats, com ara l'equivalència dels canals de comunicació. Des de la Federació ACAPPS ens cal fer un treball pedagògic per poder fer comprensible aquesta necessitat: demanar cita per telèfon és més o menys instantani, demanar-la per correu electrònic podria suposar una setmana per arribar a conèixer la disponibilitat d'uns i altres. És per coses com aquesta que cal formació.

I cal també perquè massa sovint ens trobem que el personal tècnic no té coneixement sobre els equips tècnics que ha de manipular. El dret de les persones a esdevenir anònimes que els permet la instal·lació del bucle magnètic, el fet que el senyal del bucle magnètic no sigui perceptible més que amb un mesurador tècnic fan que sovint no es posin en funcionament o bé no es percebi la seva averia. Cal doncs assegurar en els plecs de condicions per a la gestió d'equipaments la formació específica del personal tècnic en matèria de mesures d'accessibilitat, específicament de bucle magnètic.

Sovint des d'empreses i des de persones usuàries ens demanen l'opinió sobre les aplicacions de subtitulació i trans-

Hem naturalitzat massa algunes vulneracions greus de drets: el dret a l'educació en nivells postobligatoris, la tutela judicial efectiva a la justícia, el dret a la intimitat en l'atenció sanitària,... Tan de bo el Codi d'Accessibilitat sigui assumit com un repte ineludible, tot i els seus terminis tan llargs.

cripció automàtica. Val a dir que des de la Federació ACAPPS sempre hem vist la tecnologia com una aliada de les persones amb sordesa, però aquesta encara no té prou fiabilitat com per esdevenir una mesura de suport a la comunicació oral que substitueixi d'altres.

Pot resultar positiva com a ajut, allà on mai no ho podríem posar una subtitulació humana, però serà imprescindible que les persones que les utilitzin en tinguin clares les seves limitacions: en català no funcionen prou bé encara, el soroll no els permet fer una transcripció prou fidel, les canvis d'idioma i els constants manlleus als que estem acostumats (de l'anglès i del castellà) les indueixen encara a més errades, els diferents accents del català suposen encara un llast en el seu funcionament i l'ús de noms propis i sigles i argot tècnic tampoc en beneficien la seva precisió portant a errades d'interpretació que poden resultar molt divergents del missatge original.

Des d'ACAPPS fem formació també a les persones amb sordesa de les diferents opcions de connectivitat i d'accessibilitat que poden trobar al mercat i arreu on vagin, perquè es tracta sovint d'un marc en canvi permanent sobre el que cal mantenir-se actualitzat o com a mínim, tenint en compte que la prevalença de la sordesa entre la gent gran és més gran, per evitar el biaix tecnològic, que l'accés a aquests recursos no esdevingui un nou front en què anem deixant persones enrere.

No podem redactar unes conclusions d'aquest informe sense parlar de l'“elefant a l'habitació”. Tant les mesures d'accessibilitat a la Justícia, com les del CATSalut, com les de Barcelona Activa, com les de moltes altres institucions estan pendents de l'aprovació de pressupostos de les institucions, de la seva estabilitat per poder engegar processos que necessàriament requeriran un temps força intens de treball: diagnosticar les necessitats de totes les instal·lacions, identificar les millors solucions adaptades a cada context, licitar totes les inversions, instal·lacions i serveis, realitzar les inversions i concretar-ne els protocols d'ús, de revisió i de formació del personal per al seu ús. Tot aquest circuit de treball requereix una legislatura sencera.

Les mancances d'accessibilitat en algunes àrees de les nostres administracions que hem naturalitzat són tan greus que suposen la vulneració del dret a l'educació especialment en nivells post obligatoris, però no només. La vulneració de la tutela judicial efectiva, la vulneració de la intimitat en obligar les persones amb sordesa a anar al metge acompanyades,... Vulneracions totes elles massa habituals, massa normalitzades.

Des de la Federació ACAPPS posarem tot el què està a les nostres mans per ajudar les nostres institucions a avançar en la plena inclusió de les persones amb sordesa, però primer cal que qui està a càrrec de les institucions prengui consciència de la rellevància d'aquestes necessitats i que la única manera de cobrir-les és amb una continuïtat institucional que permeti un treball a mig i llarg termini.

14

ANNEX I. SEGUIMENT EN CURS



Com hem comentat en anteriors informes, algunes accions d'accessibilitat es perllonguen en el temps, donat que les institucions i les empreses necessiten processos per adaptar-se als requeriments necessaris.

Com l'any passat, continuem valorant que per facilitar la gestió i la comprensió del volum de feina que suposa la gestió de tots els casos, resulta més gràfic fer visibles aquestes gestions pendents i en procés.

En el relat dels casos ja ho hem assenyalat de manera individualitzada, i en aquest annex recollim els seguiments pendents de manera conjunta:

→ Traslladar al nou Departament de Salut, sortit del nou govern, la necessitat d'implementar canals de comunicació accessibles tant per demanar cita com per a l'atenció a dins de les consultes mèdiques, mostradors i urgències.

→ Fer el seguiment de la implementació del nou model de procés ambulatori que vol implantar l'Hospital de Sant Pau per vetllar que es tinguin en compte les mesures d'accessibilitat a la comunicació per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment, especialment la formació del personal d'atenció al públic.

→ Mantindrem la relació amb el departament d'accessibilitat de TMB per traslladar les incidències d'accessibilitat que ens arribin i per fer propostes de millora en les seves instal·lacions i serveis.

→ Buscar la manera d'establir un canal de comunicació amb les companyies aèries i la nostra confederació estatal per tal de sensibilitzar-los pel que fa a l'aplicació de mesures de suport a la comunicació oral dins de les aeronaus.

→ Contactar amb la Xarxa de Televisions Locals i el Consell de l'Audiovisual de Catalunya per tal de conèixer i promoure l'accessibilitat comunicativa en els mitjans audiovisuals d'àmbit local per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

→ Fer el seguiment de l'horari de subtitulació dels canals 3/24 i Esport3.

→ Mantenir el contacte amb l'asseguradora SegurCaixa Adeslas per promoure l'accessibilitat comunicativa en llengua oral del seu servei d'atenció de sinistres.

→ Fer el seguiment de l'oferta de serveis de subtitulació als tanatoris gestionats per Mémora.

→ Ampliar el catàleg de serveis de préstec d'ACAPPS per incloure sistemes de microfonia Bluetooth compatibles amb les principals marques d'audiòfons i d'implants.

→ Mantenir la relació amb P19 per proveir-la de les mesures que necessita per a properes activitats a l'escola.

- Coordinar-nos entre la Federació ACAPPS, ACAPPS i la Xarxa d'Estudiantat Universitari d'ACAPPS per continuar impulsant diferents iniciatives que ens permetin incidir en la millora de les condicions estructurals.
- Treballarem per conèixer i fer un seguiment de les accions que faci Barcelona Activa per promoure l'accessibilitat comunicativa a les seves accions formatives.
- Demanar una nova reunió amb el SOC perquè tinguin en compte les mesures d'accessibilitat a la comunicació oral quan facin les derivacions de persones amb sordesa que es comuniquen oralment a cursos de formació que no són accessibles. Cal treballar també perquè els centres de formació disposin de mesures d'accessibilitat a la comunicació.
- Contactar amb Barcelona Activa per demanar-los la modificació del formulari.
- Fer el seguiment de les accions que es vulguin portar a terme en l'aplicació del 112 per incidir en l'accessibilitat a la comunicació oral.
- Fer el seguiment de les licitacions relacionades amb accessibilitat del Departament de Justícia i traslladar les necessitats de les persones amb sordesa al nou govern.
- Fer el seguiment del procés d'assignació d'entrades del Teatre Nacional de Catalunya i Apropa Cultura per veure si ha millorat.
- Fer el seguiment del procés d'assignació d'entrades al Palau de la Música i Apropa Cultura per comprovar si ha millorat.
- Fer el seguiment del procés d'assignació d'entrades del Teatre Lliure i Apropa Cultura per veure si ha millorat.
- Fer el seguiment dels plans d'actualització del sistema de pantalles de subtitulació del Liceu.
- Fer el seguiment de la subtitulació dels monòlegs per assegurar que diferents personatges o veus se subtitulen amb diferents colors.
- Fer un treball de sensibilització des del projecte ARACultura.org amb equipaments culturals, companyies de teatre i actors i actrius per erradicar el rebuig d'alguns artistes als micròfons de diadema i promoure'n la inversió per part dels equipaments.
- Treballar per establir un marc de col·laboració amb Can Clariana que determini accions d'accessibilitat.
- Cercar maneres d'establir contacte i un marc de col·laboració amb el Grup Balañá, que històricament ha estat dels més renuents de facilitar la relació.
- Fer el seguiment del cas i establir un marc de col·laboració amb els equipaments municipals d'Ascó.

→ Continuar treballant amb el Centre Cívic Can Verdaguer. Establir un marc de col·laboració, formar els seus equips, promoure la subtitulació de les seves peces audiovisuals i vídeos i assessorar-los en matèria d'accessibilitat.

→ Continuar treballant amb la Biblioteca Montserrat Abelló i maldar per establir un marc de col·laboració.

→ Fer el seguiment del funcionament del bucle magnètic al Teatre Lliure i de si s'han integrat les recomanacions suggerides per ACAPPS a l'informe de les proves subjectives fetes.

→ Després de diversos contactes, en el moment de redactar l'informe està pendent de programar una reunió amb Òmnium Cultural.

→ El Servei de Cultura de Vilafranca del Penedès mostra una bona predisposició per fer accessibles les activitats de la Festa Major del 2024, que interessen a diferents persones amb sordesa. En el moment de redactar l'informe cal acabar de concretar com fer l'accessibilitat comunicativa tècnicament.

→ Des de l'Ajuntament de Barcelona es té en compte que el bucle de sala de La Farinera del Clot no funciona i es facilitarà la provisió de sistemes d'FM amb bucle individual.



15

ANNEX II. ASSOLIMENTS 2023-24



Amb l'execució d'aquest projecte el 2023 hem pogut incidir en la millora d'algunes situacions d'inaccessibilitat que han patit les persones amb sordesa que es comuniquen oralment. Algunes situacions han facilitat l'accés de la persona amb sordesa a l'activitat, el servei o l'equipament. En d'altres situacions podem incidir en la millora de la situació de manera definitiva, és a dir, per a totes les persones amb sordesa que podran accedir en el futur. 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 detecten i ens informen que cal.

Fem un repàs dels assoliments que hem aconseguit gràcies a la gestió dels casos del 2023:

- ✓ Els serveis d'atenció de l'empresa Mémora ja coneixen el servei de subtitulació i l'inclouran en el seu catàleg de serveis.
- ✓ L'EOI de Terrassa compta amb un emissor FM per a estudiants amb sordesa i coneix el servei d'assessorament d'ACAPPS per si es presentés cap cas en què l'FM no fos d'utilitat.
- ✓ Una empresa que la persona usuària prefereix mantenir en l'anonimat està compromesa a donar suport a P22 a adaptar les seves condicions de treball, així que és proactiva en la recerca de solucions, amb la qual cosa podem dir que ha solucionat la manca d'accessibilitat en aquest cas i en els que puguin passar en un futur en aquesta empresa.
- ✓ Constatem que l'empresa Decathlon està compromesa amb l'accessibilitat i és proactiva en la recerca de solucions, per la qual cosa podem dir que ha solucionat la manca d'accessibilitat en aquest cas i en els que puguin passar en un futur en aquesta empresa.
- ✓ Des del RACC han facilitat una solució d'accessibilitat a una treballadora a través de la disposició d'una mesura com un altaveu extern connectat a l'ordinador de la feina amb l'objectiu que li arribi el so a les seves pròtesis en bones condicions i garantir, així, l'accés a la informació i la comunicació.
- ✓ P24 disposa d'un sistema de reconeixement de veu automàtic per transcriure el que diu el client mentre l'atén. Des d'IKEA han mostrat molta col·laboració per adaptar el lloc de treball de P24.
- ✓ El CAD ja envia les notificacions per missatge telefònic o correu electrònic, de manera que ja no es donen situacions de manca d'accessibilitat en les notificacions de Correos.
- ✓ Des de l'IMPD es fa el contacte amb l'empresa proveïdora del servei d'atenció de la recepció per tal que els treballadors tinguin més sensibilitat a l'hora d'atendre les persones amb discapacitat.
- ✓ Aconseguint que P27 disposi d'un dictamen amb el qual es reconeix que pot disposar de més temps per fer la prova de les oposicions i és una fita per a la resta de persones amb sordesa que puguin presentar-s'hi.

- ✓ El servei de teleassistència disposa d'avisadors de fum i gas que tenen leds lluminosos que faciliten que les persones amb sordesa puguin veure si hi ha cap alerta.
- ✓ El Sant Andreu Teatre amplia la seva oferta d'activitats subtitulades a la programació infantil, incorporant el fet que els vam transmetre sobre la importància que els adults puguin compartir els detalls de les obres amb els infants.
- ✓ El Grup Focus assumeix la necessitat de fer una subtitulació normativa per a persones amb sordesa en obres que siguin monòlegs en què l'artista representi més d'un paper.
- ✓ La Federació ACAPPS manté un conveni de col·laboració amb el Teatre Poliorama, fet que ha permès i facilitat buscar conjuntament solucions en casos difícils, com aquest, gràcies a la sensibilitat de l'equipament.
- ✓ Aptent, l'empresa que aporta els bucles individuals dels equipaments de l'empresa Focus, assumeix la revisió necessària dels equips abans de les representacions.
- ✓ El bucle magnètic de la Biblioteca Montserrat Abelló ha estat reparat per l'Ajuntament de Barcelona.





LA INCLUSIÓ É ARA



ABC



MONOGRAFIA 01

ACAPPS

Famílies i persones amb sordesa



Referents en accions d'accessibilitat
a la comunicació per a les persones
amb sordesa que es comuniquen
en llengua oral

Aquesta **monografia** té l'objectiu de recollir **exemples** de bones pràctiques aplicades en favor del **dret de les persones amb sordesa** a la **comunicació oral**. Està basat en l'experiència de sis institucions i empreses que avancen cap a la plena inclusió.

I tu, què fas per garantir una accessibilitat del 100 %?

David Prujà, Coordinador de la Federació ACAPPS, en la direcció i la coordinació.

Domingo Reina, Comissionat d'Accessibilitat de la Federació ACAPPS, en la selecció de continguts.

Francina Ballester, Tècnica de comunicació de la Federació ACAPPS, en la redacció i aportació de criteri d'estil.

Sergi Alemany, periodista i col·laborador extern, en la redacció.

Plataforma per la Llengua, en la correcció lingüística i d'estil.

L'Apòstrof, en el disseny i maquetació.

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Drets Socials
i Inclusió**



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Igualtat
i Feminismes**



**Diputació
Barcelona**



**Ajuntament
de Barcelona**

QUAN L'ACCESSIBILITAT NO ÉS EL PROBLEMA, SINÓ LA SOLUCIÓ.

Sis organitzacions mostren la feina feta en l'accessibilitat comunicativa per a les persones amb sordesa que es comuniquen en llengua oral.

El 2024 és l'any que comença a marcar la diferència en accessibilitat. Després de deu anys de treball continuat amb les entitats del col·lectiu de la discapacitat, com la Federació ACAPPS, és l'any en què per fi entra en vigor el Codi d'Accessibilitat. I malgrat que, s'ha de dir, els terminis per complir-lo són relaxats, les organitzacions han començat a posar-se les piles per complir tot allò que, per consciència social, ja haurien d'haver adoptat per no discriminar, per la manca d'accés als seus serveis, espais o activitats, les persones amb discapacitat.

Volem, ara, ser l'empenta que faciliti la inclusió del col·lectiu i demostrar que l'accessibilitat a la comunicació, a més de fer-nos millor com a país, facilita la vida a tothom, tingui o no tingui pèrdua auditiva.

Sabem que moltes institucions i empreses es plantegen com fer accessible la seva activitat per complir amb la nova normativa i, per la manca d'experiència i coneixement, se'ls fa una muntanya assumir. Per això hem parlat amb sis organitzacions, totes elles diferents, d'àmbit públic i privat que ja fa temps que han fet aquest camí cap a la plena accessibilitat. Experiències que creen exemple i es converteixen en referent per seguir, consultar i donar el pas.

Obrim, amb aquest monogràfic, un nou espai que volem consolidar en les properes edicions del nostre informe. Perquè creiem que per avançar en l'accessibilitat hem de ser crítics i denunciar les situacions presents de discriminació però, per ser-ne capaços

de sortir-ne'n, és també responsabilitat de la nostra entitat aportar respostes, facilitar solucions i donar suport a totes aquelles organitzacions compromeses, conscients i amb voluntat de canvi.

Aquest és el treball que fem des de l'Àrea d'Accessibilitat de la Federació ACAPPS, on s'emmarca el nostre Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral, per assessorar-vos i acompanyar-vos. Generant canvis rellevants en els drets i l'autonomia personal de les persones amb sordesa amb serveis, instal·lacions i activitats que esdevinguin accessibles per a les persones amb sordesa, institucions que incorporin els valors de l'accessibilitat de la comunicació oral en la seva activitat i que integrin les necessitats de les persones amb sordesa en la seva atenció.

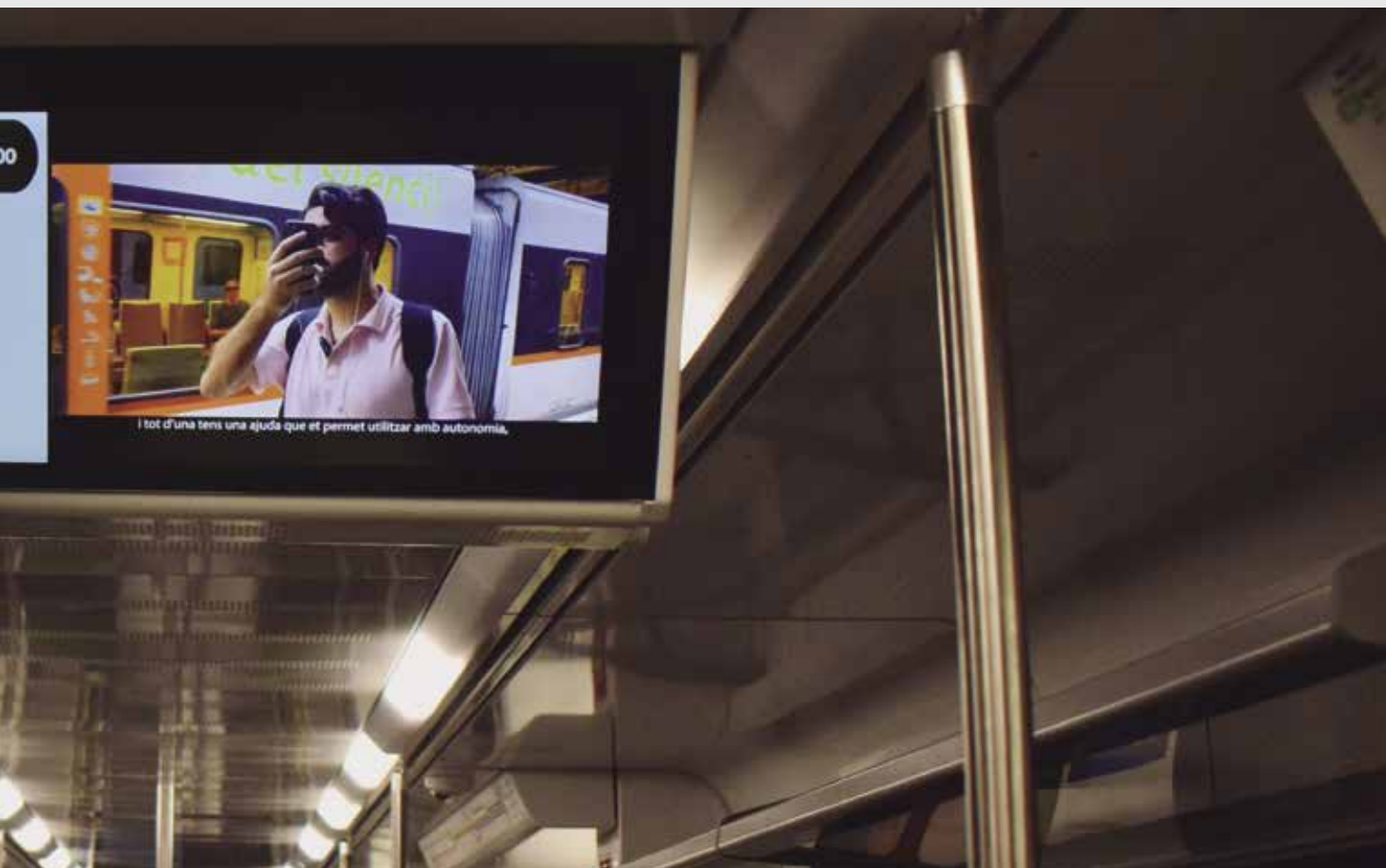
Però sens dubte el primer que cal és voler ser una organització accessible, creure en seu benefici i ser sensible a la diversitat de necessitats de les persones amb discapacitat. Perquè per ser-ho, cal inversió, cal formació dels equips i cal pensar diferent.

També volem mostrar que, si bé és cert que hi ha àmbits, com el transport o la cultura, en els que l'accessibilitat de la comunicació oral implica solucions globals, en la major part de les situacions, com fer accessible una activitat, les adaptacions són simples i la inversió en tecnologies de suport, modestes.

Esperem que la lectura de les bones pràctiques que us presentem, a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, el Grup Focus, el departament de Salut, ECOM, la Fundació Joan Miró i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, us encoratgin a emprendre aquest camí de l'accessibilitat i que serveixi també com un reconeixement a les persones i institucions que han posat el seu esforç al servei de la inclusió de les persones amb sordesa.



**FERROCARRILS DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA
(FGC) RENOVA EL SEU
PLA D'ACCESSIBILITAT PER
INCORPORAR PLENAMENT LA
COMUNICACIÓ ORAL.**



HEM ENTREVISTAT A ORIOL JUNCADILLA, DIRECTOR D'FGC OPERADORA, PER CONÈIXER L'ACCESSIBILITAT A FERROCARRILS.

Des del **2008**, FGC disposa d'un **Pla d'accessibilitat** en compliment de la **Llei d'accessibilitat** del 1991, a través del qual impulsa accions per a les persones amb sordesa que es comuniquen en llengua oral.

Abans, als **anys 90**, FGC ja havia transformat tots els trens, i hi havia instal·lat els **llums d'advertiment de tancament de portes** dels combois, simultàniament a l'avís sonor. “Va ser arran de conèixer l'existència d'ACAPPS”, reconeix Juncadella.

A ctualment, FGC té **molt reforçada la senyalització** dirigida a les persones amb dificultats auditives, tant als vestíbuls de les estacions com a les andanes i als trens. “Tot el que s’està instal·lant de nou en aquests moments està programat perquè els missatges per als clients que s’escolten per veu apareguin amb **text en pantalla en temps real**.”

A més, l’ús dels **colors verd i vermell**, que diferencia el senyal de pas i no pas, estan cada cop **més reforçats**, tant als nous trens com a les màquines de venda i validació del bitllet.

“És d’agrair que ACAPPS hagi tingut la paciència d’assessorar-nos en tots i cadascun dels aspectes que anava veient que havíem de millorar, oferint-nos solucions molt imaginatives a les dificultats tècniques que ens podíem trobar.”

És fàcil moure’s en ferrocarril per a una persona amb una discapacitat auditiva?

En línies generals, sí. Primer de tot, cal mencionar que FGC té habilitat un correu electrònic per atendre demandes d’aquestes persones (cicrubi@fgc.cat) i també té un **número de WhatsApp (675 787 002)**.

A banda d’aquest número, hi ha un treballador del Centre de Comandament Integrat (CCI) de Rubí, la sala des d’on es gestiona la circulació de totes les línies d’FGC, que contesta els missatges en temps real. És el mateix que passa amb les màquines d’SOS que hi ha a les estacions, gràcies a les quals tocant un botó qualsevol persona pot comunicar-se amb el centre de control, que avisarà, si cal, a **l’agent d’estació**.

“Allà on la tecnologia no arriba, hi arriben les persones, i això a FGC no ho defugim perquè mantenim l’atenció al client cara a cara a les estacions.” Un exemple pràctic és el de la **Cristina, una treballadora de Rubí Centre**, que davant d’una persona amb discapacitat auditiva demostra saber com s’ha d’actuar: “Miro la persona als ulls, sense desviar la mirada, i li parlo amb frases curtes perquè em pugui llegir els llavis (...); abans, primer de tot, si hi ha molt soroll al vestíbul me l’hauré emportat a un lloc més tranquil.”

“ACAPPS ENS HA OFERT SOLUCIONS MOLT IMAGINATIVES I LA NOSTRA RELACIÓ HA DE CONTINUAR”



Avui dia, el **personal d'atenció al client** de les estacions d'FGC, uns **600 treballadors**, es forma cada any per atendre diàriament persones amb necessitats específiques, i des de fa un temps també té incorporat al seu equip de treball una **tauleta mòbil**. "De vegades, alguna persona usuària se m'acosta amb una adreça física anotada en un paper, i li mostro el recorregut que ha de fer... o faig servir una aplicació per transcriure converses", explica la Cristina.

I un cop dalt del tren, què passa si necessito comunicar una urgència?

Els trens d'FGC actuals tenen un **intercomunicador de seguretat**, que en el cas de les persones amb discapacitat auditiva funciona amb un **protocol específic** que fa que **el maquinista**, quan algú prem el botó per contactar amb ell, **s'aturi immediatament** a l'estació següent i vagi per l'interior del tren a buscar aquesta persona.

En el cas de l'**evacuació d'un tren o d'una estació**, a banda de la comunicació d'un possible retard, també existeix un protocol que, de la mateixa manera que s'anuncia per megafonia, apareix escrit a les pantalles: "**Està pensat per ser molt visual: en aquest cas, no és lletra menuda**", remarca Juncadella.



"EN CAS D'URGÈNCIA, EL MAQUINISTA S'ATURA A L'ESTACIÓ I VA A BUSCAR LA PERSONA"



FGC també compta amb **bucles magnètics**, situats a les oficines d'objectes perduts i als quioscos de venda de la T-mobilitat. “Per al dia a dia dels agents, encara no hem vist una tecnologia prou evolucionada i econòmica que ens permeti incorporar-la als 600 treballadors d'estació, però per sort tenim uns sistemes molt intuïtius.” L'empresa no té **cap treballador en actiu amb sordesa**, però remarca que sí amb altres tipus de discapacitat: “No tenim cap restricció de contractació, així que si una persona amb sordesa assoleix les competències establertes, perfecte.”

“La nostra missió és portar la gent d'un punt a un altre, sense que s'hagi de preocupar de res.”

En aquest sentit, FGC té clar que el primer repte és aconseguir l'accessibilitat total i universal, i remarca com un avantatge competitiu el model presencial.



“Volem donar un servei universal, i que tothom senti el confort absolut a FGC”



DESPRÉS D'INVERTIR
EN BUCLES MAGNÈTICS
I EMISSORES FM,
LA FUNDACIÓ JOAN MIRÓ
CENTRA L'ACCIÓ
EN LA FORMACIÓ
I LA SUBTITULACIÓ.



MONTSE QUER,
LA RESPONSABLE
D'ACCESSIBILITAT DE LA
FUNDACIÓ JOAN MIRÓ ENS
EXPLICA EL SEU CAS.

**“A LA FEINA, EM
DEDICO ÚNICAMENT
A L'ACCESSIBILITAT,
PERQUÈ VOLEM
SER AMABLES AMB
TOTHOM”**

Garantir el dret a l'accessibilitat ha de ser garantir un **museu amable amb tothom**, i en aquest camí es troba la Fundació Joan Miró, de titularitat privada. No és habitual que hi hagi **una persona** dedicada a **vetllar per l'accessibilitat**, i aquí sí que passa.

El departament d'accessibilitat de la Fundació Joan Miró existeix des de fa quatre anys, conscients que és un concepte molt ampli: “Volem oferir cultura a persones amb diverses discapacitats, però no es tracta només d'això, sinó de **ser un museu amable** amb tothom i on **ningú no se senti rebutjat.**”

“**T**ot va ser molt fàcil amb ACAPPS, i ens vam posar fil a l'agulla (...); ara és el moment de **posar-nos les piles** i que la gent amb sordesa sàpiga que aquí pot trobar coses interessants.”

2024, l'any de la primera exposició subtitulada a la Fundació Joan Miró

A banda d'oferir activitats amb un intèrpret de llengua de signes, la **gran assignatura pendent** que tenia la Fundació Joan Miró fins fa quatre dies era treballar per a les persones amb sordesa que es comuniquen en **llengua oral (i no en llengua de signes)**, que representen el **98 % del col·lectiu**.

Una exposició de l'artista internacional Tuan Andrew, iniciada el maig d'aquest any i que inclou força **vídeos**, s'ha ofert **subtitulada per primer cop**. En canvi, mesos enrere, en l'exposició «Miró-Picasso», amb un pressupost més elevat que mai i amb moltes institucions estatals involucrades, ningú no va pensar a subtitular els vídeos. “Ningú”, remarca Quer.

A partir d'ara, com a mínim tots els **vídeos que produeixi la fundació**, asseguruen que es faran subtitulats. “Ens hem d'adaptar al nou Codi d'accessibilitat, i quan fem algun **acte a l'auditori** també haurem de començar a fer **subtitulacions**.” Fins ara, els únics vídeos subtitulats eren de fa més de cinc anys; concretament, els de la sèrie publicada a YouTube, Play Miró, sense cap cost gràcies al suport d'ACAPPS.



“ELS VÍDEOS QUE PRODUUEIX LA FUNDACIÓ JOAN MIRÓ, DES D'ARA JA ES FAN TOTS SUBTITULATS”



Bucles arreu, menys al bar i a la botiga de records

“Els **pressupostos d’accessibilitat** són els que són, però l’accessibilitat comença sempre per una formació i una **conscienciació** de la gent.” Persones com Quer, que aviat es jubilarà, ho tenen clar: “No he deixat passar cap **obra física a l’edifici** sense **aprofitar per instal·lar un bucle** de superfície.”

Actualment, excepte el bar i la botiga de la Fundació Joan Miró, totes les **sales disposen de bucle magnètic**, com la biblioteca, que és l’últim lloc on s’ha instal·lat. Però, i el **contingut audiovisual** que té la **biblioteca**, que no és poc, s’ha fet accessible? “Estem treballant-hi; de moment comptem amb una persona que està revisant tots els vídeos per saber quins estan subtitulats i quins no.”

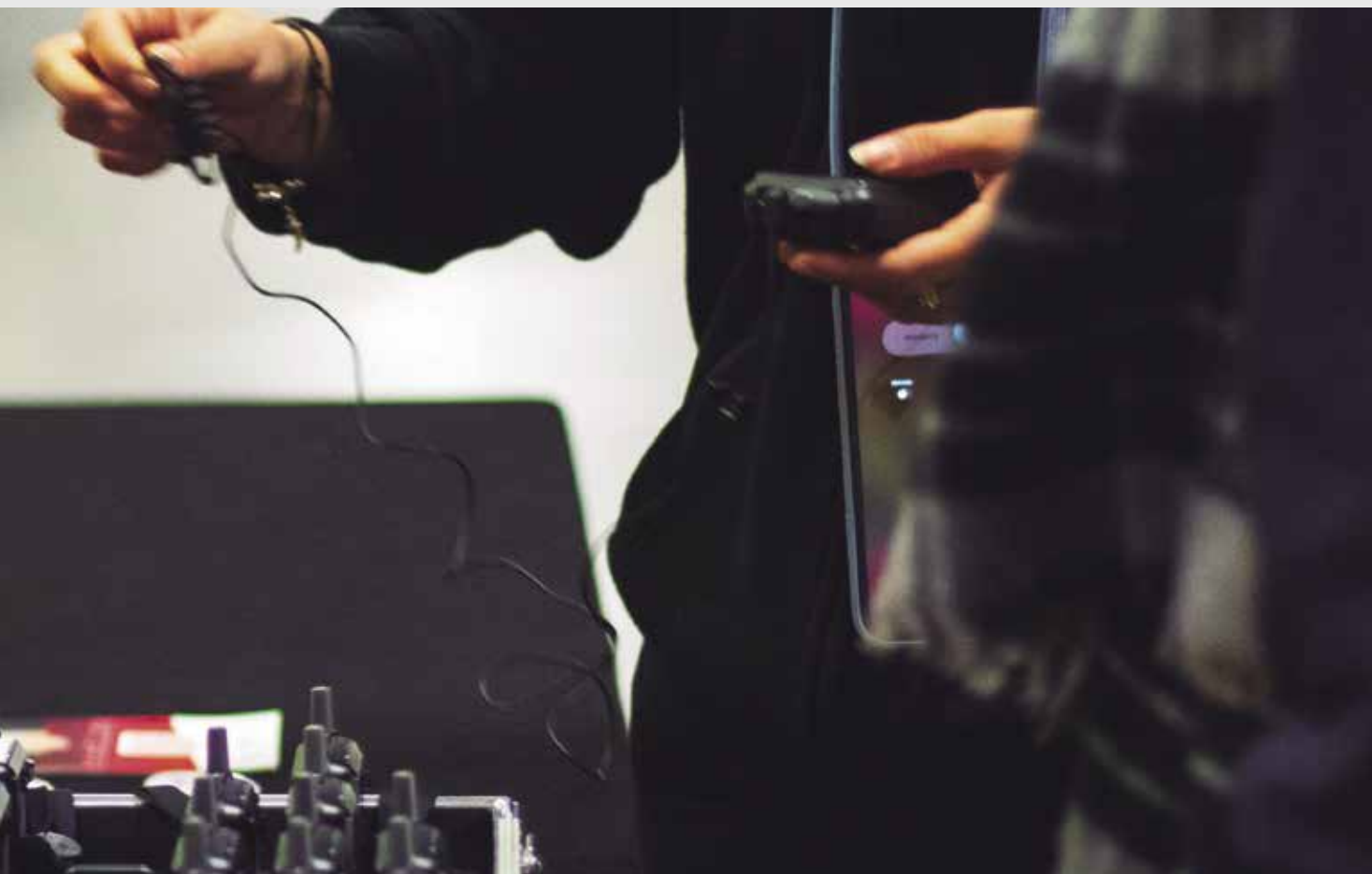
A la feina de conscienciar els artistes i el personal sobre la importància de la subtitulació dels vídeos s’hi afegeix que el fet de participar en una **visita guiada al museu** sigui **accessible a tothom**: “No volem que ningú en quedi fora.” En aquest sentit, l’última inversió ha estat en emissors FM amb collaret, que s’entreguen a la recepció.

“El més important és aconseguir l’empatia de tothom, començant pel **personal del museu**, que rep formació cada any; a tothom que treballi a la Fundació Joan Miró li ha de quedar clar que cal **garantir tots els drets**.”

“Volem oferir cultura a persones amb diferents discapacitats, però sobretot volem ser un museu amable amb tothom: un museu on ningú no se senti rebutjat”



EL GRUP FOCUS ÉS AMB
DIFERÈNCIA L'OPERADOR
DE TEATRE QUE FA MÉS
PROGRAMACIÓ ACCESSIBLE A
LES PERSONES AMB SORDESA
I ARA REDOBLA L'APOSTA PER
LA SUBTITULACIÓ.



ISABEL GARCÍA, DIRECTORA DE GESTIÓ DELS TEATRES DEL GRUP FOCUS, ENS EXPLICA COM FAN ACCESSIBLE LA COMUNICACIÓ ORAL ALS SEUS TEATRES.

Des del **2021**, el Grup Focus té instal·lat el **bucle magnètic** als seus quatre teatres: **Teatre Goya**, **Teatre Romea**, **La Villarroel** i **Teatre Condal**. Deu anys abans havia començat a col·laborar amb Aptent per a la subtitulació i audiodescripció d'alguns dels seus materials.

“ENS DEMANAVEN SEURE A LA FILA 1, FINS QUE VAM DISPOSAR DEL BUCLE MAGNÈTIC”

“**A**mb el bucle magnètic, els nostres espectadors amb problemes d'audició han descobert la glòria, i els haurem de reforçar.”

Inicialment, Focus relacionava l'**ús del bucle magnètic** només amb les persones amb deficiència auditiva de naixement, fins que han comprovat que hi ha **molta gent gran que porta audiòfons** i necessita aquesta eina per poder seguir una obra de teatre en bones condicions.

“En teatres com el **Romea**, en algunes funcions se'ns acaben els receptors del **senyal FM**, així que n'haurem de comprar més”, reconeix García.

El compromís de subtitular les produccions pròpies

Amb el bucle magnètic que té Focus als seus teatres, no perimetral sinó connectat als micròfons d'ambient, la garantia de poder seguir el fil d'una obra és “excepcional”, en paraules de l'empresa, que és de titularitat **privada** però porta molts dels seus **espectacles a sales i teatres públics** del país.

“Sempre hi ha coses a millorar, i per això cal tenir en compte l'opinió dels usuaris. Ara et diria que **cal tendir a subtitular-ho tot**.” En aquest sentit, Focus acaba de comprar un programa per subtitular les **produccions pròpies**. Ho ha fet a través d'Aptent, que treballa des de Madrid, on Focus també hi és present, perquè les funcions van i venen entre les dues capitals.



**“ÉS MERAVELLÓS QUE
TOTHOM PUGUI ESCOLTAR
L'OBRA, FINS I TOT DES DE
L'AMFITEATRE”**

"ESTEM OBLIGATS A FER FUNCIONS ACCESSIBLES"



I les companyies de teatre? García creu que avui dia n'hi ha moltes que ja estan conscienciades. "Una cosa és fer accessible l'accés físic a una sala de teatre, després hi ha l'accessibilitat a les funcions, i com a societat hem d'anar cap aquí; és més, ara ho diu la llei."

"D'alguna manera, estem **obligats a fer funcions accessibles**, i en això nosaltres hi treballem des de fa temps." També subtitulen a La Villarroel, on el públic sol ser més jove.

Una funció adaptada de cada espectacle que es veurà al Festival Grec 2024

Aquest estiu, a la programació del Festival Grec hi haurà **"almenys" una funció accessible de cada espectacle que proporioni Focus**. Al llarg de l'any, el Grup Focus també col·labora amb el programa Apropa Cultura.



LA FEDERACIÓ ECOM,
DES DE LA PANDÈMIA
HA REDOBLAT ELS
SEUS ESFORÇOS EN
L'ACCESSIBILITAT DE LA
COMUNICACIÓ ORAL.



HEM PARLAT AMB SÍLVIA RIU,
RESPONSABLE DE COMUNICACIÓ
D'ECOM, PER CONÈIXER COM
TREBALLEN L'ACCESSIBILITAT DE LA
COMUNICACIÓ ORAL.

La **federació d'entitats ECOM** treballa des del 1971 per a les persones amb discapacitat física i orgànica, i des del 2007 té en marxa també una fundació sota el mateix nom.

“Ho fem per **una qüestió de drets**, perquè totes les persones, també les que pateixen una discapacitat auditiva, no han de quedar excloses d'allò que fem la resta de la societat.”

**“NINGÚ NO HA DE
QUEDAR EXCLÒS D'ALLÒ
QUE FEM TOTS”**

Tal com recorda Riu, el missatge recollit en la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, de Nacions Unides, és que qualsevol cosa ha de ser accessible a totes les persones, tinguin una discapacitat o no. “Hem de **fer les coses perquè arribin a tothom.**”

En aquest sentit, a banda de controlar aspectes físics, ECOM treballa també per **subtitular en directe** els seus **actes, presencials i virtuals**: “Des de la **pandèmia**, intentem fer tots els **seminaris web subtitulats**, i ara hem trobat una línia de subvenció de la Generalitat.” Molts vídeos d'ECOM també han estat subtitulats per ACAPPS de manera totalment gratuïta, gràcies a una subvenció que té l'entitat.

“ESTEM EN EL CAMÍ, PERÒ DE VEGADES NO FEM TOT EL QUE HAURÍEM DE FER”



Els diners, la gran dificultat per a les entitats socials

“També és cert que l’accessibilitat costa molts **diners**; és **el gran hàndicap** que ens trobem com a **entitat social** que vivim del finançament públic”, apunta Riu. “Una cosa és el que volem, i l’altra el que podem fer.” Així, ECOM s’ha trobat en casos en què la **previsió** era **subtitular deu actes**, però la subvenció **només els ha arribat** per subtitular-ne **set**. “Acabem creant un formulari en què demanem si alguna persona té una necessitat especial, però no hauria de ser així.”

Amb el nou Codi d’accessibilitat hi haurà moltíssimes obligacions per a tothom, i ECOM n’és conscient: “Tot i que el repte són els diners, **no podem deixar de ser accessibles quan estem reclamant l’accessibilitat del 100 %** a la societat.” En aquest sentit, es veuen en el camí correcte de bones pràctiques i consideren que sempre acaben trobant fórmules per seguir aquests principis, alhora que encoratgen la resta d’entitats i organitzacions cap a una “**presa de consciència**” com el **primer pas** a fer.

Un bucle magnètic a la recepció, un altre a la sala de videoconferències i un de portàtil

La instal·lació del **bucle magnètic** a ECOM és **molt recent**. Fins l’any passat no van poder aconseguir un local a peu pla al carrer de Llançà, a Barcelona, que complementa la seu històrica situada a la Gran Via. Ara, gràcies a una subvenció, han adaptat el nou local perquè sigui accessible i hi han situat la **senyalització corresponent**.

ECOM aplega uns **130 treballadors**, si bé és cert que un gruix d’una seixantena de persones són professionals d’assistència personal que treballen a casa de persones amb alguna discapacitat. La resta **no han rebut, per ara, cap formació interna** en matèria de **discapacitat auditiva**. “En aquest aspecte, anem aprenent del dia a dia i sobretot seguim el nostre referent, que és ACAPPS.”

“Et diria que el principal repte és que les entitats que reivindicuem una accessibilitat del 100 % puguem predicar amb l’exemple.”

“ANEM APRENENT EN EL DIA A DIA I TENIM ACAPPS COM A REFERENT”



CATSALUT: L'ACCESSIBILITAT DE LA COMUNICACIÓ ORAL ALS CENTRES D'ATENCIÓ PRIMÀRIA (CAP) A PUNT PER AL SEU DESPLEGAMENT.



RAÛL SERRA, COORDINADOR
DE LA SECRETARIA D'ATENCIÓ
SANITÀRIA I PARTICIPACIÓ.

El 2022 s'inicia un treball col·laboratiu entre la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació del departament de Salut i la Federació ACAPPS amb un objectiu clar: avançar cap a un sistema català de salut accessible a les persones amb sordesa.

Com a resultat, s'ha iniciat una prova pilot a cinc Centres d'Atenció Primària on s'han instal·lat bucles magnètics, dotat d'emissores FM i format al personal sanitari. El repte final: el seu desplegament efectiu als 384 CAPs del territori català.

Un sistema català de salut accessible a les persones amb sordesa. Fidels a aquest propòsit, el 2022 comença un treball col·laboratiu i constructiu entre representants de la Federació ACAPPS i l'equip de la **Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació del Departament de Salut**, encapçalat per Carme Bertral. Una interlocució fluida i positiva que es plasma en un primer compromís: dotar els centres sanitaris de les mesures d'accessibilitat necessàries perquè les persones amb sordesa que es comuniquen oralment (i que representen el 98 % del col·lectiu) puguin ser ateses amb **privacitat, autonomia i dignitat**.

De com la col·laboració entre l'administració pública i l'associacionisme pot provocar canvis i avançar per assolir objectius tangibles n'hem parlat en aquest nou exemple de bones pràctiques amb **Raül Serra, coordinador de la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació del Departament de Salut**:

“Nosaltres hem estat la porta d'entrada per fer possible aquesta interlocució directa amb ACAPPS, i l'esperit constructiu d'ACAPPS ha fet possible arribar a acords i activar-ho tot per fer que els centres sanitaris siguin accessibles al col·lectiu que representen.”



“NO ES TRACTA DE POSAR UN BUCLE I PROU, PERQUÈ AIXÒ NOMÉS ÉS UNA INVERSIÓ PRESSUPOSTÀRIA, SINÓ QUE EL QUE CAL PER SER ACCESSIBLES ÉS INVERTIR TEMPS EN LA FORMACIÓ DEL PERSONAL”



Des d'ACAPPS l'objectiu ha estat clar i definit des del primer moment: qualsevol persona amb pèrdua auditiva ha de poder ser atesa en un centre de salut de manera autònoma i, per tant, el centre i els professionals sanitaris han de garantir que, des del moment que la persona entra per la porta del CAP fins que en surt, li arriba tota la informació i l'entén. Per fer-ho possible, van posar sobre la taula les solucions accessibles existents, com els bucles magnètics i els emissors FM, que milloren el so que arriba a l'audiòfon o implant coclear de la persona amb sordesa i que ajuda a poder sentir i entendre-ho tot millor.

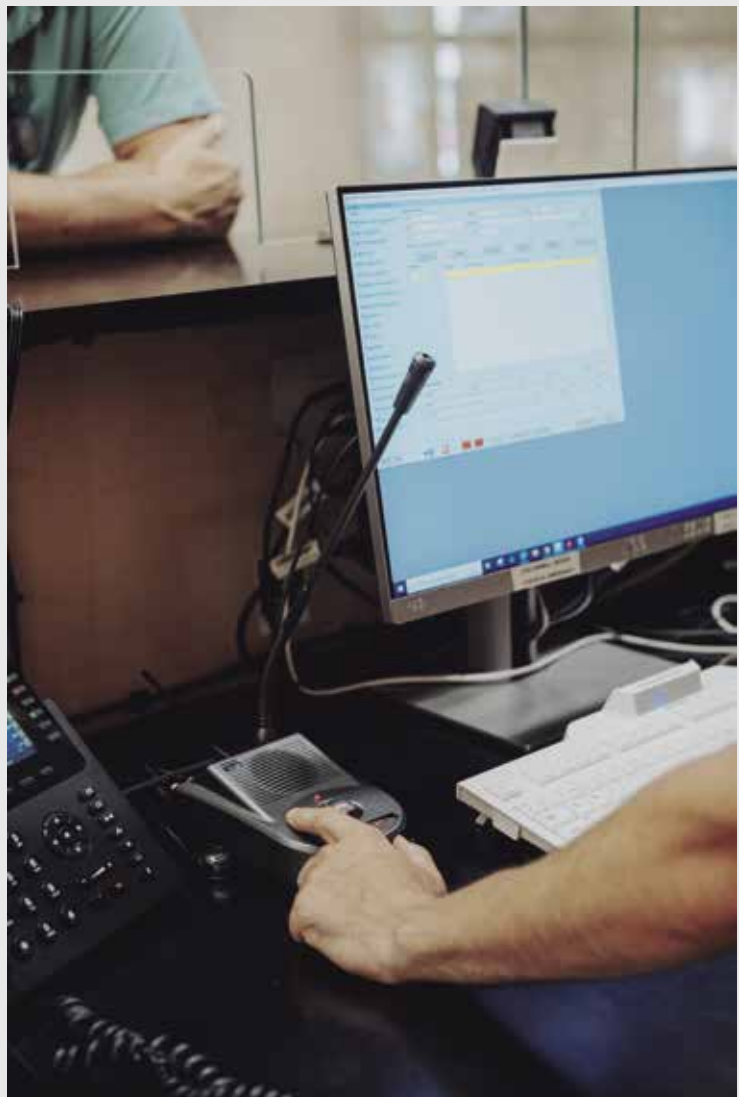
De les reunions de treball, els reptes i les propostes sobre la taula, el 2023 s'arriba al primer compromís ferm del Departament de Salut, que es concreta en tres accions:

Instal·lar bucles magnètics als taulells d'atenció dels 384 centres d'atenció primària (CAP) i centres d'urgències d'atenció primària (CUAP); **dotar-los de sistemes FM** portàtils per atendre els pacients amb sordesa a la consulta, i **formar el personal sanitari** per atendre les persones amb sordesa i saber què són, per a què serveixen i com funcionen els bucles magnètics i els emissors FM. A més, aquestes mesures estan incloses, com els subtítols, al Codi d'accessibilitat, com remarca Serra:

“És un compromís però també és llei; és la nostra obligació i és la resposta al principi d'equitat del nostre sistema de salut. No ho complirem si no hi pot accedir tothom. El Codi d'accessibilitat també ho especifica; ho hem de fer i agraïm la força ciutadana, que, a través d'entitats com ACAPPS, ens empenyen a millorar i adequar el sistema a les necessitats reals de les persones.”

Per posar en marxa aquest desplegament s'ha fet abans una **prova pilot a cinc CAP**: Mataró Centre, Vilafranca Nord, Gràcia (Sabadell), Roger de Flor (Barcelona) i Comte Borrell (Barcelona). La prova pilot s'ha valorat molt positivament des del Departament de Salut: "Ens ha servit per tenir present millores a fer abans d'implementar-les de manera global, com per exemple que el bucle no es pot instal·lar arreu de manera estàndard sinó en funció de les condicions de l'espai, com la dimensió i l'acústica. Però sobretot **caldrà un protocol intern perquè els professionals transmetin també als usuaris amb sordesa que hi ha aquest suport per a l'accessibilitat**", explica Serra.

La tercera acció del compromís que tenen molt clar que s'ha de fer és la formació interna de tot el personal que atén el públic, tant el sanitari com l'administratiu de cada centre. I és que més enllà dels dispositius que milloren el so que arriba a les pròtesis auditives de les persones amb sordesa, a l'hora de comunicar-nos amb una persona amb pèrdua auditiva cal ser conscients de com hem de parlar perquè ens entengui millor, com per exemple que ens vegi bé la cara perquè ens pugui llegir els





llavis, vocalitzar bé, no cridar o, si no ens ha entès, dir-ho amb altres paraules. “Això és bàsic i essencial perquè no sempre en som conscients o fem just el contrari del que la persona necessita, com alçar la veu. També cal que el personal conegui i entengui com funcionen les mesures d’accessibilitat que instal·larem, els bucles i els emissors FM, i com tenir-ne cura. En definitiva, **integrar-ho tot per atendre correctament una persona amb pèrdua auditiva.**”

Després de la prova pilot, ja feta i valorada positivament, el pas següent és implementar-ho als 384 CAP restants, així com als centres d’urgència d’atenció primària, tot i que, per ara, no se sap quan podrà ser viable: “En tenim el compromís i ho farem, però la situació actual no ens permet plasmar-ho en un calendari tal com ens agradaria; estem pendents d’uns pressupostos i, sobretot, d’un govern”, conclou Serra.



EL CLAM PER A L'ACCESSIBILITAT UNEIX LES ENTITATS I **L'INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT**



SANDRA NEGREDO, TÈCNICA DEL
SERVEI DE PROMOCIÓ I DIFUSIÓ DE
L'IMPD.

Des del 1979 les persones amb discapacitat tenen veu a l'Ajuntament de Barcelona a través de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat.

Vetllar per la inclusió del col·lectiu i la promoció de l'accessibilitat han estat els principis de l'IMPD des dels seus orígens i el seu compromís és seguir impulsant una ciutat sense barreres i on tothom hi pugui participar.

Les persones amb discapacitat, al centre.

Una llarga història i la capacitat de pensar en nous models de treball és el segell de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), un òrgan propi de l'Ajuntament de Barcelona. L'origen ens situa al 1979 (més de quaranta anys enrere), quan es van crear dos patronats amb la participació de persones amb discapacitat, que després van fusionar-se per convertir-se en l'IMPD. En les seves oficines, al carrer de València, 344, a Barcelona, ens rep la Sandra Negrodo, tècnica del Servei de Promoció i Difusió de l'organisme. Comencem l'entrevista en una sala alegre presidida per un cartell emmarcat que ja ens indica la seva raó de ser: la Convenció dels drets de les persones amb discapacitat. **"Treballem per fer una ciutat accessible a tothom.** Per això l'accessibilitat és un eix transversal en totes les polítiques i serveis de l'ajuntament. A més, fem que el col·lectiu en sigui partícip, i això marca la diferència", explica Negrodo.

L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i les xarxes de treball impulsades, com la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI) i la Xarxa per a la Inclusió Laboral de Barcelona (XIB), en què ACAPPS n'és una part activa, són els referents d'aquest model de treball col·laboratiu entre l'**administració pública i les entitats del col·lectiu de la discapacitat.**





Participar en primera persona en aquestes xarxes i en qualsevol espai de participació ciutadana de l'ajuntament, com les audiències públiques i els consells de districte, és, per l'IMPD, **un dret humà de totes les persones amb discapacitat a tenir una vida social activa**. Per això aquests actes compten, sempre, amb subtítols, perquè les persones amb sordesa que es comuniquen en llengua oral puguin seguir les audiències públiques i els consells de barri i participar-hi. Afavorir i facilitar la participació ciutadana en la vida del barri, incloent-hi les persones amb sordesa, és el pilar de l'**accessibilitat comunicativa** de l'administració local. Per això, tots els espais i sales de plens de tots els districtes de Barcelona (Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Les Corts, l'Eixample, Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia, Horta-Guinardó,

Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí) disposen d'un **bucle magnètic**, que facilita que el so arribi molt millor a l'audiòfon o implant coclear de la persona amb sordesa.

Parlem de participació ciutadana i de com fer-la accessible també a les persones amb sordesa: "Cada districte gestiona de manera autònoma l'accessibilitat, però, pel que fa als òrgans de participació ciutadana, les audiències públiques i els consells de districte, sí que tenim cura que siguin accessibles a tothom. Pel que fa a l'accessibilitat comunicativa de les persones amb sordesa que es comuniquen en llengua oral, **subtitulem aquests espais**, i també en alguns districtes les sales de plens tenen instal·lat el bucle magnètic. De fet, ara al districte de Sant Martí s'instal·laran cinc nous bucles magnètics."

L'IMPD, com dèiem, es va crear com a òrgan de l'Ajuntament de Barcelona per treballar per als drets i l'accessibilitat de les persones amb discapacitat ja el 1979. "De fet, es va crear en resposta al mateix moviment ciutadà de persones amb discapacitat i de les associacions representants dels diferents col·lectius. Per tant, sempre hem estat molt conscients durant aquests més de quaranta anys de l'IMPD de les **necessitats de les persones amb discapacitat.**"

D'aquesta consciència es desprèn que l'Ajuntament de Barcelona s'hagi avançat significativament al Codi d'accessibilitat que, d'altra banda, diuen, és molt benvingut i necessari. "Les normatives hi han de ser i l'administració pública, local, autonòmica o estatal ha de ser un model. Ara, el sector privat s'hi ha d'implicar, i no només per complir normatives sinó per **consciència col·lectiva** i perquè les persones amb discapacitat també són el seu públic i els seus clients. Per tant, les empreses han de facilitar que els seus serveis i la seva activitat arribin a tothom", insta Negreda.



Sovint, el cost de la subtitulació o d'instal·lar un bucle magnètic és l'únic motiu que s'utilitza com a argument a l'hora de no fer accessible una activitat o un espai. Des de l'IMPD en valoren més el benefici: "**Les mesures d'accessibilitat, tard o d'hora, són un benefici per a tothom.** Per exemple, els subtítols faciliten que les persones amb sordesa segueixin el que s'està dient, però també és un reforç per a tothom, com per a les persones novingudes que no dominen prou la llengua i el suport escrit

LA INCLUSIÓ I L'ACCESSIBILITAT SÓN L'ADN DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT



els facilita seguir-ho. És el mateix que passa amb altres mesures d'accessibilitat per a les persones amb discapacitat física, com les rampes, que tothom les pot utilitzar en algun moment", assenyala Negreda.

Tot i el camí traçat, assenyalen que un dels reptes és difondre més les mesures que promouen: "Les persones amb sordesa han de saber que, si ho volen, poden participar en aquests espais perquè pretenem satisfer les seves necessitats d'accessibilitat comunicativa. La discapacitat no ha de ser un obstacle per poder tenir una vida social activa." Per l'IMPD, l'accessibilitat és el deure i el compromís de garantir **l'autonomia, la no discriminació i la igualtat de totes les persones.**

CONCLUSIONS DE LA MONOGRAFIA

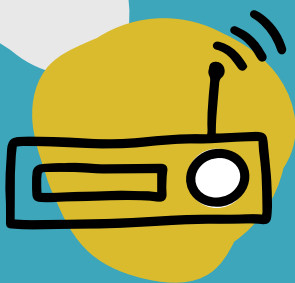
Les sis entitats visitades tenen molt present l'**aprovació del nou Codi d'accessibilitat** el novembre del 2023 i el que això ha de representar en l'avenç com a societat, si bé pot comportar un cert temps d'adaptació.

Totes les entitats valoren molt positivament la **resposta del públic** amb discapacitat auditiva quan han fet accions per fer-los accessible la seva oferta.

Han aprofitat **obres físiques** a les instal·lacions per **instal·lar el sistema del bucle magnètic**.

Defensen que la **presa de consciència** ha de pesar més en la **distribució dels pressupostos** i els diners dedicats a garantir una accessibilitat del 100 %.

Consideren de vital importància la **feina feta per ACAPPS** i l'assessorament que sempre estan disposats a oferir.



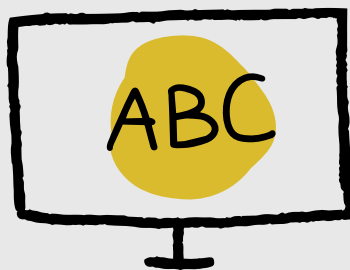
SERVEI DE PRÉSTEC D'EMISSORES FM I ALTRES SUPORTS

Vols anar a una xerrada, fer un curs o tornar a gaudir d'una obra de teatre i no ho fas per por de no poder-ho seguir bé?

A ACAPPS et donem solucions:

deixem en préstec productes de suport, com les emissores FM i els sistemes bluetooth, que fan que el so t'arribi més clar, nítid i molt millor al teu audiòfon o implant coclear!

La nostra missió: fer possible que les persones amb sordesa ho puguin fer tot. **Fer possible l'accessibilitat a la comunicació perquè tots els entorns siguin inclusius i no deixin fora cap persona amb sordesa.**



SERVEI D'ACCESSIBILITAT A LA COMUNICACIÓ

Vols arribar al 100% del teu públic?
A ACAPPS ho fem possible

Malgrat portar audiòfons i/o implants coclears, les persones amb sordesa necessiten suports per accedir a tota la informació d'una reunió, d'una conferència, d'un espectacle o d'un contingut audiovisual.

A ACAPPS fem possible que el teu esdeveniment arribi al públic amb sordesa: subtitulem actes en directe i continguts audiovisuals i t'asseguem que el teu missatge arribarà a tothom.

Especialitzats a subtitular tot tipus d'esdeveniments públics: plens municipals, pregons de festa major, xerrades, lliurament de premis, actes populars... Tots els missatges orals subtitulats en pantalla.

SERVEI D'ATENCIÓ A LA INACCESSIBILITAT A LA COMUNICACIÓ ORAL (SAICO)

T'has sentit exclòs/a per manca d'accessibilitat a la comunicació?
Explica'ns-ho!



Sigui quina sigui la situació en què has estat discriminat/da per no tenir accessibilitat, el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat a la Comunicació Oral (SAICO) d'ACAPPS podrà actuar i donar-te suport:

- 1. Si és una situació que ja has viscut** (per exemple, has anat a un espai amb bucle magnètic i no funcionava), podem posar-nos-hi en contacte perquè ho resolguin i altres persones amb sordesa no es trobin amb aquesta situació.
- 2. Si ens ho comuniqués amb antelació** (per exemple, un curs que vols fer, però no és accessible), el SAICO pot intervenir, assessorar i actuar perquè l'organització responsable ho resolgui i ho faci accessible.

L'accessibilitat a la comunicació és un DRET.

Tota la informació a acapps.org o a accessibilitat@federacioacapps.org

Una publicació de:



Amb el suport de:

