

Accessibilitat auditiva a Catalunya

Informe de la Federació ACAPPS 2026

**“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

Aquest document recull les situacions d'exclusió viscudes el 2025 que han fet arribar a les entitats ACAPPS les persones amb discapacitat auditiva que es comuniquen oralment.

Recull també l'activitat de la Federació ACAPPS per promoure l'accessibilitat en els diferents àmbits fruit de les demandes d'entitats, empreses i institucions.

Les situacions d'inaccessibilitat són de tota mena en les què aquestes persones 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 de com està la gestió de cada cas en el moment de tancament de l'informe (el 31 de maig de 2025), de manera que convé interpretar amb certa prudència les voluntats que podrien llegir-s'hi entre línies, donat que l'experiència ens demostra que no és jutjant intencions, sinó facilitant solucions, que aconseguim convèncer de millorar l'accessibilitat.

És també un exercici de transparència sobre els esforços que l'equip d'accessibilitat de la Federació ACAPPS fa per a que l'accessibilitat esdevingui una realitat a tots els sectors possibles.

L'Informe de la Federació ACAPPS 2026: Accessibilitat Auditiva a Catalunya és un projecte coral

Maria Moñino	Secretària de la Junta Directiva de la Federació ACAPPS, en l'aportació i la validació de les conclusions
Ariadna Cardelús	Vocal de la Junta Directiva d'ACAPPS, en l'aportació i la validació de les conclusions.
David Prujà	En la direcció, coordinació editorial i redacció de conclusions.
Domingo Reina	En la redacció dels àmbits i l'aportació de valor en la redacció de les conclusions.
Maria Buxó	En la redacció de l'àmbit de la cultura i l'oci i l'aportació de valor en la redacció de les conclusions.
Silvia Lamela i Jèssica Navarro .	En la correcció d'estil i ortogràfica.
Som Color	En el disseny i les il·lustracions.

Índex

Presentació	6
Anàlisi numèrica de les dades 2026	9
Cinc anys de servei (2022–2026)	21
Accessibilitat i casos per àmbits al 2026	39
Administracions públiques	40
Comerç	49
Cultura i oci	55
Educació i formació	75
Habitatge	84
Justícia	88
Mitjans de comunicació.....	95
Participació ciutadana.....	103
Salut	110
Serveis	120
Transports	128
Treball	135
Altres accions de promoció de l'accessibilitat	144
Cinc anys d'aprenentatges	149
Conclusions generals	153

Presentació

Enguany publiquem el cinquè Informe de la Inaccessibilitat Auditiva de la Federació ACAPPS.

Han estat cinc anys d'aprenentatge intens, de diàleg amb institucions i empreses i, sobretot, de treball compartit amb les persones amb sordesa per corregir situacions d'exclusió que encara avui es produeixen a Catalunya.

Al llarg d'aquests anys hem aprofitat aquest informe per aprofundir en qüestions específiques que consideràvem especialment rellevants. Hem publicat treballs monogràfics, com la recerca sobre la manca d'accessibilitat en l'atenció sanitària a les dones amb sordesa durant l'embaràs, una situació que, malauradament, encara avui continua sense haver estat abordada de manera sistemàtica. També hem volgut visibilitzar bones pràctiques i explicar una part de la feina menys visible que duu a terme l'equip de la Federació ACAPPS: la interlocució institucional, l'assessorament tècnic, la promoció de l'accessibilitat i la defensa dels drets de les persones amb sordesa.

Arribar a la cinquena edició ens permet també fer un exercici de perspectiva. Hem revisat els casos recollits durant aquests cinc anys, les conclusions que n'hem extret i el treball

desenvolupat per intentar entendre millor quins canvis s'han produït, quins reptes continuen pendents i com podem millorar la nostra capacitat de transformar la realitat.

En aquest camí, l'aprovació del Codi d'Accessibilitat de Catalunya ha representat una oportunitat extraordinària. Cada vegada són més les empreses, administracions i institucions que prenen consciència que la seva activitat pot no ser accessible per a les persones amb sordesa i que decideixen recórrer a la Federació ACAPPS per identificar les barreres existents i trobar-hi solucions.

Per aquest motiu,enguany hem volgut incorporar també una part del treball que desenvolupem des del Servei de Promoció de l'Accessibilitat de la Comunicació: diagnòstic d'equipaments, assessorament tècnic, revisió de projectes, instal·lació de bucles magnètics, gestió de subtitulació en directe i acompanyament a institucions que volen avançar cap a una accessibilitat real. És una activitat molt intensa que sovint queda eclipsada pels casos individuals, però que és, precisament, la

que permet que cada dia hi hagi més espais accessibles, més professionals sensibilitzats i més oportunitats perquè les persones amb sordesa puguin participar en igualtat de condicions.

Aquest any hem atès 109 casos, una xifra molt similar a la de l'any anterior. Però sabem que aquests 109 casos només representen una petita part de les situacions de manca d'accessibilitat que es produeixen cada dia. No perquè la resta no existeixin, sinó perquè moltes vegades les persones les assumeixen com una fatalitat, les resolen individualment o, senzillament, acaben formant part de la normalitat.

I és precisament aquí on aquest informe vol fer una crida.

Per això, convidem totes les persones amb sordesa a incorporar un petit exercici d'apoderament en la seva vida quotidiana: aturar-se de tant en tant i fer-se dues preguntes senzilles. La primera:

«Què m'ha estat inaccessible durant aquest darrer mes?»

I la segona:

«Què m'agradaria fer durant els pròxims mesos, però no tinc clar si em serà accessible?»

Les respostes a la primera pregunta ens permeten identificar vulneracions de drets, corregir-les i evitar que es repeteixin. Les respostes a la segona ens permeten anticipar-nos als problemes i treballar perquè les barreres desapareguin abans que impedeixin la participació.

Aquest és, en definitiva, el sentit del Servei d'Accessibilitat a la Comunicació adreçat a les persones: no limitar-se a reaccionar davant

les situacions d'inaccessibilitat, sinó ajudar a prevenir-les i a construir entorns més accessibles per a tothom.

Ens agradaria que, cada vegada més, davant d'una situació injusta una persona amb sordesa pensés:

«Això no pot quedar així; ho comunicaré a la Federació ACAPPS.»

I que, davant d'una activitat que li fa il·lusió, però de la qual sap que no li és accessible, pensés:

«Contactaré amb la Federació ACAPPS perquè m'ajudi a fer-la accessible.»

Només si les persones exerceixen els seus drets, els fan visibles i els reclamen quan cal, podrem continuar avançant cap a una societat més accessible. Aquest informe és, en el fons, una invitació a formar part d'aquest canvi col·lectiu.

**El Servei d'Atenció a la
Inaccessibilitat de la
Comunicació Oral ha
gestionat 109 casos.**

Anàlisi numèrica de les dades 2026

Volum de feina

Enguany, el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Comunicació Oral ha gestionat 109 casos, la mateixa xifra que l'any anterior. Després del creixement extraordinari que va suposar l'informe del 2025 —quan vam passar de 60 a 109 casos, un 83 % més—, la consolidació d'aquesta xifra ens diu que el Servei ha assolit un volum de feina estable. Ara bé, el repte que tenim davant en termes de nombre de casos no és créixer sense límit, sinó continuar ampliant el nombre de persones diferents que hi accedeixen;enguany han estat 61, de les quals 55 són dones i 6 són homes.

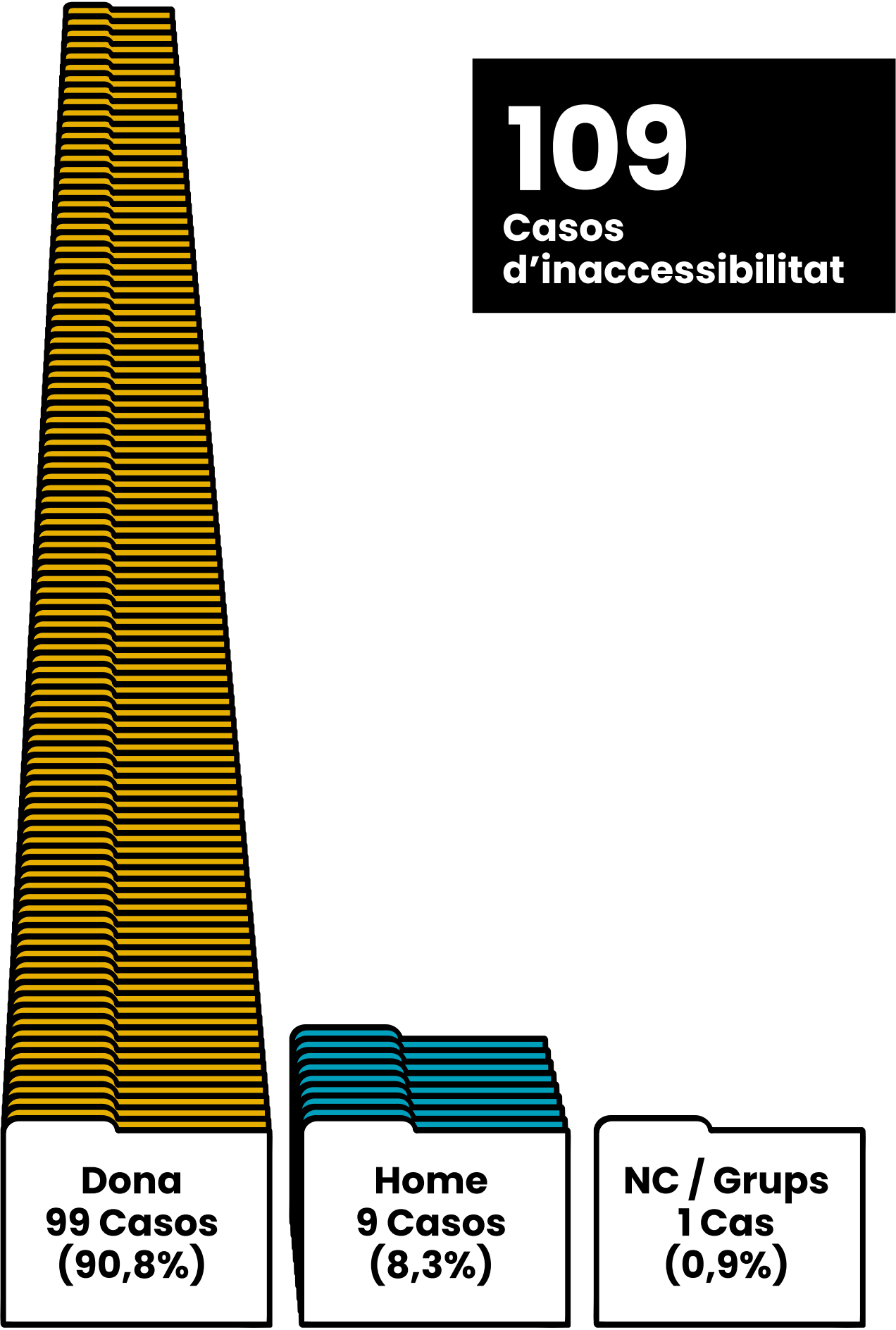
Darrere dels 109 casos hi ha 159 victimitzacions, és a dir, 159 ocasions en les quals una persona amb sordesa ha vist negat el seu dret a la informació i a la comunicació. D'aquestes, 140 les han patit dones i 18, homes, amb un cas sense identificar-ne el gènere. La diferència entre el nombre de casos i el de victimitzacions s'explica, en bona part, per l'existència de dos casos col·lectius que cal destacar i explicar.

El primer correspon a una assemblea de l'Associació ACAPPS, celebrada el juny del 2025, en la qual el bucle magnètic va deixar de funcionar a causa de la calor i 26 persones

van quedar sense accés a la comunicació oral. El segon és el cas d'una sessió grupal de teràpia, en la qual es va veure compromesa l'accessibilitat, afectant en total 18 persones. En tots dos casos hem optat per comptabilitzar la totalitat de persones afectades, i no únicament la que va presentar la queixa. Ho fem des del reconeixement de la nostra pròpia responsabilitat.

Quant a la distribució per gènere, les dones representen el 91 % dels casos. Atribuïm aquesta diferència a diverses causes que es retroalimenten: una participació més gran de les dones a les entitats associatives i, per tant, un coneixement més gran de la seva existència i els seus recursos; una prevalença més alta de la pèrdua auditiva entre les dones d'edat avançada; i un menor accés a les pròtesis auditives, que deixa més exposades a situacions d'inaccessibilitat les dones que no poden afrontar-ne el cost. En tot cas, cal recordar que els 109 casos que recull aquest informe no representen la totalitat de la inaccessibilitat auditiva existent, sinó únicament la fracció que ha estat comunicada i gestionada pel Servei.

Darrere dels 109 casos hi ha 159 victimitzacions, és a dir, 159 ocasions en les quals una persona amb sordesa ha vist negat el seu dret a la informació i a la comunicació.



109

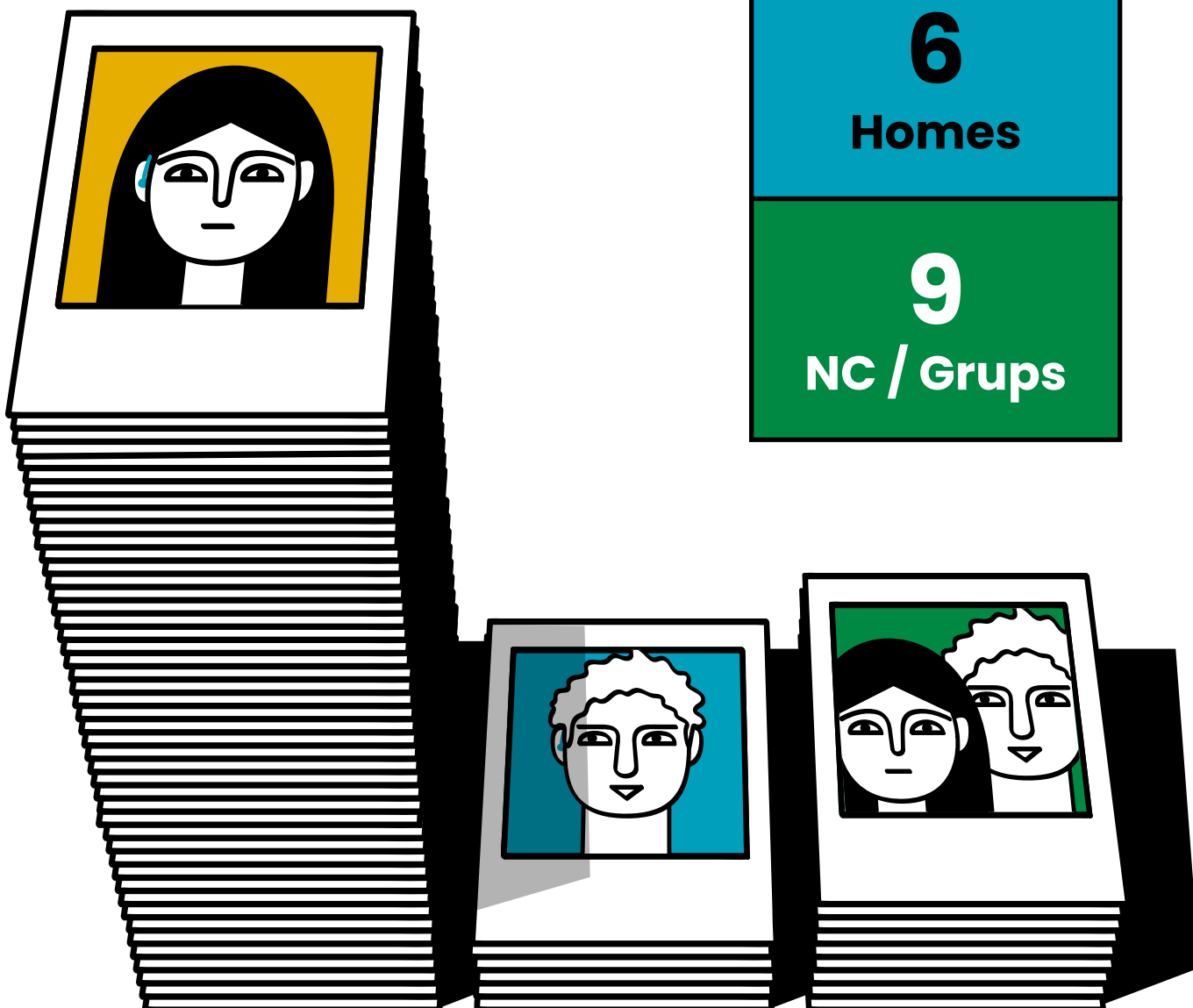
**Casos
d'inaccessibilitat**

**Dona
99 Casos
(90,8%)**

**Home
9 Casos
(8,3%)**

**NC / Grups
1 Cas
(0,9%)**

Persones víctimes



61
Total

46
Dones

6
Homes

9
NC / Grups

Es fa evident la intensitat de la feina que la Federació ACAPPS desenvolupa en l'àmbit cultural, amb 51 casos, el 47% del total.

Àmbits de la inaccessibilitat

Els casos recollits enguany abasten dotze àmbits, una cobertura que es manté estable respecte als anys anteriors i que confirma el que sabem des del primer informe: la inaccessibilitat auditiva no és un problema sectorial, sinó una realitat que travessa pràcticament tots els espais de la vida quotidiana.

L'àmbit de la cultura i l'oci continua sent el més nombrós, amb 51 casos, el 47 % del total. És una proporció fins i tot superior a la de l'any anterior i que s'ha de llegir en clau doble. D'una banda, reflecteix la intensitat de la feina que la Federació ACAPPS desenvolupa en el sector cultural; la participació en programes com Apropa Cultura, la plataforma aracultura.org o el projecte Cantània activen les persones amb sordesa com a usuàries i espectadores, i les col·loquen en una posició en la qual detecten i comuniquen les mancances amb molta més naturalitat. De l'altra, és precisament en la cultura on les persones amb sordesa expressen amb més llibertat el que els

ha estat inaccessible, potser perquè la relació amb l'entitat és propera i perquè la barrera no compromet la feina ni la salut.

La salut, el treball, els serveis, i l'educació i la formació agrupen entre vuit i nou casos cadascun. En el cas de la salut, la seva presència recurrent en tots els informes té a veure amb la prevalença de la pèrdua auditiva entre la gent gran i amb la intensitat de la relació de les persones amb el sistema sanitari. Treball, serveis i educació reflecteixen l'amplitud d'aquestes categories i, en bona part, la derivació de casos des dels serveis d'atenció de les entitats membres.

En aquest punt, l'informe vol obrir una reflexió. Ampliar el nombre de persones que reconeixen les vulneracions que viuen i que disposen d'un canal senzill per traslladar-les és un dels reptes de creixement més clars que aquest informe identifica. L'apoderament de les persones participants i la millora dels canals de traspàs

Ampliar el nombre de persones que reconeixen les vulneracions que viuen i que disposen d'un canal senzill per traslladar-les és un dels reptes de creixement més clars que aquest informe identifica.

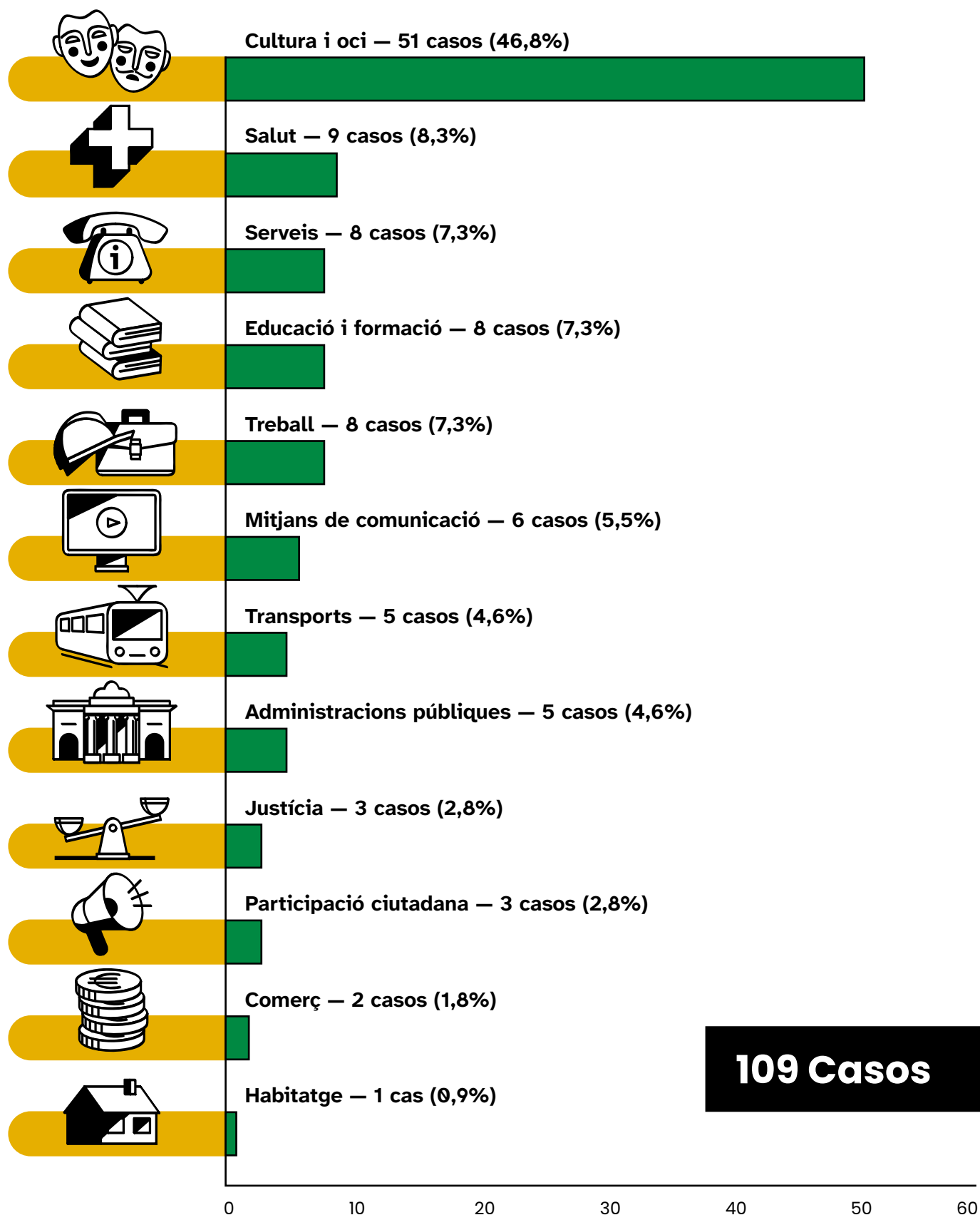
d'informació formen part d'aquest repte. Les entitats membres atenen moltes persones amb sordesa durant l'any. En aquesta atenció de ben segur que es comparteixen situacions que han viscut aquestes persones, en què l'accés a la informació i a la comunicació els ha estat negat o difícil. Tanmateix, aquests casos no sempre arriben al coneixement del Servei ni de l'informe.

L'àmbit de l'habitatge reapareix amb un cas, després d'haver estat present a l'informe del 2023 i absent els dos anys següents. La seva intermitència no li resta rellevància, ens recorda que la inaccessibilitat auditiva arriba fins als espais de convivència més propers i que cap àmbit de la vida quotidiana en queda al marge.

Finalment, cal tenir present el que representen les dades d'aquest capítol. Les fluctuacions entre àmbits d'un any a l'altre no reflecteixen necessàriament la realitat social de cada sector. Reflecteixen una realitat que les persones amb sordesa han volgut compartir amb nosaltres. Ni tan sols la que els ha resultat més significativa, sinó la que millor els ha anat a compartir amb nosaltres. El gràfic i la taula següents mostren,

per a cada àmbit, el percentatge de casos amb reparació del dret i el percentatge amb solució definitiva de la inaccessibilitat, acumulats al llarg dels cinc anys del SAICO. Permet identificar quins sectors mostren més resistència als canvis i quins es mostren més permeables.

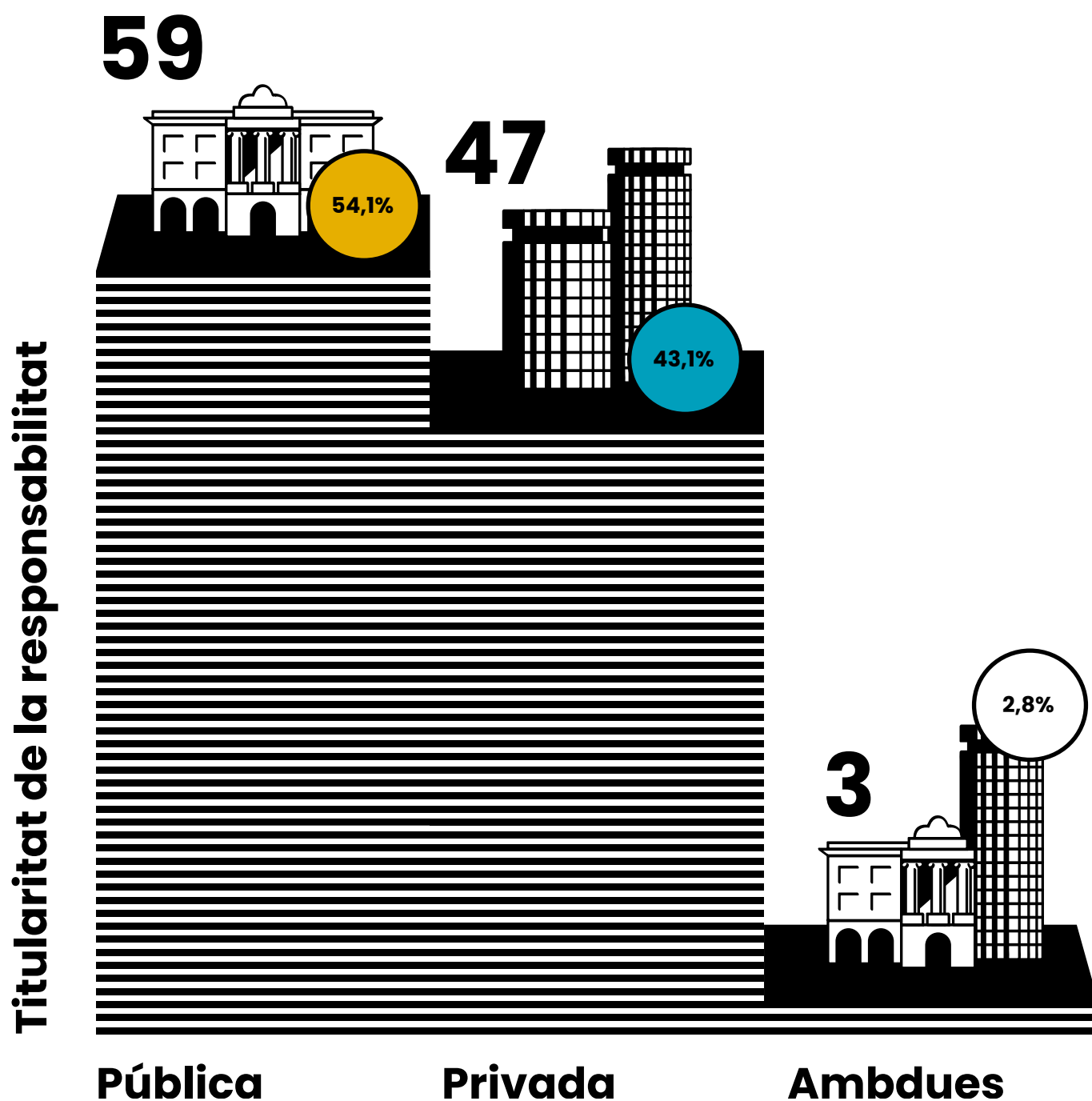
Àmbits de la inaccessibilitat 2026



Titularitat de la institució responsable

Enguany, la responsabilitat de la manca d'accessibilitat recau lleugerament més sobre institucions de titularitat pública (59 casos, 54 %) que de titularitat privada (47 casos, 43 %), amb tres casos en què la responsabilitat és

compartida. El pes de la cultura i oci, el transport i la justícia —àmbits majoritàriament públics o de concessió pública— explica en bona part aquesta distribució.



Reparació del dret i solució definitiva de la inaccessibilitat

Quan ens referim al nombre de casos en què el Servei ha aconseguit reparar el dret, ens referim a aquelles ocasions en què la persona amb sordesa ens ha comunicat una situació d'inaccessibilitat que preveu en un futur o que està vivint en el present, i que el Servei aconsegueix fer-li accessible. En aquests casos diem que la persona amb sordesa veia vulnerat el seu dret a la informació i a la comunicació, i que la Federació ACAPPS ha aconseguit reparar-l'hi, sovint amb una solució ad hoc, sense que hagin canviat les condicions de l'activitat o la instal·lació que li era inaccessible.

En canvi, quan parlem de la solució definitiva de la inaccessibilitat, ens referim al fet que la

feina que la Federació ACAPPS ha continuat fent amb la institució responsable ha aconseguit que cap persona més vegi negat el seu dret d'accés a la informació i a la comunicació en aquella activitat o instal·lació.

Així, ens podem trobar amb casos no resolts, però sí solucionats; casos resolts, però no solucionats; casos resolts i solucionats, o casos que no han estat ni resolts ni solucionats.

Una dimensió mesura l'èxit per a la persona: la utilitat del Servei per a qui s'hi dirigeix. L'altra, l'aportació del Servei al canvi estructural que la feina per a l'accessibilitat auditiva requereix.

La dada de casos en què hem aconseguit la reparació del dret ens indica la utilitat que pot tenir el Servei per a les persones amb sordesa; la dada de casos en què hem solucionat definitivament la manca d'accessibilitat indica la capacitat de transformació estructural del Servei i del conjunt de la Federació ACAPPS

Reparació del dret

Enguany, el Servei ha aconseguit reparar el dret en 32 dels 109 casos, el 29 % del total. En 77 casos, el 71 % restant, la persona no va obtenir resposta favorable a la seva situació. Cap cas ha quedat en procés de reparació dels drets de la persona amb sordesa.

Aquesta xifra suposa un descens respecte a l'any anterior, en què la reparació va arribar al 39 %. Cal llegir-la amb prudència, però, perquè no tots els descensos en la taxa de reparació signifiquen un empitjorament de la capacitat del Servei, donat que en la majoria dels casos té a veure amb el fet que ens arribin a temps d'intervenir a favor de la persona que ens presenta la situació inaccessible. De la lectura dels 109 casos, n'hem pogut identificar 44 en els quals la situació d'inaccessibilitat ja havia tingut lloc en el moment en el qual la persona va contactar el Servei: un concert ja viscut, una visita a un museu ja feta, una incidència de transport ja patida. En els 65 casos restants, en els quals la intervenció era possible, el Servei va aconseguir fer accessible la situació en 32 ocasions, el 49 % d'aquests casos. Aquesta xifra és la que millor expressa la utilitat real del Servei per a les persones amb sordesa; quan ens arriben a temps, gairebé la meitat de les vegades aconseguim que la persona pugui fer allò que d'altra manera se li hauria negat. I no estem parlant de situacions menors. En els àmbits de la justícia, el treball, la salut o l'educació, en què el que hi ha en joc és la participació de les persones en aspectes centrals de la seva vida, el Servei assoleix una eficàcia molt superior.

Cal recordar, a més, que la reparació del dret i la solució definitiva de la inaccessibilitat mesuren dimensions complementàries però independents d'una mateixa feina. Com s'explica a l'apartat anterior, un cas pot no haver obtingut reparació per a la persona i, tanmateix, haver contribuït a un canvi estructural que beneficiarà futures usuàries. I a l'inrevés.

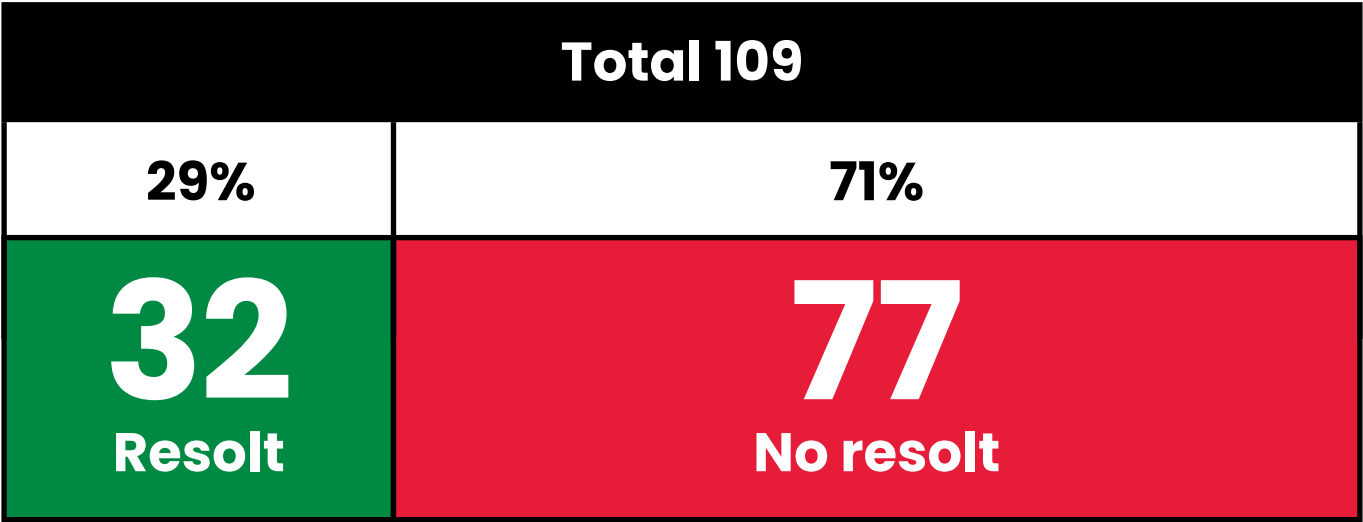
Solució definitiva de la inaccessibilitat

Enguany, el Servei ha aconseguit una solució definitiva de la inaccessibilitat en 34 dels 109 casos —el 31 %—, és a dir, situacions en les quals l'espai o l'activitat que era inaccessible ha deixat de ser-ho per a qualsevol persona amb sordesa que hi vulgui accedir en el futur. En 63 casos —el 58 %—, la inaccessibilitat no ha estat resolta de manera estructural, i en 12 casos més —l'11 %—, el procés de canvi estava en marxa en el moment de tancar l'informe.

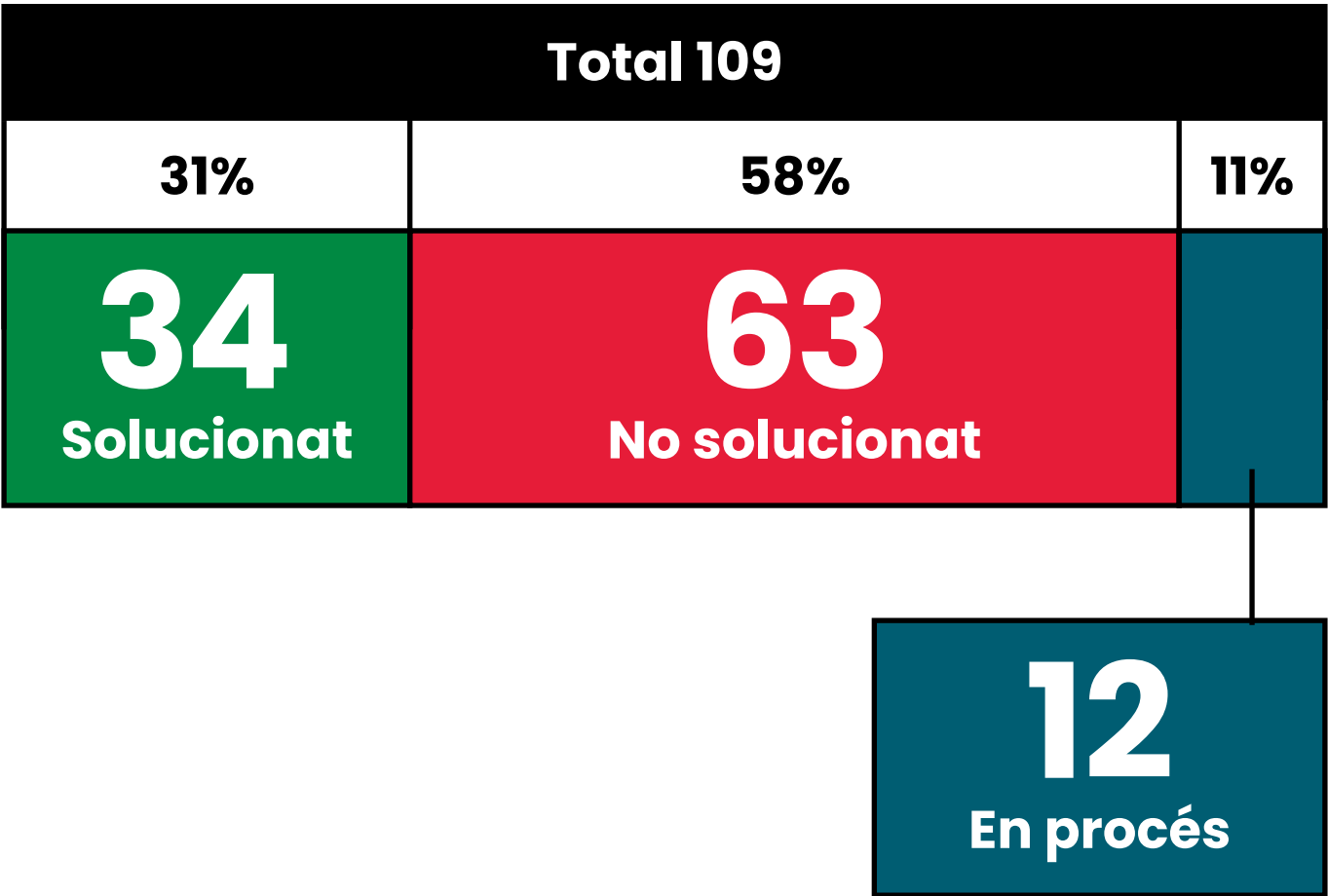
Aquests dotze casos en procés no representen un fracàs, sinó feina acumulada. Els canvis estructurals —instal·lació de bucles magnètics, revisió de protocols d'atenció, formació de personal, adaptació de sistemes de citació— requereixen sovint més temps del que abasta el període de l'informe. L'experiència del Servei demostra, però, que el seguiment que fa l'equip d'accessibilitat durant l'any següent aconsegueix que el 99 % d'aquests casos acabi concretant la solució definitiva.

L'àmbit de la cultura i oci, amb 51 casos, concentra el volum més gran de feina orientada a la solució definitiva. Quan el Servei aconsegueix que un teatre instal·li un bucle magnètic, que un equipament formi el seu personal o que un festival garanteixi la subtitulació en directe, el benefici no s'atura en la persona que va presentar la queixa; s'estén a totes les persones amb sordesa que hi accediran a partir d'aquell moment. És en aquest sentit que la solució definitiva expressa la dimensió més col·lectiva de la feina del Servei.

Reparació del dret



Solució de la inaccessibilitat



El Servei ha aconseguit una solució definitiva de la inaccessibilitat en 34 dels 109 casos —el 31 %—, és a dir, situacions en les quals l'espai o l'activitat que era inaccessible ha deixat de ser-ho per a qualsevol persona amb sordesa que hi vulgui accedir en el futur.

Cinc anys de servei (2022–2026)

Evolució del volum de feina

Al llarg dels cinc anys que recull aquest informe, el Servei ha gestionat un total de 395 casos i ha atès 255 persones amb sordesa diferents. L'evolució no ha estat lineal. Els tres primers anys van mostrar un creixement gradual i sostingut: de 55 casos el 2022 a 62 el 2023, amb una lleugera davallada fins als 60 el 2024. El 2025 va marcar un punt d'inflexió; els casos gairebé es van doblar, fins als 109, un 83 % més que l'any anterior. El 2026 consolida aquesta xifra sense variació.

L'explicació d'aquest salt té a veure, al nostre entendre, amb una decisió editorial. El 2024 va ser el primer any en el qual l'informe es va imprimir en paper i es va difondre físicament entre les persones amb sordesa i les entitats que les atenen. Aquella difusió va tenir un efecte directe sobre la capacitat del Servei de fer-se conèixer entre les persones a les quals s'adreça, i el 2025 en va collir els fruits.

La consolidació el 2026 en 109 casos amaga, però, un matís rellevant: el nombre de persones diferents que han accedit al Servei ha baixat de 72 a 61. Amb el mateix volum de casos i menys persones, la freqüència per persona ha

augmentat. Això indica una fidelització creixent, però el repte de creixement principal del Servei no és augmentar el nombre de casos, sinó ampliar la base de persones que hi accedeixen. Si es té en compte el nombre de persones amb sordesa a Catalunya, el marge és enorme.

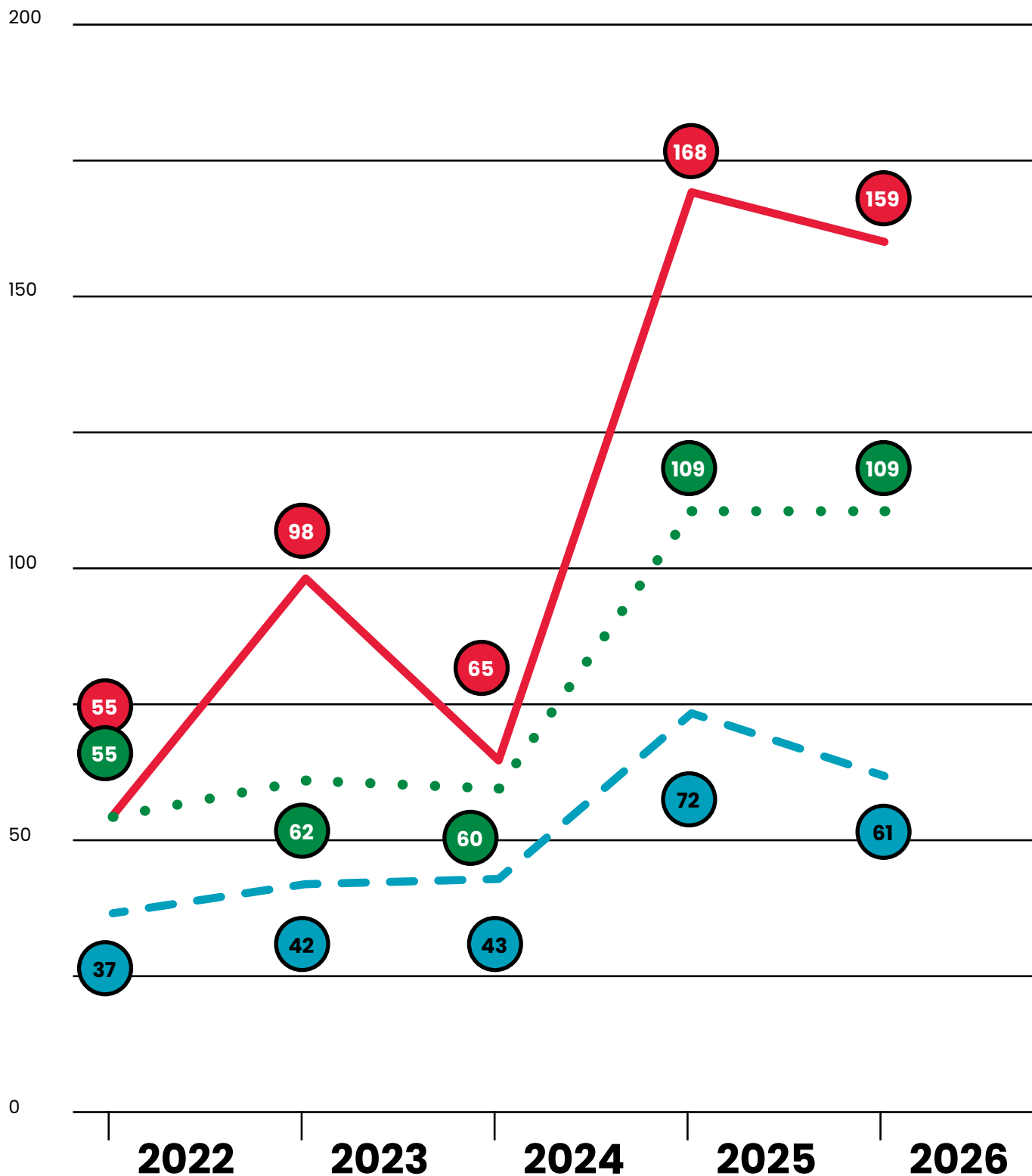
Les dades del pròxim informe aportaran una informació rellevant sobre la solidesa d'aquest creixement. La reducció del finançament del Departament d'Igualtat i Feminismes i del Departament de Drets Socials a data de tancament de la redacció el 10 de juliol ha fet inviable la impressió en paper de l'informe d'enguany. Si les xifres de l'any vinent mostren que el Servei ha sabut mantenir i ampliar la seva base de persones sense comptar amb aquest recurs, serà una prova de la maduresa que ha assolit.

El Servei ha gestionat un total de 395 casos i ha atès 255 persones amb sordesa diferents.

Evolució del volum de treball 2022-2026

- Victimitzacions*
- ... Persones víctimes
- Nombre de víctimes diferents

* Any 2022: les victimitzacions equivalen als casos, ja que no hi ha casos multipersona documentats a la font.



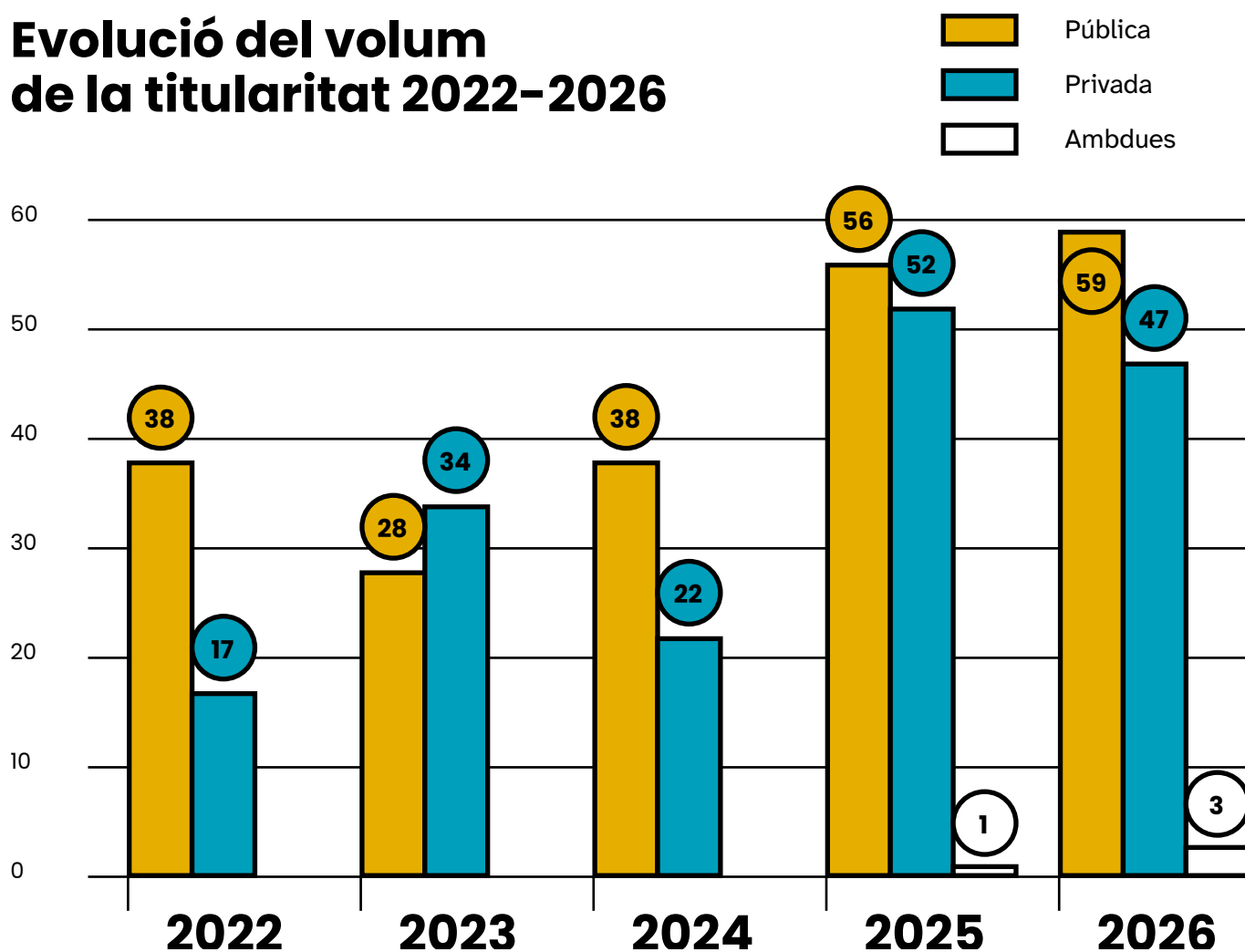
Evolució de la titularitat de la inaccessibilitat

Al llarg dels cinc anys, la distribució entre institucions de titularitat pública i privada ha oscil·lat sense seguir una tendència clara; el sector públic ha concentrat la majoria dels casos en tres dels cinc anys i, el privat, en un. Aquesta variabilitat no reflecteix cap deriva estructural en el comportament d'un sector o de l'altre, sinó principalment la composició per àmbits de cada any. Un any amb un pes elevat de casos de cultura i oci —àmbit majoritàriament privat— desplaça la balança cap al sector privat;

un any amb més casos de salut, transports o administracions públiques la desplaça cap al sector públic.

El que cinc anys de dades sí que permeten afirmar amb claredat és que cap dels dos sectors compleix de manera sistemàtica les condicions d'accessibilitat auditiva que la llei els exigeix. La inaccessibilitat auditiva no és un problema del sector públic ni del privat, és una realitat que travessa tots dos amb la mateixa persistència.

Evolució del volum de la titularitat 2022-2026



Evolució dels casos per àmbits

Al llarg dels cinc anys, la cultura i oci s'ha consolidat com l'àmbit dominant i el que ha crescut de manera més consistent: de 10 casos el 2022 a 51 el 2026, i amb un total acumulat de 143 casos, que representen el 36 % de tota la feina del Servei en aquest període. Aquest creixement no és casual. Respon a una aposta estratègica de la Federació ACAPPS, impulsada per la demanda de les persones sòcies i usuàries i per una reflexió pròpia de l'entitat; la cultura és un vehicle de qualitat per combatre la soledat no volguda que afecta moltes persones amb sordesa, i garantir-hi l'accés és, per tant, una prioritat.

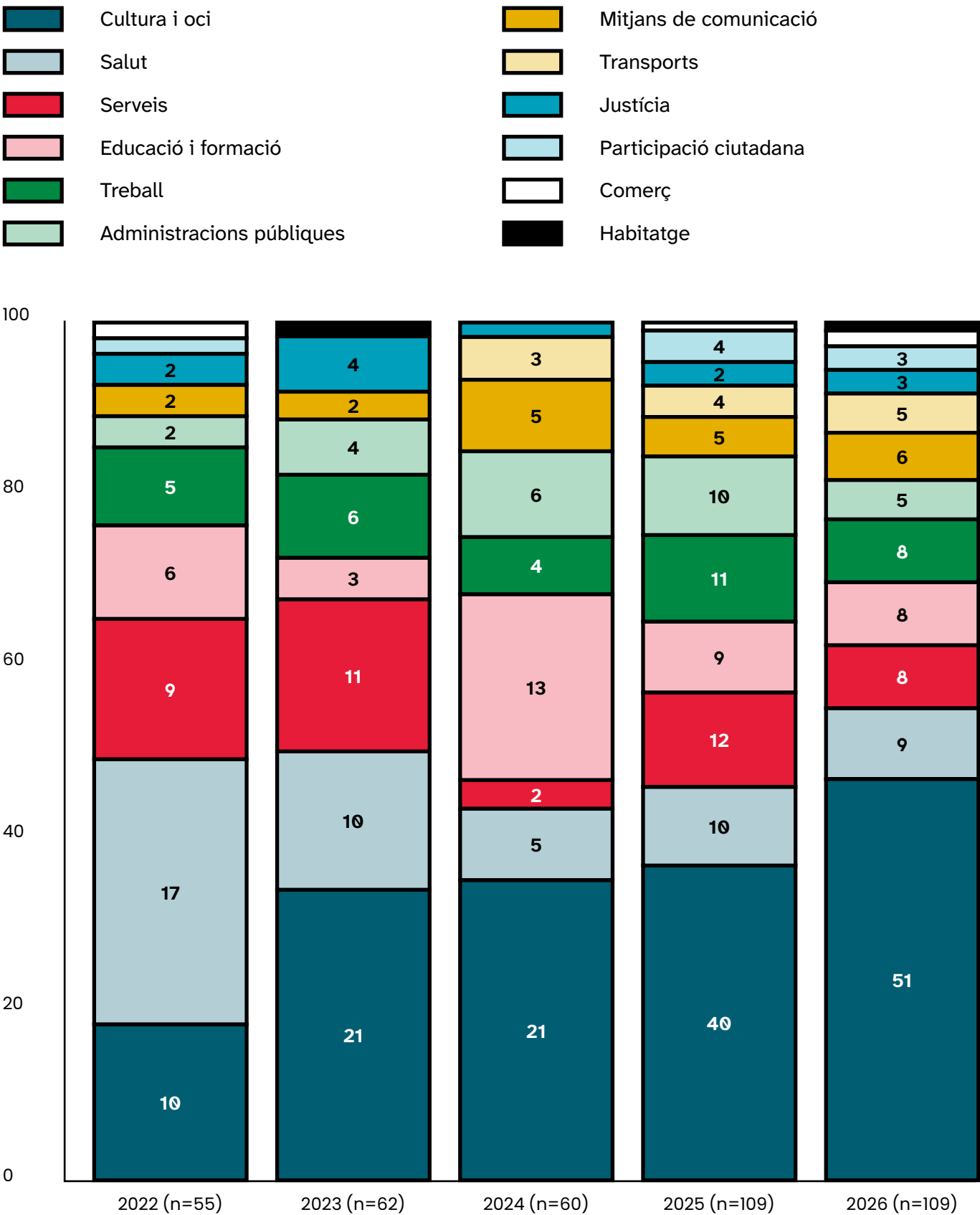
L'evolució de la salut dibuixa el camí invers. El 2022, amb 17 casos, era l'àmbit principal del Servei i concentrava el 31 % del total. Els casos de l'informe d'aquell any corresponen a l'any 2021, el primer immediatament posterior a la pandèmia, un moment en el qual la intensitat de la relació de les persones amb el sistema sanitari

era especialment alta i en el qual les mancances d'accessibilitat es feien especialment visibles. En els anys següents, la salut s'ha anat equilibrant fins a situar-se en una franja d'entre cinc i deu casos anuals, que és probablement la que millor reflecteix el seu pes real.

Més enllà d'aquests dos àmbits, el que cinc anys de dades mostren amb claredat és que la inaccessibilitat auditiva no respecta fronteres sectorials. Cap dels dotze àmbits identificats ha desaparegut de manera definitiva al llarg del període. L'habitatge i el comerç apareixen de manera intermitent, amb un o dos casos, però apareixen —i ens recorden que la inaccessibilitat arriba fins als espais de la vida més quotidians i propers—.

Cinc anys de dades mostren amb claredat és que la inaccessibilitat auditiva no respecta fronteres sectorials. Cap dels dotze àmbits identificats ha desaparegut de manera definitiva al llarg del període.

Distribució proporcional dels casos per àmbit 2022-2026



Evolució de la resolució

Reparació del dret

La reparació del dret mesura si la persona que ha traslladat la queixa al SAICO ha obtingut una resposta que resolgui la situació d'inaccessibilitat que ha viscut. Es diferencia de la solució definitiva en el fet que és individual, afecta la persona concreta que ha demanat acompanyament, independentment que la barrera d'accessibilitat continuï existint per a la resta de la població.

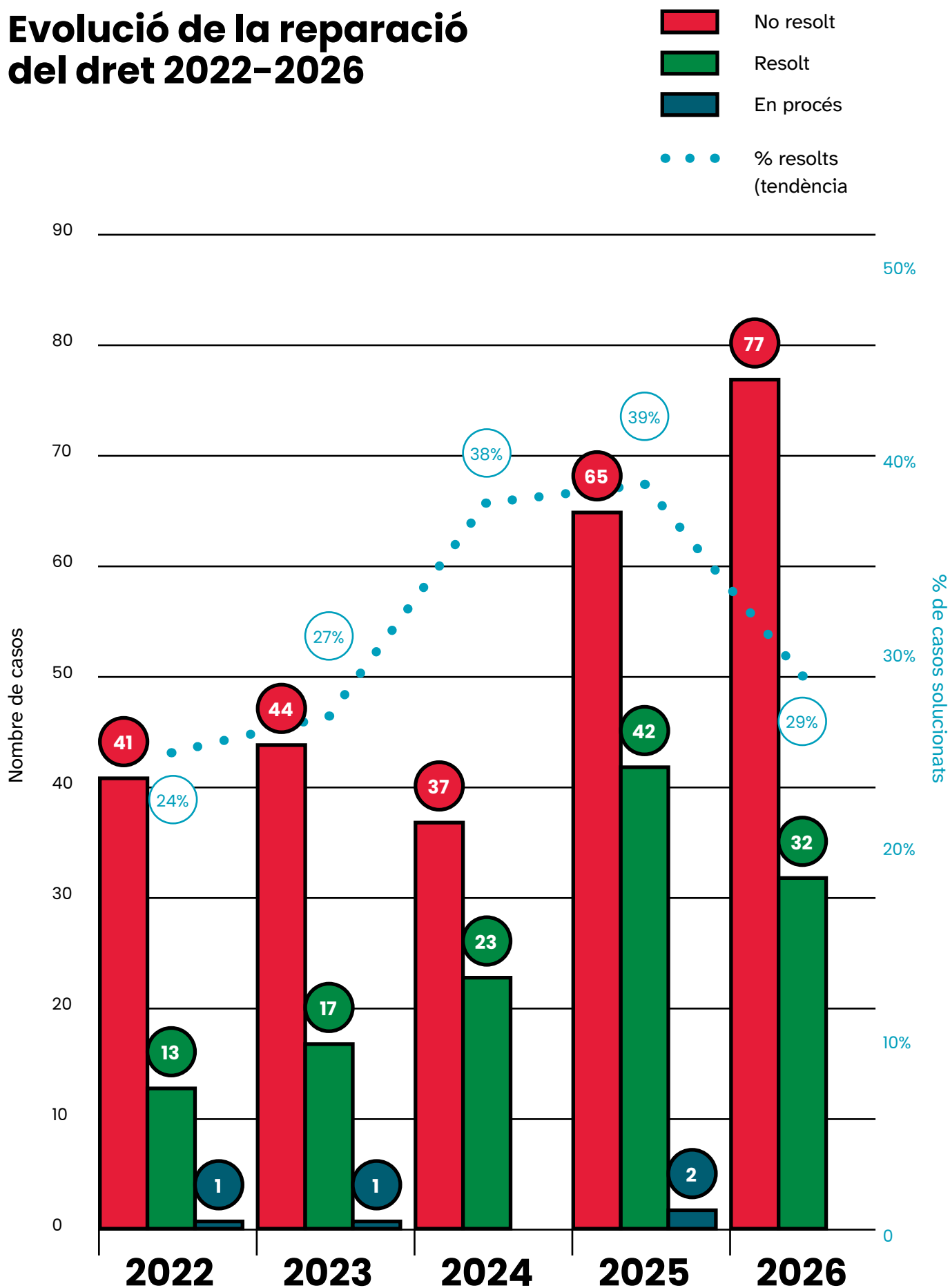
Al llarg dels cinc anys, la taxa de reparació del dret ha oscil·lat entre el 24 % i el 39 % sense seguir una tendència clara a l'alça ni a la baixa. En conjunt, el Servei ha aconseguit reparar el dret en 127 dels 395 casos gestionats durant aquest període —el 32 % del total—. Una de cada tres persones que han recorregut al Servei ha

obtingut accés a allò que d'altra manera li hauria estat negat. És la xifra que millor expressa la utilitat individual del Servei per a les persones amb sordesa.

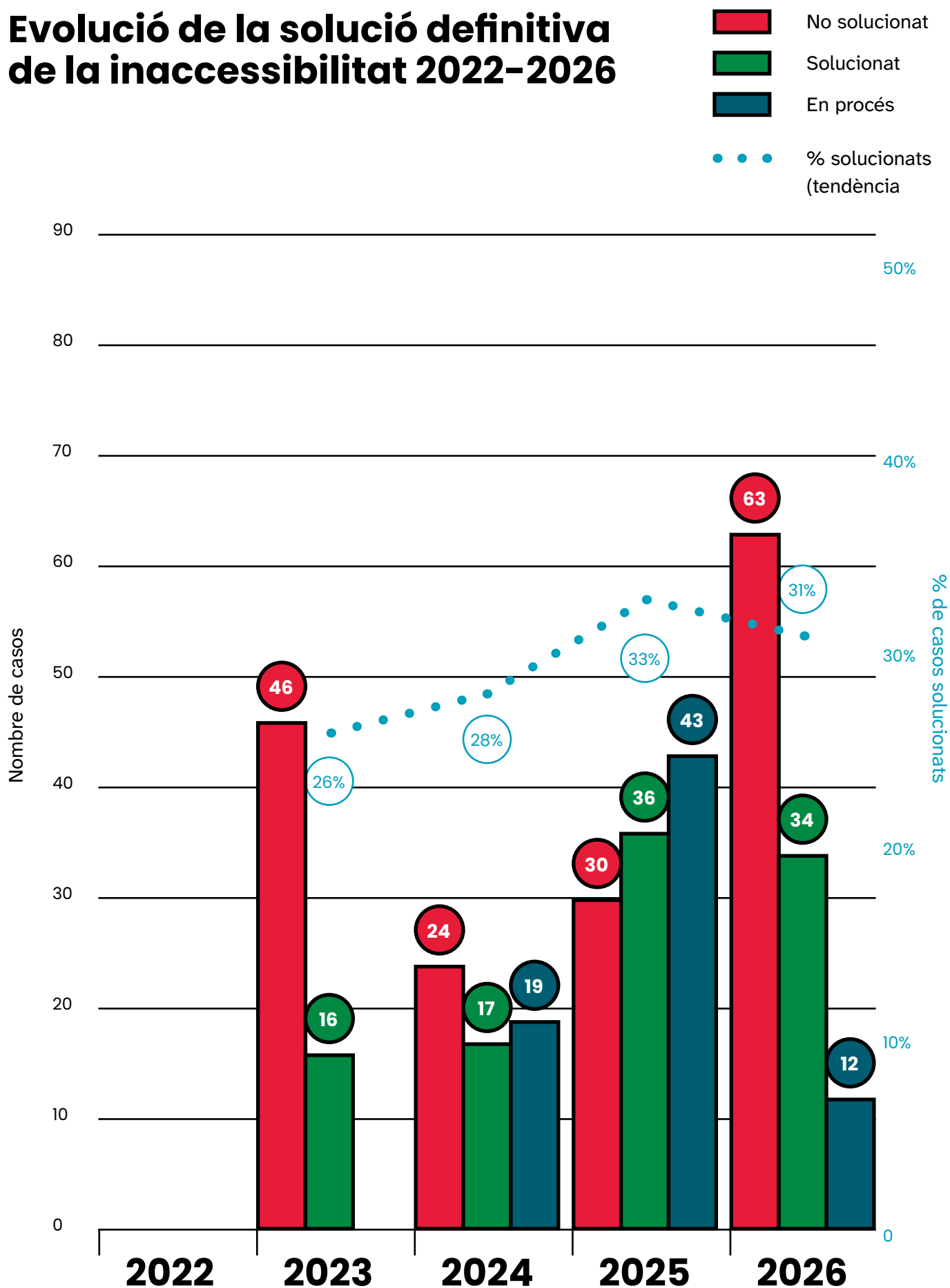
El pic del 2024 i el 2025 —amb taxes del 38 % i el 39 %, respectivament— mereix una lectura específica. El 2025, el Servei va mantenir la seva capacitat de reparació mentre el nombre de casos gairebé es doblava, passant de 60 a 109, sense que els recursos de l'equip augmentessin en la mateixa proporció. Sostenir la taxa en aquestes condicions és un indicador de la solidesa del Servei. El descens del 2026 al 29 % és, en canvi, el primer senyal que aquesta situació comença a pesar; més demanda implica menys marge per gestionar cada cas amb la mateixa intensitat. Les causes concretes del

En conjunt, el Servei ha aconseguit reparar el dret en 127 dels 395 casos gestionats durant aquest període —el 32 % del total—. Una de cada tres persones que han recorregut al Servei ha obtingut accés a allò que d'altra manera li hauria estat negat.

Evolució de la reparació del dret 2022-2026



Evolució de la solució definitiva de la inaccessibilitat 2022-2026



descens —vinculades al pes creixent de la cultura i l'oci i als casos que arriben fora de temps— han estat explicades al capítol anual, però el missatge de fons és clar: per protegir els drets de les persones amb sordesa oralista, cal una aposta de finançament que estigui a l'altura de la demanda.

Solució definitiva de la inaccessibilitat

La solució definitiva mesura si la institució responsable ha eliminat la barrera d'accessibilitat de manera estructural, amb independència de la resolució individual del cas. Una mateixa situació pot tenir reparació del dret —la persona resol el seu problema— sense que hi hagi solució definitiva, si la barrera continua existint per a altres persones.

Al llarg dels cinc anys, la taxa de solució definitiva de la inaccessibilitat s'ha mantingut notablement estable: entre el 26 % del 2023 i el 33 % del 2025. Aproximadament un de cada tres casos acaba transformant de manera estructural l'espai o l'activitat que era inaccessible, de manera que cap persona amb sordesa que hi accedeixi en el futur es trobi amb la mateixa barrera.

El pic de casos en procés el 2025 —43, el 39 % del total d'aquell any— reflecteix una feina molt activa de seguiment amb institucions. El 99 % d'aquests processos s'acaba concretant durant l'any següent gràcies a la feina de l'equip d'accessibilitat, i els 19 casos que havien quedat en procés el 2024 han seguit el mateix camí. Si incorporem aquestes resolucions al còmput acumulat, el Servei ha aconseguit entre 2023 i 2026 un total de 165 solucions definitives sobre els 395 casos gestionats en cinc anys; el 42 % dels casos ha acabat generant un canvi estructural. És una xifra que mereix ser destacada.

Qualificar un cas de no solucionat no és una decisió que el Servei prengui per manca de recursos o d'insistència; la majoria de les

vegades és el resultat d'una negativa de la institució responsable a mantenir la interlocució necessària per iniciar la feina de canvi. En aquest sentit, la solució definitiva i la reparació del dret comparteixen una mateixa fragilitat de fons; totes dues depenen de la capacitat del Servei d'establir un nivell de confiança amb les institucions que no sempre s'aconsegueix. L'augment dels casos no solucionats el 2026 reflecteix la receptivitat de les institucions trobades aquell any —i és especialment paradoxal en un moment en el qual els terminis que fixa el Codi d'accessibilitat de Catalunya ja estan vigents o han vençut per a moltes d'elles—.

El que les dades acumulades de cinc anys sí que permeten afirmar amb claredat és que la inaccessibilitat auditiva, malgrat el seu caràcter estructural, sovint es pot corregir amb canvis relativament senzills. Quantes persones amb sordesa s'han trobat ja amb un espai accessible o una activitat a la qual podien participar plenament, sense saber que és possible gràcies a la feina del Servei?

Aproximadament un de cada tres casos acaba transformant de manera estructural l'espai o l'activitat que era inaccessible, de manera que cap persona amb sordesa que hi accedeixi en el futur es trobi amb la mateixa barrera.

Resolució per àmbit — acumulat 2022–2026

L'anàlisi acumulada dels cinc anys permet posar cara als números globals i observar patrons que la mirada anual no permet veure. Si les dades sobre la reparació del dret i la solució definitiva descriuen la capacitat del Servei per respondre a la inaccessibilitat, la seva distribució per àmbit revela quins espais de la vida quotidiana resisteixen millor o pitjor aquesta resposta, i convida a reflexionar sobre quines podrien ser les raons.

La justícia és, en termes proporcionals, l'àmbit en què el Servei ha obtingut resultats més alts: un 54 % de reparació del dret al llarg del període. Això no és atribuïble a una permeabilitat més alta de les institucions judicials a l'accessibilitat, sinó a una característica dels casos que hi arriben: es tracta

de casos prioritaris, que concentren la màxima urgència del Servei per davant de qualsevol altra gestió. Les persones que els comuniquen no ho acostumen a fer amb temps al davant; en molts casos, el marge entre que el Servei rep la demanda i el moment en el qual s'ha de garantir l'accessibilitat és de dos a cinc dies. L'atenció preferent i la mobilització immediata de recursos expliquen una part d'aquest 54 %, no tant la predisposició estructural de l'àmbit, tot i que ha millorat molt els darrers anys, des que vam establir contacte amb la Direcció de Serveis.

Les administracions públiques mostren una paradoxa interessant: un índex de reparació del dret baix —18 %—, però el més alt de solució definitiva de tot el Servei —36 %—. Això vol dir que quan les administracions no

La justícia és, en termes proporcionals, l'àmbit en què el Servei ha obtingut resultats més alts: un 54 % de reparació del dret al llarg del període: es tracta de casos prioritaris, que concentren la màxima urgència del Servei per davant de qualsevol altra gestió.

resolen el cas de la persona en aquell moment concret, continuen obrint-se a treballar perquè la inaccessibilitat no es torni a produir. La interlocució amb l'estructura administrativa ha estat, en conjunt, més receptiva al canvi estructural que al cas individual, potser perquè l'obligació normativa és més clara, perquè els casos ens han arribat quan ja no hi podíem intervenir o perquè els protocols interns permeten articular respostes d'abast.

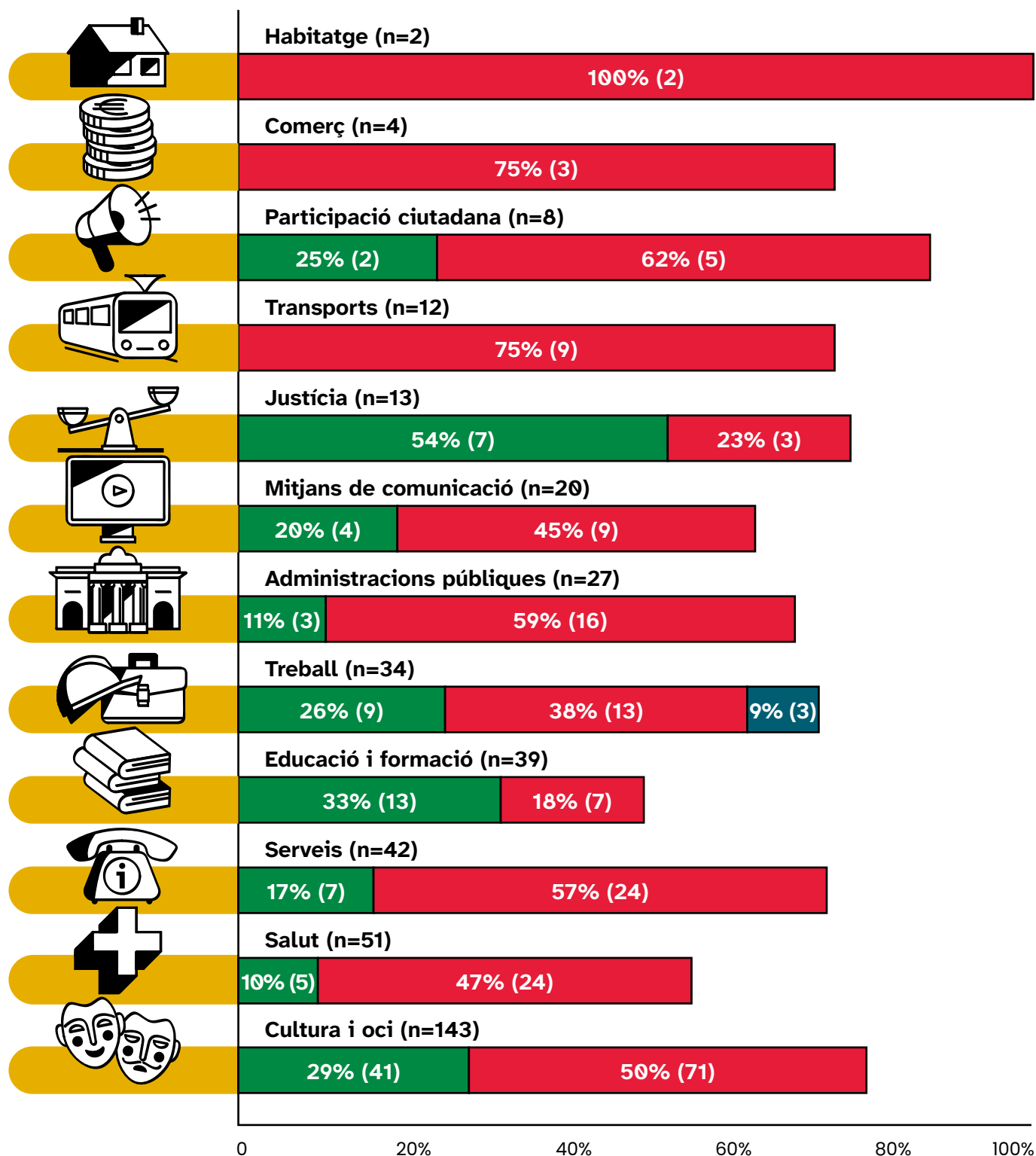
Els transports presenten el resultat més simple i el més difícil d'explicar en positiu: zero reparacions i zero solucions en dotze casos al llarg de cinc anys. Tota la inaccessibilitat que les persones amb sordesa han volgut comunicar al Servei en l'àmbit dels transports ha quedat sense resposta efectiva. La rigidesa de les operadores i la manca de mecanismes de resposta àgil fan d'aquest àmbit un espai de resistència sistemàtica en què ni la intervenció individual ni el canvi estructural han pogut arrelar. Cal tenir

en compte també que l'accessibilitat d'algunes de les qüestions que es plantegen en l'àmbit del transport requereixen inversions i canvis estructurals d'abast. Ara bé, també és cert que moltes de les situacions tenen a veure amb la manera com es comuniquen les incidències dels serveis, fet que requereix una inversió en personal que les companyies no fan.

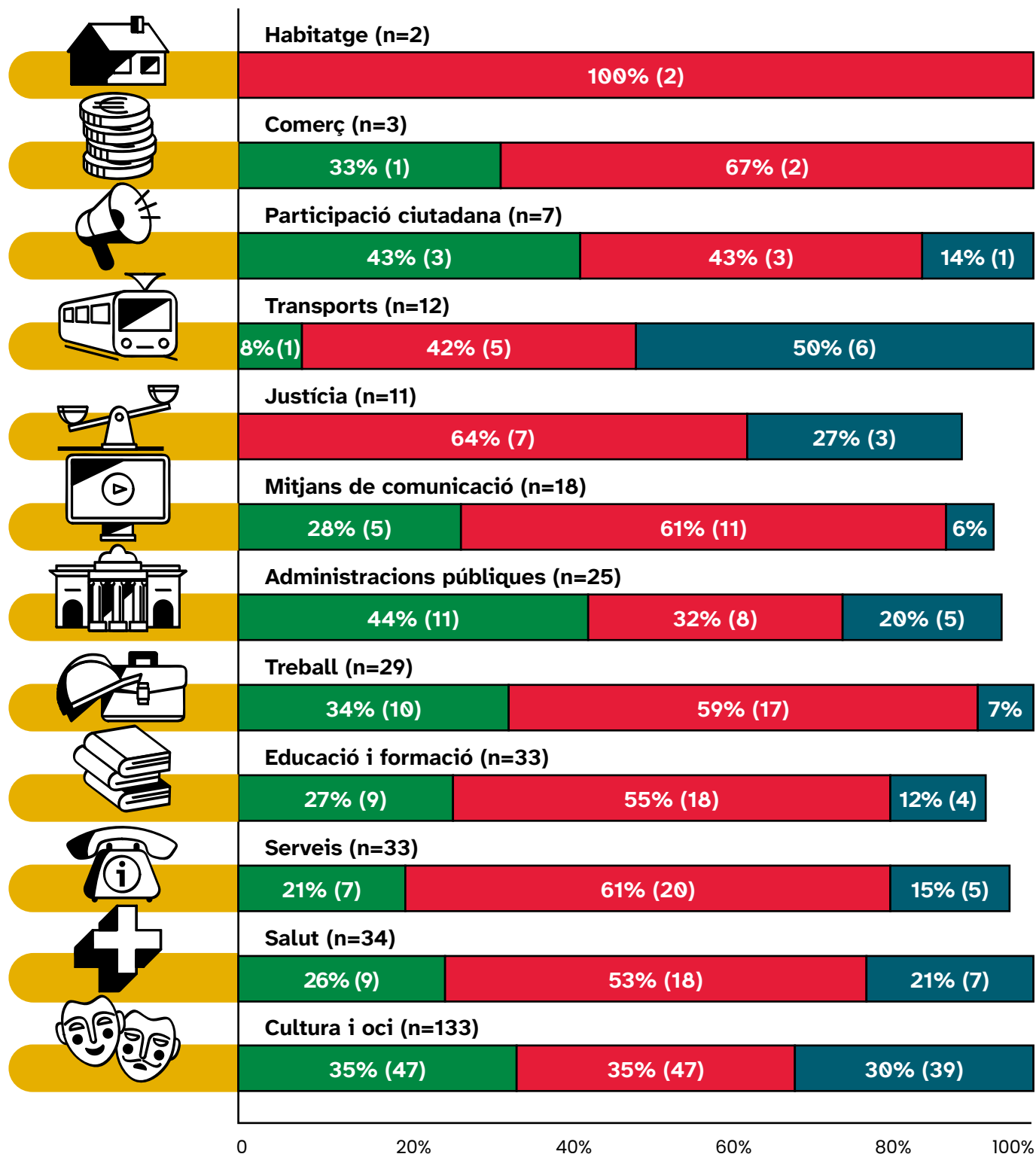
La salut concentra un dels reptes més greus: un 14 % de reparació del dret en 51 casos al llarg de cinc anys, la proporció més baixa de tots els àmbits analitzats. Les causes cal buscar-les en la combinació d'alta pressió assistencial, entorns acústicament complexos, ús generalitzat de mascaretes i ritmes que no permeten adaptar la comunicació a les necessitats de les persones amb sordesa. La Federació ACAPPS ha analitzat en detall les conseqüències d'aquesta situació en la salut de les persones afectades, i les dades que n'emergeixen apunten a un problema de drets de primer ordre; les persones amb pèrdua

La salut concentra un dels reptes més greus: un 14 % de reparació del dret en 51 casos al llarg de cinc anys, la proporció més baixa de tots els àmbits analitzats. I aquesta dada ens ha de preocupar per l'impacte que la inaccessibilitat té en la qualitat i l'esperança de vida en les persones amb sordesa.

Reparació del dret (resolució per a la persona 2023+2025+2026)



Solució definitiva de la inaccessibilitat (eliminació de la barrera 2023+2024+2025+2026)



**Des de la Federació
ACAPPS, podem dir sense
por d'exagerar que el
de la cultura és el sector
més permeable a les
demandes de les persones
amb sordesa que es
comuniquen oralment.**

auditiva tenen un 32 % més de probabilitats de no comprendre les instruccions dels professionals sanitaris i aproximadament un 30 % menys de probabilitats de seguir correctament els tractaments prescrits. Gairebé una de cada quatre persones amb discapacitat sensorial declara haver retardat o evitat l'atenció mèdica per barreres comunicatives, i les persones amb discapacitat presenten una taxa de mortalitat per causes potencialment evitables un 15 % superior a la de la població sense discapacitat.¹ La literatura revisada no permet desagregar totes aquestes dades per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment específicament, però el patró és consistent: la manca d'accessibilitat en l'atenció sanitària no és una molèstia, sinó una amenaça real per a la salut i la vida de les persones.

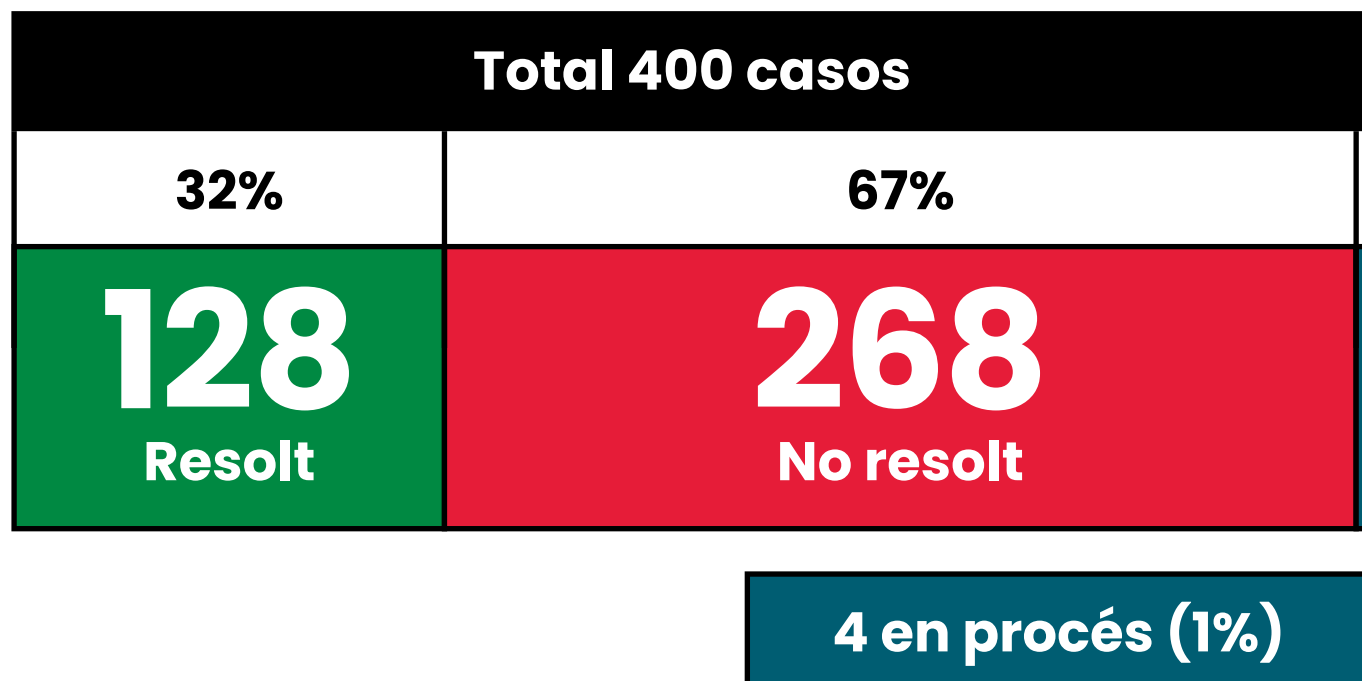
La Federació ACAPPS ha destinat esforços molt significatius, tant en l'àmbit de la justícia com en el de la salut, a generar coneixement documental des de l'Observatori de la Sordesa, l'Accessibilitat i la Comunicació Oral, així com a obrir i mantenir espais d'interlocució al més alt nivell dels departaments competents de la Generalitat de Catalunya. L'esforç hi és. El que no avança són els canvis estructurals. En tots dos casos identifiquem una manca de voluntat política o de la seva concreció per traslladar als protocols, als circuits i a la pràctica quotidiana de les institucions l'obligació que ja és llei: que cap servei públic de salut i cap àmbit del sistema de justícia no pot discriminar per raó de discapacitat auditiva a l'hora de garantir la comunicació.

La cultura i oci, amb 141 casos i un 35 % de reparació del dret, és l'àmbit que concentra el volum més gran de feina acumulat. Els resultats

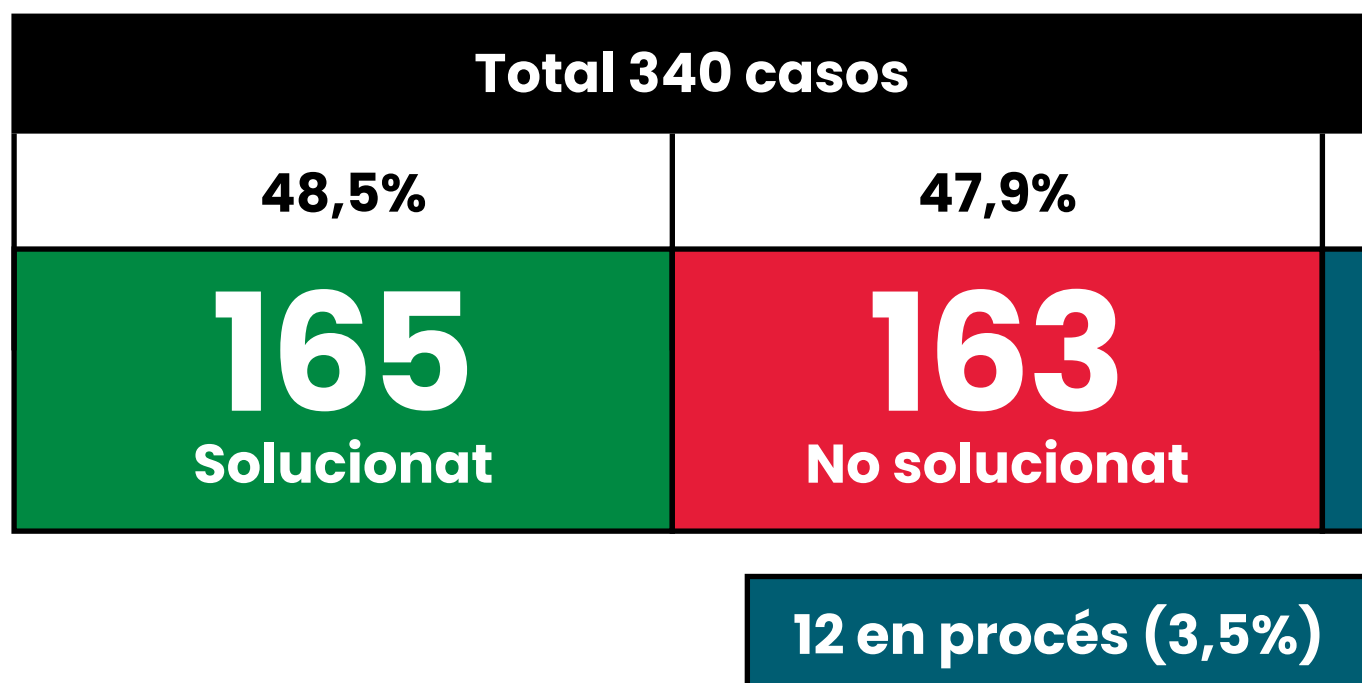
no són els millors en termes proporcionals, però el sector acumula 40 solucions definitives en cinc anys, 40 espais, activitats o instal·lacions que avui ja no representen la barrera que representaven per a les persones amb sordesa quan van comunicar la situació al Servei. En un sector tan divers, fragmentat i dependent de la voluntat individual de les organitzacions, és un resultat que reflecteix la capacitat del Servei per transformar la seva relació amb el sector i la voluntat dels equipaments culturals d'adaptar-se als requisits que imposa el Codi d'accessibilitat. Des de la Federació ACAPPS, podem dir sense por d'exagerar que es tracta del sector més permeable a les demandes de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

1 Prujà, D. *L'impacte en la salut de les persones amb sordesa de la manca d'accessibilitat als serveis sanitaris*. Federació ACAPPS. Les dades provenen respectivament de: Smith et al. (2020), Journal of General Internal Medicine; Johnson & Lee (2019), Disability and Health Journal; CDC (2018), National Health Interview Survey; IHME (2019), Global Burden of Disease.

Reparació del dret — Global 2022–2026



Solució definitiva — Global 2023–2026 (EP d'anys anteriors comptats com a resultats)



Accessibilitat i casos per àmbits al 2026

Administracions públiques



Aquí recollim les situacions que afecten la relació que tenen les persones amb sordesa amb diferents administracions públiques, així com on es reflecteixen les dificultats que es troben per accedir a la informació i a la comunicació, i que encara queda camí per recórrer dins del sector públic per gaudir de l'accessibilitat plena.

Cas 1

Dona de 58 anys que es desplaça a **l'Oficina de Turisme de Catalunya** i té dificultats per seguir el que li diuen, perquè el bucle portàtil se sent fluix. Contactem amb l'Oficina i acordem la realització d'una prova del bucle. Fem la prova i orientem sobre la millor manera de fer servir un bucle d'aquestes característiques.

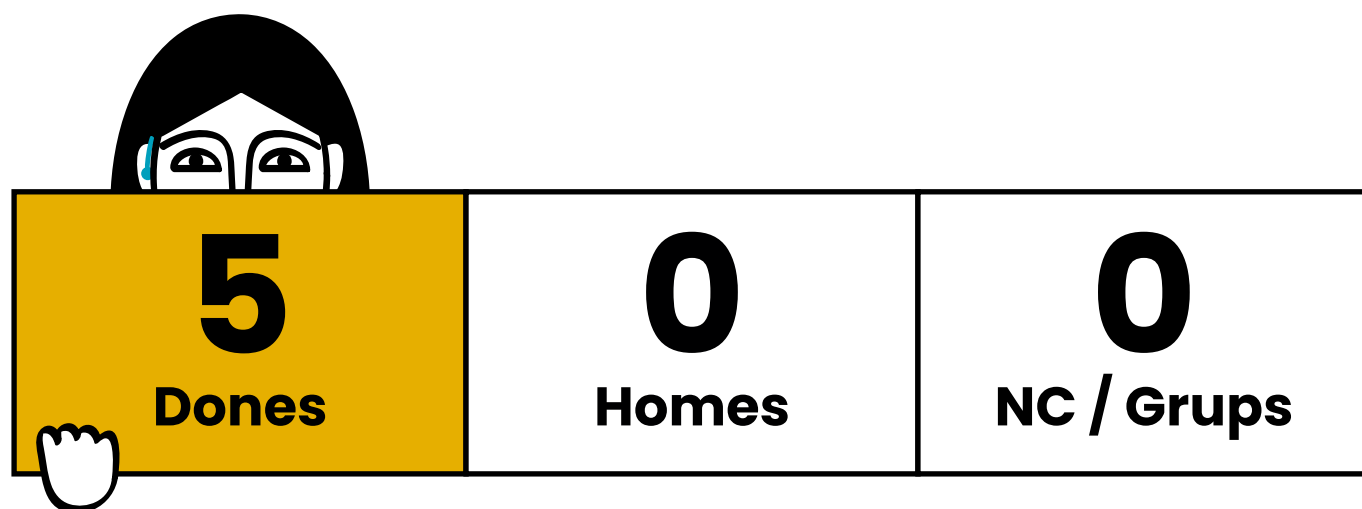
Cas 2

Dona de 80 anys que rep una citació per a la valoració de la dependència, amb la capçalera **del Departament de Drets Socials i Inclusió** i

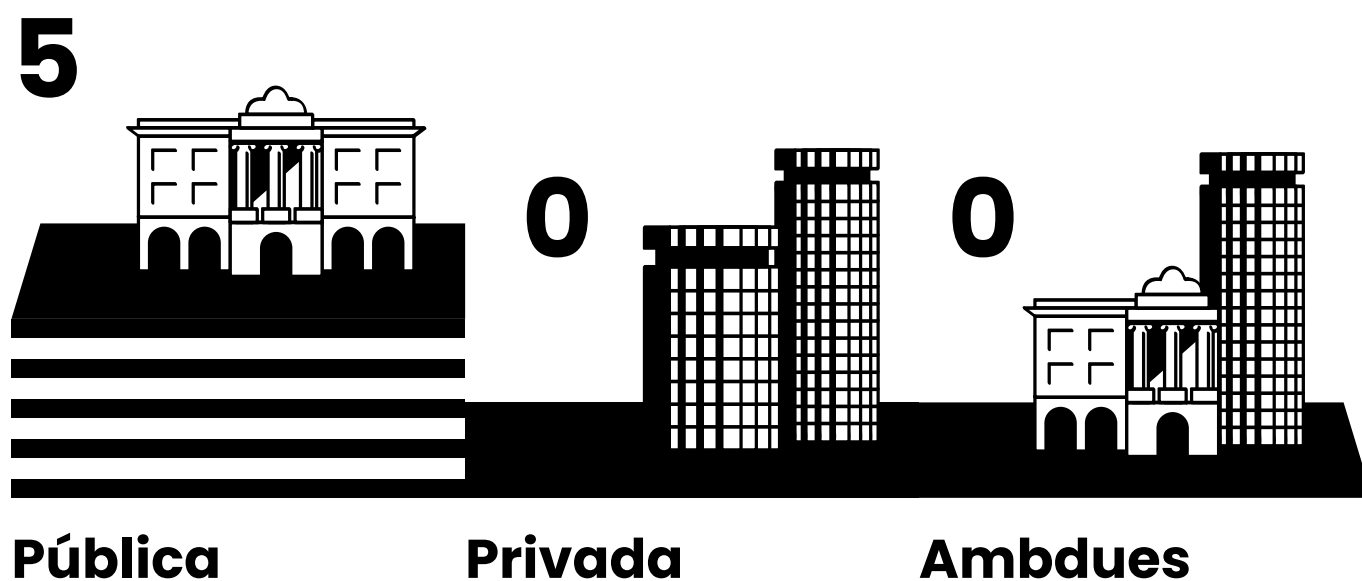
signatura **del Consorci Sanitari Integral**, on se li proposa una data per fer la visita domiciliària i la informen que, en cas que no pugui, té 10 dies per canviar la data a través d'un número telefònic. En una segona fulla li demanen que confirmi les dades personals trucant a un número telefònic. Ho posem en coneixement del Departament de Drets Socials i Inclusió i contactem per telèfon amb el Consorci Sanitari Integral. Durant la trucada, la persona responsable de la zona en qüestió manifesta que una persona amb sordesa no pot ser referent d'una persona amb dependència o que no pot gestionar-se per si mateixa la dependència, sense adonar-se potser de com excloent esdevé el seu discurs.

Durant la trucada, la persona responsable de la zona en qüestió manifesta que una persona amb sordesa no pot ser referent d'una persona amb dependència o que no pot gestionar-se per si mateixa la dependència, sense adonar-se potser de com excloent esdevé el seu discurs.

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 5 casos	
20%	80%
1 Resolt	4 No resolt

Solució de la inaccessibilitat

Total 5 casos	
60%	40%
3 Solucionat	2 No solucionat

Cas 3

Dona de 65 anys que no se sent ben tractada a l'**OAC del departament de Drets Socials** al Passeig del Taulat. En el moment de redacció de l'informe tenim agendada una reunió amb el Departament de Drets Socials i Inclusió per abordar l'atenció i la formació del personal a les OACs.

Testimoni:

«Davant d'un tracte poc correcte en un departament de la Generalitat (Taulat) a causa de la meva discapacitat auditiva, sol·licito un sistema de transcripció automàtica que eviti circumstàncies d'incomprensió.

Sí, va ser en aquella oficina del carrer Taulat. No vaig presentar cap queixa, perquè la persona que em va atendre va acabar accedint a solucionar el problema i, per tant, no hi haurà constància dels fets que us explico.

Però va anar de ben poc que no en sortís amb dues queixes presentades. I, més que un mal moment, potser ho definiria com una profunda indignació, perquè, tal com us vaig explicar, jo hauria pogut resoldre la situació ensenyant el mòbil amb la transcripció instantània. Tanmateix, no em va semblar ni just ni coherent haver de ser jo qui solucionés un problema derivat de la manera com se m'estava atenent.

En fi, la propera vegada sí que en deixaré constància. A veure si, tal com dieu vosaltres, les veus s'uneixen i, plegades, podem fer-nos sentir més fort.

Una abraçada.»

Cas 4

Dona de 73 anys es posa en contacte perquè no funciona el **Centre d'Intermediació Telefònica** del Ministeri. Diu que ella el fa servir sovint i ara s'ha quedat sense aquest servei. Ens posem en contacte i esbrinem que s'ha acabat la licitació del servei i obriran un nou servei més endavant. En fem seguiment i quan es reprèn el servei després d'uns mesos informem la persona interessada.

Cas 5

Una dona de 33 anys ens comenta que vol contactar amb la **polícia local de Vilafranca del Penedès** i no troba un canal accessible de comunicació. Ens posem en contacte i ens diuen que tenen un correu electrònic que lliurem a la persona amb sordesa.

Cas 6

Una dona amb sordesa, de 73 anys, ens comenta que hauria d'haver-hi mesures d'accessibilitat auditiva en els **Espais de Gent Gran de l'Ajuntament de Barcelona**, ja que atenen a una població amb una alta prevalença en pèrdua auditiva. Ho posem en coneixement de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, que en el marc del Pla d'accessibilitat de tota la ciutat de Barcelona licitat enguany ho abordaran.

Altres accions de promoció de l'accessibilitat en les administracions públiques

Durant el 2025 portem a terme nombroses accions de promoció de l'accessibilitat en el si de l'administració pública i que detallem a continuació:

- Treballem conjuntament amb altres entitats de la discapacitat coordinades per la Federació ECOM per fer una diagnosi d'accessibilitat universal al **Parlament de Catalunya** on detectem mancances en relació amb l'accessibilitat auditiva i fem propostes per implementar-les. En aquesta acció, hi participen tres persones amb sordesa voluntàries i aprofitem per fer una validació de dos bucles magnètics portàtils que es troben als taulells d'atenció.
- Assessorem el **Departament d'Agricultura** en la utilització del bucle magnètic de taulell i sistemes d'FM amb bucle individual, així com en la disposició d'elements a l'oficina d'atenció al públic que tenen arran de l'aposta que va fer el Departament de Drets Socials amb els Fons Next Generation d'adquirir-ne per a més de 300 punts de l'administració.
- Informem i orientem al **Departament d'Igualtat i Feminismes** sobre les necessitats de les persones amb sordesa i els mitjans de suport a la comunicació oral. També orientem a la seva Direcció General de Drets Humans sobre com fer un formulari d'inscripció a actes públics que reculli les necessitats d'accessibilitat auditiva, segons marca el Decret 209/2023 de 28 de novembre pel qual s'aprova el Codi d'Accessibilitat de Catalunya.
- Mantenim el conveni i fem reunió de seguiment amb el Servei 112 del **Departament d'Interior** per traslladar alguna incidència que hi ha hagut, i per vetllar per la implementació de mesures d'accessibilitat reconegudes a la normativa europea com el Text en Temps Real (RTT en anglès).
- Gestionem l'accessibilitat auditiva d'un acte al Centre Superior d'Investigacions Científiques (CSIC).
- Elaboració d'un temari formatiu sobre sordesa i mesures d'accessibilitat per a personal públic per a la plataforma Moodle de la Federació ACAPPS.
- Fem accions de promoció de l'accessibilitat auditiva als ajuntaments de l'Hospitalet de Llobregat, Vilafranca del Penedès, Terrassa, Calafell, Vilanova i la Geltrú, Lleida Consell Comarcal del Vallès Occidental, Consell Comarcal del Baix Empordà.

- A Barcelona ciutat, hem incidit en l'accessibilitat auditiva en:
 - l'Institut Municipal de Serveis Socials i la teleassistència,
 - Barcelona Serveis Municipals: validació del bucle de taulell,
 - Sant Martí: validació del bucle de sala al Saló de Plens,
 - Nou Barris: validació del bucle de sala al Saló de Plens,
 - Horta Guinardó: subtitulació d'audiències i plenaris, validació del bucle magnètic a la Sala d'Actes del Casal Mas Guinardó,
 - Sant Andreu: validació del bucle magnètic de sala a l'Escola Municipal de Música,
 - Eixample: validació del bucle a la sala d'actes de l'Espai Transformadors,
 - Servei d'atenció a Adolescents i Famílies (SAIF): informació i orientació sobre sordesa i mesures de suport a la comunicació oral,
 - Torre Jussana: assessorament per la instal·lació d'un parell de bucles magnètics a la sala Polivalent.
 - Institut Barcelona Esports, a través de la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent (XAVI): anàlisi de la informació en la web Esport Inclou i propostes de millora.

Conclusions de l'àmbit de les administracions públiques

Els casos que ens han arribat aquest any al capítol d'administracions públiques són tots relativament semblants; els canals i les formes d'atenció a la ciutadania sovint no són prou coneguts o, quan no incorporen mesures d'accessibilitat, l'atenció acaba depenent en excés dels coneixements, la sensibilitat i la capacitat de resposta de la persona que atén el servei.

La Federació ACAPPS sosté que l'accessibilitat auditiva no serà una realitat si no va acompanyada d'una formació adequada. I aquesta necessitat no afecta únicament les persones que desenvolupen tasques d'atenció al públic, sinó tots els perfils professionals que intervenen en el disseny,

l'organització, la prestació i l'avaluació dels serveis públics. Les activitats i les instal·lacions d'una administració difícilment poden ser accessibles si les persones que les planifiquen, les gestionen o les executen desconeixen les necessitats de la ciutadania a qui s'adrecen i les mesures de suport a la comunicació oral que permeten garantir els seus drets.

La formació no és una actuació complementària ni una bona pràctica. El mateix marc normatiu la configura com una condició necessària perquè el dret a l'accessibilitat es pugui exercir de manera efectiva.

L'absència de mesures d'accessibilitat i la manca de formació suficient poden acabar generant situacions d'incomprensió i una atenció que no respon als estàndards de qualitat i respecte que la ciutadania té dret a esperar de qualsevol servei públic.

Dos dels casos recollits aquest any són especialment il·lustratius d'aquesta realitat. El primer correspon a una oficina d'atenció a la ciutadania del Departament de Drets Socials i Inclusió. L'absència de mesures d'accessibilitat i la manca de formació suficient poden acabar generant situacions d'incomprensió i una atenció que no respon als estàndards de qualitat i respecte que la ciutadania té dret a esperar de qualsevol servei públic, i encara més d'un servei vinculat a l'àmbit dels drets socials.

Aquesta situació no s'hauria d'interpretar com un problema atribuïble únicament a una persona concreta, sinó com la conseqüència d'un sistema que encara no garanteix de manera generalitzada que el personal disposi dels recursos, les eines i la formació necessaris per atendre adequadament les persones amb sordesa.

Disposem d'un marc normatiu ampli que obliga totes les administracions públiques a formar el seu personal en matèria de discapacitat i, de manera específica, en les necessitats de les persones amb sordesa i les mesures de suport a la comunicació oral. La Federació ACAPPS n'ha elaborat un recull que posem a disposició de totes les administracions. Aquests obligacions legals, a la vista dels casos que ens arriben i de la nostra experiència d'assessorament a les administracions públiques, continuen sense aplicar-se de manera generalitzada.

El cas del Consorci Sanitari Integral mereix una reflexió específica. Les afirmacions realitzades durant la gestió del cas evidencien un desconeixement preocupant sobre les capacitats i els drets de les persones amb sordesa. Però, més enllà del cas concret, aquesta situació també convida l'administració responsable del contracte a verificar que les obligacions legals en matèria de discapacitat i accessibilitat que resulten exigibles en la prestació del servei —i que, si escau, formen part de les condicions d'execució del contracte— s'estiguin complint efectivament per part de l'entitat concessionària. La formació dels professionals que presten un

servei públic no és una qüestió accessòria, sinó una garantia perquè els drets de les persones usuàries es facin efectius.

Un altre element que posen de manifest els casos analitzats és que no n'hi ha prou amb habilitar canals alternatius de comunicació per a les persones amb sordesa. Aquests canals han de ser realment equivalents als ordinaris en termes d'accessibilitat, rapidesa de resposta i eficàcia. Un telèfon no és equivalent a un correu electrònic, i un canal accessible que no es difon amb la mateixa intensitat que els canals habituals difícilment complirà la seva funció. Cal, per tant, incorporar l'accessibilitat des del disseny dels serveis i garantir que les persones destinatàries coneguin l'existència d'aquests recursos.

Finalment, situacions com la interrupció del servei del Centre d'Intermediació Telefònica sense informació prèvia ni calendari de restabliment posen de manifest que els serveis específics d'accessibilitat encara no reben el nivell de prioritat que exigeixen les obligacions legals vigents i els terminis previstos per al seu desplegament.

Ens queda molta feina per fer, però també trobem cada vegada més professionals i institucions disposats a implicar-se en aquest objectiu. Confiem que aquest informe contribueixi a identificar els àmbits de millora i a reforçar el compromís de les administracions públiques amb una accessibilitat efectiva. La Federació ACAPPS continuarà oferint el seu coneixement i acompanyament tècnic a totes aquelles institucions que vulguin avançar en aquesta direcció.



En aquest àmbit recollim els casos relacionats amb la manca d'accessibilitat al comerç, els serveis i la relació amb les administracions públiques.

Cas 1

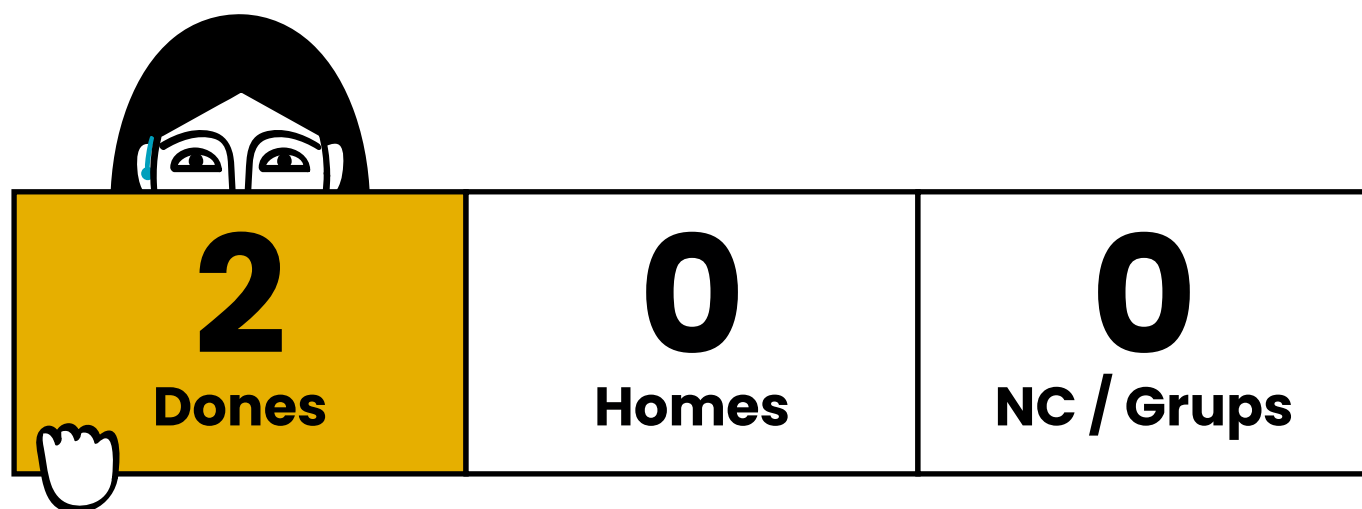
Una dona amb sordesa de 65 anys ens comenta que a una botiga **d'Ametller Origen**, des de fa un temps, el preu de la compra a la caixa registradora desapareix ràpidament i no el pot veure bé per pagar i genera confusió i malentesos en algunes situacions. Hem comunicat aquesta situació a l'empresa, però no hem rebut feedback d'haver-la rebut ni de fer cap acció per millorar-la. Treballem per aconseguir establir relació.

Cas 2

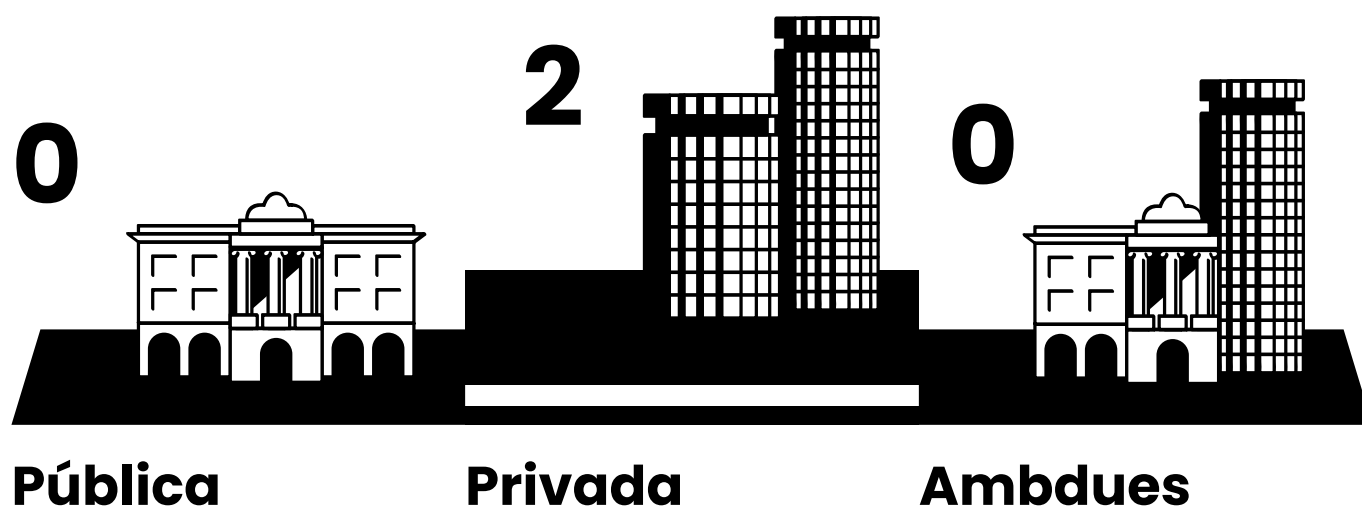
Una dona amb sordesa, de 73 anys, ens comenta que va anar a l'ortopèdia **Grau i Soler** que tenien un bucle magnètic instal·lat des de feia pocs dies i no li va funcionar. Parlem amb l'ortopèdia diverses vegades i ens diuen que ja ho han pogut solucionar.

El preu de la compra a la caixa registradora desapareix ràpidament i no el pot veure bé per pagar i genera confusió i malentesos en algunes situacions. Hem comunicat aquesta situació a l'empresa, però no hem rebut feedback d'haver-la rebut ni de fer cap acció per millorar-la.

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 2 casos	
100%	
2	
No resol't	

Solució de la inaccessibilitat

Total 2 casos	
50%	50%
1	1
Solucionat	No solucionat

Altres accions de promoció de l'accessibilitat auditiva al comerç

Durant el 2025, arran del decret 209/2023 de 28 de novembre del Codi d'Accessibilitat de Catalunya elaborem una guia específica sobre les condicions d'accessibilitat auditiva que han de complir els comerços. Elaborem també una infografia per facilitar la difusió de les condicions.

A finals de 2025 iniciem una campanya de difusió de la infografia sobre el comerç, dirigida a les àrees de promoció econòmica dels consells comarcals, per fer arribar les condicions d'accessibilitat al comerç arreu de Catalunya

i coordinar possibles accions d'informació i assessorament durant el 2026.

La Federació ACAPPS col·laborem dins del projecte CASBA de l'Ajuntament de Barcelona, des del que realitzem sessions formatives a l'alumnat d'arquitectura de la UB, UPC, la UIC i La Salle amb la finalitat que coneguin la discapacitat auditiva i les necessitats d'accessibilitat, per tal que ho puguin aplicar als projectes d'accessibilitat que elaboren per diferents comerços de la ciutat. Aquests projectes són obligatoris per a l'avaluació del curs.

Conclusions de l'àmbit del comerç

L'àmbit del comerç és un dels espais on les persones amb sordesa es troben més sovint amb dificultats d'accessibilitat, atès que forma part de la vida quotidiana i és un dels serveis amb què la ciutadania interactua amb més freqüència. Tanmateix, continua sent un dels àmbits en què resulta més difícil impulsar canvis estructurals, especialment quan les incidències afecten grans cadenes comercials.

El Codi d'accessibilitat de Catalunya estableix obligacions específiques en matèria d'accessibilitat auditiva per als comerços de més de 101 m², inclosos els establiments situats en centres comercials i mercats municipals, que es consideren un únic gran establiment a aquests efectes. Aquest nou marc normatiu ofereix una oportunitat per avançar cap a un comerç més

accessible, però també posa de manifest la necessitat que les empreses incorporin aquestes obligacions en la seva planificació.

L'experiència d'aquest any mostra respostes desiguals. D'una banda, hi ha establiments que, un cop informats de la incidència, actuen amb rapidesa per resoldre-la. De l'altra, continuem trobant dificultats per establir canals de diàleg estables amb algunes grans empreses, fet que endarrereix la resolució de problemes que, en molts casos, són tècnicament senzills de solucionar.

Per aquest motiu, durant el 2025 hem reforçat la feina preventiva i d'acompanyament al sector. L'elaboració d'una guia i d'una infografia sobre les obligacions del Codi d'accessibilitat, treballar per a la col·laboració el 2026 amb els consells

El Codi d'accessibilitat de Catalunya estableix obligacions específiques en matèria d'accessibilitat auditiva per als comerços de més de 101 m², inclosos els establiments situats en centres comercials i mercats municipals, que es consideren un únic gran establiment a aquests efectes. Aquest nou marc normatiu ofereix una oportunitat per avançar cap a un comerç més accessible.

comarcals i la participació en el projecte CASBA constitueixen eines per facilitar que el comerç conegui les necessitats de les persones amb sordesa i pugui adaptar-se abans que les incidències es produeixin.

En aquesta mateixa línia, continuarem treballant amb l'Agència Catalana del Consum per facilitar la interlocució amb les grans empreses comercials i amb tots aquells establiments que vulguin avançar cap a una accessibilitat auditiva efectiva. Igualment, animem les persones amb sordesa a comunicar-nos les situacions d'inaccessibilitat que detectin, ja que cada cas ens permet intervenir per resoldre el problema concret i, alhora, impulsar millores que poden beneficiar moltes altres persones.



Durant el 2025 hem recollit un total de 56 situacions de manca d'accessibilitat relacionades amb l'àmbit cultural, que afecten un total de 38 equipaments culturals diferents.

Observem que algunes d'aquestes situacions són recurrents en els casos que atenem i les agrupem en cinc tipologies:

- Manca de mesures d'accessibilitat (bucle magnètic i/o subtitulació per a persones amb sordesa).
- Realització d'actes en què els locutors o presentadors no utilitzen micròfon.
- Ubicació inadequada de les places, ja que no garanteixen les condicions d'accessibilitat necessàries per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.
- Casos derivats del mal funcionament de les mesures d'accessibilitat, bé perquè no funcionaven completament, bé perquè ho feien de manera parcial o incorrecta.
- Falta d'informació per part dels equipaments culturals sobre les mesures d'accessibilitat que disposen.

La majoria de les denúncies han estat presentades per dones, tot i que també n'hi ha d'homes procedents d'arreu del territori català. Malgrat això, la major part de les denúncies recollides corresponen a la ciutat de Barcelona.

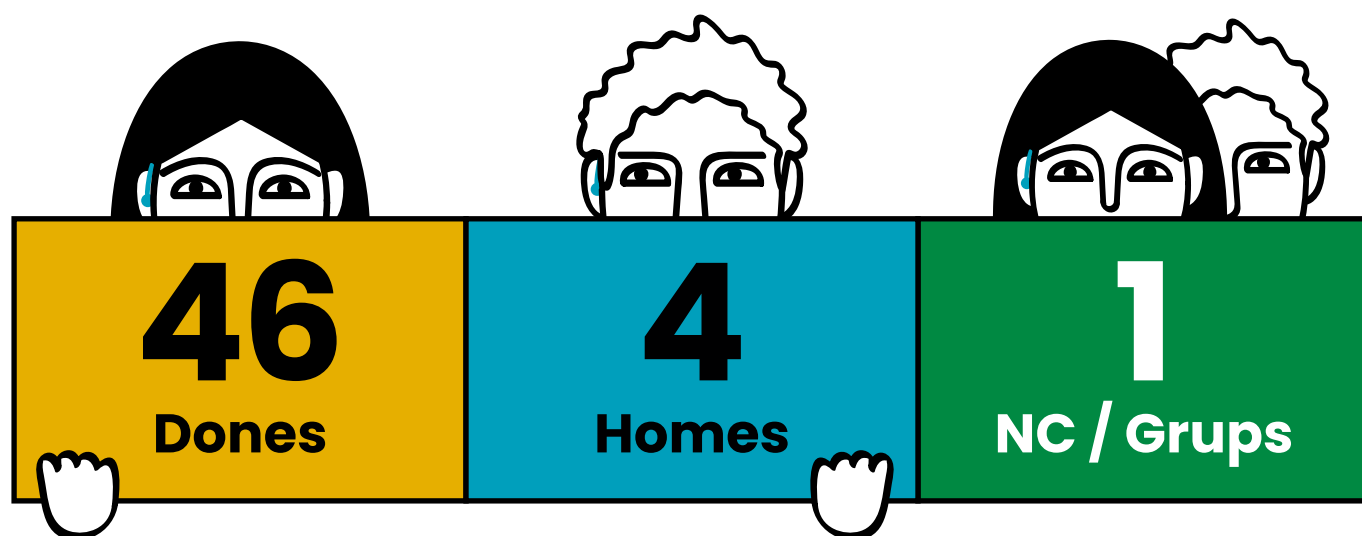
La majoria de les persones denunciants són persones adultes amb sordesa oralista, entre les que predomina la gent gran.

Aquests drets es vulneren tant en equipaments culturals públics com privats, com ara teatres, cinemes, festivals, sales de concerts, parcs d'atraccions o centres cívics.

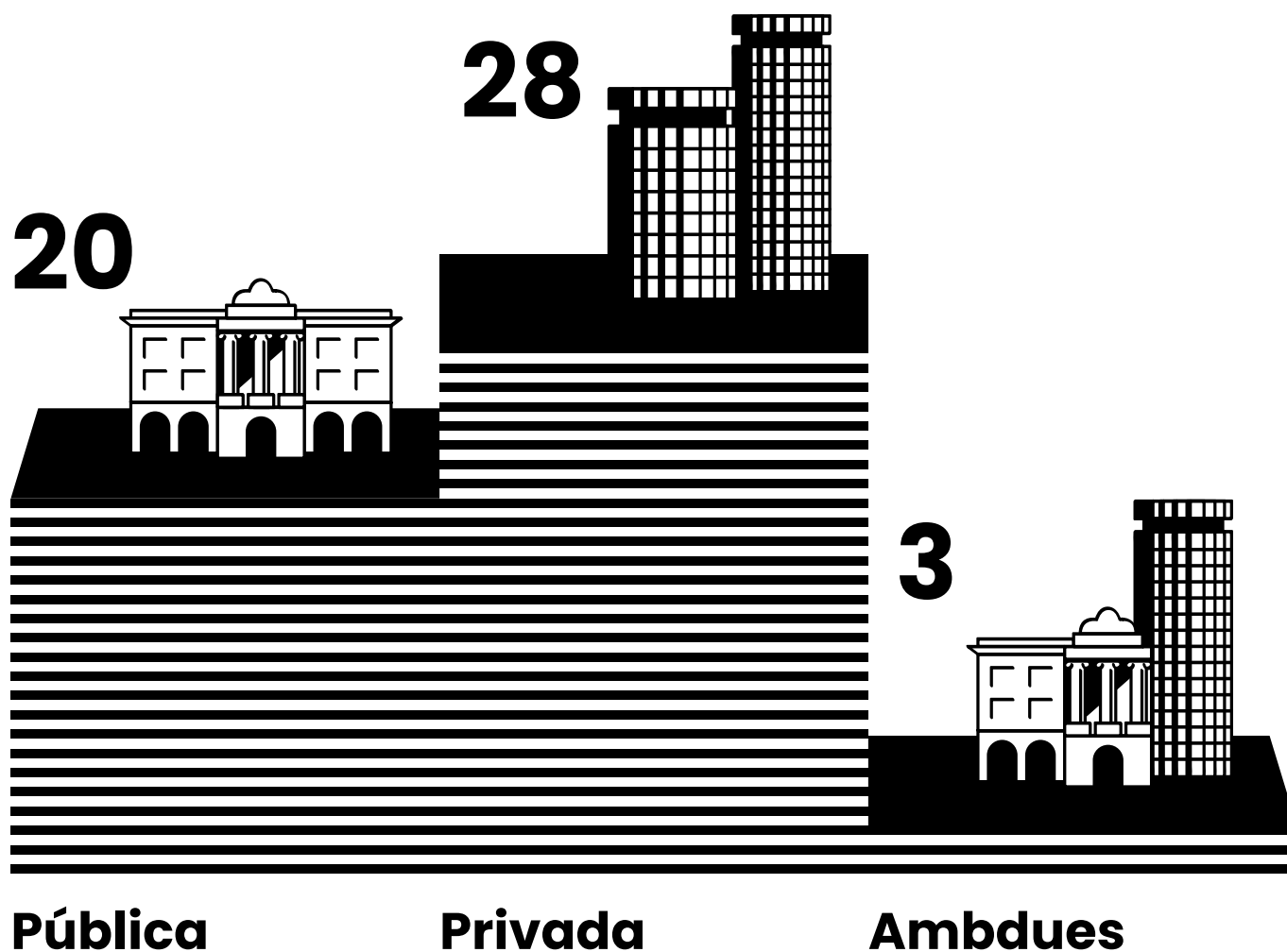
Els canals utilitzats per presentar les denúncies i obtenir una resposta han estat els següents:

- Formularis de contacte dels equipaments.
- Correus electrònics adreçats a sales, festivals i museus.
- WhatsApp o missatgeria directa amb l'entitat.

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 51 casos	
22%	78%
11 Resolt	40 No resolt

Solució de la inaccessibilitat

Total 51 casos		
27%	51%	22%
14 Solucionat	26 No solucionat	11 En procés

Casuística 1:

Casos d'inaccessibilitat a causa dels equipaments culturals que no disposen de mesures d'accessibilitat (bucle magnètic i/o subtitulació per a persones amb sordesa).

Equipaments involucrats: Agrupació Astronòmica de Sabadell, Ajuntament de Vilafranca del Penedès, Ateneu Barcelonès, Asociación por la Tolerancia, Centre Cívic Guinardó, Centre Cultural La Model, Cibernàrium, Cicle Gaudí, Cines Renoir, Cinesa Som Multiespai (Heron City), Cinemes Verdi, Esportiu Claret, Estadi Olímpic de Montjuïc, Festival Clàssics, L'Auditori de Barcelona, Museu d'Arenys de Mar, Museu d'Arqueologia de Catalunya – Seu Empúries, Orfeó Martinenc, Palau Sant Jordi, Poble Espanyol, PortAventura, Teatre Apolo, Teatre Coliseum, Teatre Romea, Teatre Texas, Teatre Tívoli.

Testimoni 1:

«No hi vaig anar. Vaig mirar si hi havia possibilitat d'anar-hi i vaig veure que només feien sessió amb LSC. Avui he llegit un article al diari sobre l'exposició i he tornat a entrar al web, però no hi havia cap canvi. M'ha sobtat que l'única accessibilitat fos aquesta.»

Testimoni 2:

Pregunta si hi ha mesures d'accessibilitat per persones amb sordesa i li diuen que no. Com insisteix, li diuen que hauria d'haver avisat, perquè així el tècnic de so «tocaria alguna cosa». La persona afectada els diu que no està indicat a la web que sigui necessari avisar de la necessitat de mesures d'accessibilitat.

Testimoni 3:

Dues persones demanen poder anar de manera accessible a veure Grease. El Tívoli no té cap mesura d'accessibilitat.

Testimoni 4:

Es contacta amb Centre Cívic Guinardó i Planetari Municipal de BCN perquè facin accessibles tallers d'astronomia:

- Nebuloses: la bellesa de l'univers (6 de febrer).
- Interaccions galàctiques: les grans col·lisions de l'univers (13 de març).

Testimoni 5:

«Al no tenir bucle, no puc sentir les cançons.»

Testimoni 6:

«Al gimnàs on vaig, he demanat si em deixen utilitzar una emissora FM o un Minimic durant alguna classe.»

Testimoni 7:

«No tenen bucle. No puc anar amb la meva família a veure a l'Albert Pla i Peyu.»

Testimoni 8:

«Abans de comprar les entrades he escrit per saber si tenien bucle o subtitulació, i no tenen res. Em van dir que passaven el missatge al gerent del teatre per posar atenció a aquestes necessitats i veure com poden millorar la sala.»

Testimoni 9:

En la projecció de la pel·lícula Sorda, inicialment només es mostraven subtítols quan els personatges es comunicaven en llengua de signes. Es comprometen a subtitular les pel·lícules espanyoles.

Testimoni 10:

Ens envia missatge de WhatsApp dient que van anar a veure una zarzuela i cap de les set persones que anaven van entendre la lletra.

Testimoni 11:

Durant la visita guiada a un museu no hi va haver mesures de suport: no es van proporcionar bucles individuals, no es va facilitar la lectura labial i no es van seguir pautes de comunicació.

Testimoni 12:

Una dona gran amb sordesa, de 73 anys, vol assistir a una xerrada organitzada per la Asociación por la Tolerancia, però necessita subtitulació en directe. Els dona el nostre contacte. Parlem amb ells i mostren interès a saber en què consisteix aquest servei, però diuen no tenir pressupost per assumir aquesta despesa. Ho tindran en compte per pròximes ocasions.

Des de la Federació ACAPPS vam acompanyar l'ACAPPS Penedès-Garraf en la interlocució amb l'Ajuntament per mirar de millorar les condicions

d'accessibilitat de la Festa major, per segon any consecutiu. Vam acordar donar continuïtat al treball, però, igual que el 2024, un cop feta la reunió, no donen resposta a cap de les nostres comunicacions ni compliment als seus compromisos.

Testimoni 13:

Dona de 33 anys ens informa que a la Festa Major de Vilafranca del Penedès el Pregó estava subtitulat i les persones amb sordesa tenien espais reservats per facilitar l'accessibilitat. Els espais reservats estaven al lateral contrari on estava la pantalla amb els subtítols, de manera que la visió era tan esbiaixada que era impossible llegir els subtítols.

Des de la Federació ACAPPS vam contactar amb els equipaments culturals implicats en aquestes situacions d'inaccessibilitat per assessorar-los sobre les mesures d'accessibilitat existents i facilitar-los informació sobre empreses especialitzades que poden prestar aquests serveis. La majoria dels casos estan en procés, ja que la majoria d'equipaments culturals estaven molt interessats després de l'assessorament, perquè desconeixien l'existència d'aquestes mesures. D'altra banda, l'accessibilitat al cinema és una de les grans demandes de les persones amb sordesa oralistes i una de les grans mancances en l'àmbit de la cultura i l'oci. Durant el 2025 ens vam reunir amb diversos cinemes que ens van traslladar la magnitud del problema: cal una llei de l'audiovisual a Catalunya que reguli l'obligatorietat de la subtitulació adaptada a persones amb sordesa a totes les produccions audiovisuals.

Dona de 33 anys ens informa que a la Festa Major de Vilafranca del Penedès el Pregó estava subtitulat i les persones amb sordesa tenien espais reservats per facilitar l'accessibilitat. Els espais reservats estaven al lateral contrari on estava la pantalla amb els subtítols, de manera que la visió era tan esbiaixada que era impossible llegir els subtítols.

Casuística 2:

Casos d'inaccessibilitat on els locutors no van microfonats o utilitzen el micròfon de forma errònia, provocant que no es pugui fer del bucle magnètic i/o no es pugui fer lectura labial.

Equipaments involucrats: Centre Cívic Tomasa Cuevas, La Virreina – Centre de la Imatge, Teatre Goya, Teatre Principal de Vilanova i la Geltrú, Teatre Romea.

Testimoni 1:

Una persona vol anar a veure «Paraules contra la guerra» el 7 de març. Ens posem en contacte amb l'organització de l'esdeveniment per explorar si tenen mesures d'accessibilitat i/o si microfonen l'espectacle. Ens responen i diuen que tenen bucle instal·lat, però que l'espectacle no estarà microfonat pel que pensen que no serà funcional. Preguntem si el tenen connectat sempre o la persona ha de demanar la seva activació. Ens responen que normalment està activat.

Testimoni 2:

«Jo estava a la fila 3 o 4. La taula estava formada per tres ponents. Els ponents tenien micròfon, però la moderadora se'l posava tan lluny de la boca que no la podia sentir.»

Des de la Federació ACAPPS vam contactar amb els equipaments culturals implicats en aquesta situació d'inaccessibilitat, per a recomanar-los que procurin microfonar tots els actes i activitats amb microfonia de diademes. No obstant haver obtingut sempre resposta, i encara que són conscients de la problemàtica associada a la microfonia ambiental, la resolució d'aquest tipus d'inaccessibilitats va esdevenir una àrea de treball amb equipaments, creadors i creadores culturals i actors i actrius, donat el fet que, en la major part de les ocasions, l'elecció de la microfonia no és una decisió de l'equipament en exclusiva i en si mateixa. És per això que la sensibilització en la microfonia de produccions culturals va esdevenir una àrea de treball. També vam explicar pautes de comunicació i sensibilitzar en la importància de facilitar la lectura labial.

“Jo estava a la fila 3 o 4. La taula estava formada per tres ponents. Els ponents tenien micròfon, però la moderadora se’l posava tan lluny de la boca que no la podia sentir.”

Casuística 3:

Ubicació inadequada de les places, ja que no garanteixen les condicions d'accessibilitat necessàries per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Equipaments involucrats: Ajuntament de Vilafranca del Penedès, Festival REC, PortAventura, Teatre La Villarroel, Teatre Principal de Vilanova i la Geltrú.

Testimoni 1:

Va anar el 31 de maig de 2025 a veure Les mans, on tenia entrada a la part central del segon pis. Malauradament, ens comenta dues situacions que van fer que no poguéssim gaudir de la funció. D'una banda, que el bucle individual no li va funcionar i, d'altra, durant la representació va tenir dificultats per poder seguir la subtitulació a causa de la il·luminació de la pantalla i de les lletres (va haver de tapar amb la mà part de la llum per poder llegir).

Testimoni 2:

Al parc d'atraccions PortAventura, tenia una atracció on es passava un vídeo sense subtitulació. A principis de novembre algunes persones van anar al parc a veure com estava la situació i han comentat que hi havien afegit subtítols, però hi havia molta contaminació acústica i no s'acaben d'entendre o de poder seguir bé. Alguns dels subtítols estaven separats de l'escena amb titelles. També han dit que la majoria dels subtítols estaven enfocats al turisme, ja que estaven en altres idiomes (anglès o francès).

Testimoni 3:

Una persona amb sordesa va anar a un acte d'inauguració el dia 3 de desembre de 2025. Uns dies més tard, la persona es va queixar, perquè la van col·locar a la fila 2, a un costat i no s'acabaven d'apreciar bé els subtítols de la pel·lícula, tot i que tenia a prop la intèrpret de llengua de signes.

D'una banda, que el bucle individual no li va funcionar i, d'altra, durant la representació va tenir dificultats per poder seguir la subtitulació a causa de la il·luminació de la pantalla i de les lletres (va haver de tapar amb la mà part de la llum per poder llegir).

Testimoni 4:

Dona de 33 anys que ens informa que a la Festa Major de Vilafranca va voler anar a un acte anomenat «el Pregonet», un pregó adreçat a infants per iniciar la Festa Major, però no el va poder gaudir amb els seus fills perquè no estava subtitulat. En el moment de redacció de l'informe hem de lamentar que les converses amb l'Ajuntament de Vilafranca estan estancades a l'espera de la seva resposta a les comunicacions enviades fa mesos.

Testimoni 5:

«Bon dia, dissabte vaig anar a Villarroel amb un acompanyant a veure Dones de Ràdio i de les 2 butaques que em vàreu reservar, fila 5, butaques 1 i 3, no es podia veure la pantalla, ja que just la tenia al davant meu i era impossible llegir. Vaig haver de demanar que em canviessin de lloc i al final ho vaig aconseguir i ens van passar a la fila 8, seients 1 i 2 des d'on es pot llegir bé, perquè estan a la part dreta de la pantalla. No és la primera vegada que ens passa. Si estic just a sota de la pantalla, he de tenir el coll tot estirat, és impossible estar així tota l'obra i no puc veure l'espectacle ni moure el cap.»

Des de la Federació ACAPPS vam contactar amb els equipaments culturals implicats en aquestes situacions d'inaccessibilitat. Un cop contactats els vam explicar la importància que té per una persona amb sordesa el fet de veure tot el que ocorre a un espectacle per poder discriminar els sons.

D'altra banda, també vam comprovar el funcionament del bucle magnètic.

Tanmateix, a les nostres entitats fem reserva d'entrades per gaudir d'activitats englobades dins del programa Apropa Cultura, les entrades s'assignen sense opció de selecció. De vegades aquesta assignació d'entrades no ens dona garanties d'una bona visibilitat de la subtitulació. Encara que quan rebem les entrades revisem aquesta assignació, hi ha vegades que, per necessitats de l'escenografia, la posició de la pantalla de subtitulació canvia del seu lloc habitual fent impossible la lectura dels subtítols i sense que nosaltres tinguem aquesta informació prèviament. Durant el 2025 es van donar diverses situacions d'aquest tipus que es troben en procés de resolució definitiva amb els equipaments, perquè no tornin a ocórrer. Des de la Federació ACAPPS treballem estretament amb el programa Apropa Cultura per evitar que això no passi, per fer formació als equipaments, per facilitar el coneixement de les necessitats de les persones amb sordesa i l'ús de les mesures d'accessibilitat a la comunicació.

Casuística 4:

Casos derivats del mal funcionament de les mesures d'accessibilitat, bé perquè no funcionaven en la seva totalitat, bé perquè ho feien de manera parcial o incorrecta.

Equipaments involucrats: Cicle Gaudí, Consejo Superior de Investigaciones Científicas – Delegació de Catalunya (CSIC), L'Auditori de Barcelona, Museu d'Història de Catalunya, PortAventura, Sant Andreu Teatre!, Teatre Auditori Llinars del Vallès, Teatre Goya, Teatre Romea, Teatre Tívoli.

Testimoni 1:

El problema va ser que en el so que es rebia del bucle hi havia interferències i soroll.

Testimoni 2:

Unes persones amb sordesa oralista van anar a veure El Trencaous al SAT! a través d'Apropa Cultura. Tot i que van seure a les places on hi havia bucle, aquest no funcionava i no van poder seguir l'espectacle.

Testimoni 3:

En el col·loqui es van projectar els subtítols a la pantalla del cinema: lletres blanques sobre fons blanc amb llum de dia, no es veien.

Testimoni 4:

«Al lloc on era, a les darreres files de la zona de platea, el so no era suficient ni pel que fa al volum ni a la claredat. Vaig utilitzar tant el bucle del meu audiòfon com el que em van facilitar al teatre; en tots dos casos va ser igual. Potser a les files més properes se sentiria millor. Jo em vaig recolzar en els subtítols; si no, no hauria entès res. És una bona obra, una llàstima, la veritat...»

Testimoni 5:

Va anar al Museu d'Història de Catalunya i el bucle se sentia fluix.

“Al lloc on era, a les darreres files de la zona de platea, el so no era suficient ni pel que fa al volum ni a la claredat. Vaig utilitzar tant el bucle del meu audiòfon com el que em van facilitar al teatre; en tots dos casos va ser igual. Potser a les files més properes se sentiria millor. Jo em vaig recolzar en els subtítols; si no, no hauria entès res. És una bona obra, una llàstima, la veritat...”

Testimoni 6:

La persona va assistir a l'obra La Disputa i va demanar emissora i bucle individual. L'atenció va ser bona i la persona que la va atendre coneixia perfectament les mesures d'accessibilitat i el seu funcionament. No obstant això, el volum del senyal que arribava al bucle era insuficient i la persona va haver de col·locar-lo enganxat a la seva pròtesi en compte de penjat al coll per poder seguir l'espectacle amb la incomoditat que això suposa.

Testimoni 7:

Durant una visita a una exposició a la Sala Antie Watson, la persona es va trobar que, com a part de la mostra, hi havia vídeos que estaven parcialment subtitulats. Va posar un full de reclamacions a l'equipament i ens ho va comunicar.

Testimoni 8:

Una persona va anar a veure Les mans, on tenia entrada a la part central del segon pis. Malauradament, ens comenta dues situacions que van fer que no pogués gaudir de la funció. D'una banda, que el bucle individual no li va funcionar i, d'altra, durant la representació va tenir dificultats per poder seguir la subtitulació a causa de la il·luminació de la pantalla i de les lletres (va haver de tapar amb la mà part de la llum per poder llegir).

Testimoni 9:

La persona va anar al Festival Inclús a veure la pel·lícula Wolfgang que disposava dels subtítols del Cicle Gaudí. El problema dels subtítols és que utilitzaven molts colors i en les diferents seqüències els personatges no tenien el mateix color i el final generava confusió.

Testimoni 10:

Es promocionen espectacles accessibles amb bucle magnètic, però no l'encenen.

Pel que fa als problemes amb la subtitulació, des de la Federació ACAPPS vam contactar amb els equipaments culturals implicats en aquesta situació d'inaccessibilitat. Van revisar la ubicació de la projecció i ens comentaren que no es veia res, tot i que amb l'streaming funcionava. Després del col·loqui van fer alguns canvis a l'espai per tal que es veiés més fosc.

En relació amb el mal funcionament dels bucles magnètics, vam contactar amb els equipaments culturals implicats en aquestes situacions d'inaccessibilitat. En primer lloc, els vam assessorar i, en aquells casos que van mostrar interès pels equipaments, els hi vam fer formació sobre el funcionament de les mesures d'accessibilitat. També vam revisar el funcionament dels bucles magnètics i vam contribuir a resoldre els problemes tècnics associats.

Relatiu a les visites guiades no accessibles, des de la Federació ACAPPS vam contactar amb l'equipament cultural per explorar les formes de com fer accessible la visita guiada. Vam donar indicacions sobre les pautes de comunicació, lectura labial, suport en text, llums i vam proposar fer formacions al personal, per tal que en tinguí constància.

Casuística 5:

Falta d'informació per part dels equipaments culturals sobre les mesures d'accessibilitat que disposen.

Equipaments involucrats: Fundació Miró i Festival Inspira.

Testimoni 1:

«No hi vaig anar [exposició]. Vaig mirar si hi havia possibilitat d'anar-hi i vaig veure que només feien sessió amb LSC. Avui he llegit un article al diari sobre l'exposició i he tornat a entrar al web, però no hi havia cap canvi. M'ha sobtat que l'única accessibilitat fos aquesta i per això us ho he fet saber amb el formulari.»

Testimoni 2:

Hem rebut la petició per part de diverses persones sòcies de saber quins concerts dins del Festival Inspira estan subtitulats. A la web s'indica:

«Disposem de servei de bucle magnètic i de motxilles vibratòries per a les persones amb implants coclears i discapacitat auditiva. Demanar al punt d'informació del festival. Els principals concerts comptaran amb Subtitulacions i Interpretació en llengua de Signes (ILS).»

Bucles i motxilles estaran disponibles per a tots els concerts? Quins tindran subtitulació?

Des de la Federació ACAPPS vam contactar amb els equipaments culturals implicats en aquesta situació d'inaccessibilitat per recomanar-los que indiquessin les mesures d'accessibilitat disponibles a les seves activitats, tant en els materials de difusió físics (fulletons en paper) com a la pàgina web. Aquesta informació ha de ser clara, fàcil d'entendre i fàcil de localitzar per a totes les persones usuàries.

“No hi vaig anar [exposició]. Vaig mirar si hi havia possibilitat d’anar-hi i vaig veure que només feien sessió amb LSC. Avui he llegit un article al diari sobre l’exposició i he tornat a entrar al web, però no hi havia cap canvi. M’ha sobtat que l’única accessibilitat fos aquesta i per això us ho he fet saber amb el formulari.”

Altres accions de promoció de l'accessibilitat a la cultura

Un dels temes importants que treballem des de l'entitat és de l'accessibilitat a la cultura donat que hi ha un alt grau de demanda per part de les persones amb sordesa que es comunica oralment per accedir a la cultura. Algunes de les accions han estat:

- Gestió de l'accessibilitat amb subtitulació en directe dels concerts del programa Cantània i CantaGran arreu de Catalunya on arribem, gairebé, als 100 concerts accessibles.
- Formació en sordesa i accessibilitat al personal treballador de diferents centres cívics de Barcelona ciutat, a través de l'ICUB i de la Xarxa d'Accessibilitat i Vida independent.
- Orientació i/o gestió de l'accessibilitat en diferents festivals de cinema com el Cicle Gaudí, Festival Inclús, Mi primer Festival i el Festival de Cinema d'Autor de Barcelona.
- Assessorament a diferents entitats culturals sobre accessibilitat auditiva, a la informació i a la comunicació com el Programa Apropa Cultura, Coordinadora de Pastorets de Catalunya, Terrassa Glossa, Fundació Festa Major de Gràcia, Cinemes Filmax, Cercle de Gràcia, Ballet Contemporani de Catalunya, l'Associació de Professionals de la Museologia, entre altres.
- Suport en la subtitulació de diferents vídeos dels projectes «*Un munt d'històries*» i «*El racó del Joctuber*» per al Museu d'Història de Catalunya.
- Acció formativa en accessibilitat als centres cívics de l'Institut de Cultura de Barcelona, a través de la XAVI.
- Subtitulació del Pregó de la Festa Major i validació del bucle magnètic a la sala d'actes de La Sedeta, al districte de Gràcia.

Conclusions de l'àmbit de la cultura i oci

L'activitat de la Federació ACAPPS en matèria de cultura és especialment intensa. La decisió estratègica de considerar la cultura com una eina per combatre l'aïllament social de les persones amb sordesa i, al mateix temps, treballar amb els equipaments i projectes culturals per acompanyar-los en el camí cap a l'accessibilitat ha donat lloc al projecte Ara Cultura Accessible,

una iniciativa que informa les persones amb sordesa que es comuniquen oralment de les activitats culturals accessibles, i acompanya els equipaments en la millora continuada de la seva accessibilitat auditiva.

És precisament aquesta feina sostinguda la que explica que enguany tornem a recollir nombrosos casos de manca d'accessibilitat. No

Moltes incidències d'accessibilitat són, paradoxalment, el resultat d'haver aconseguit incorporar les persones amb sordesa a espais dels quals tradicionalment havien estat excloses. Allà on hi ha participació hi ha també la possibilitat d'identificar errors, corregir-los i continuar avançant. Allà on no hi ha accessibilitat ni participació, simplement ningú no detecta les mancances.

estem davant d'un sector immòbil, sinó d'un sector que està fent una transició cap a models més accessibles. Com més activitats accessibles s'organitzen i més persones amb sordesa hi participen, més fàcil és detectar aquells aspectes que encara no funcionen prou bé.

Com ja hem apuntat en altres capítols d'aquest informe, moltes incidències d'accessibilitat són, paradoxalment, el resultat d'haver aconseguit incorporar les persones amb sordesa a espais dels quals tradicionalment havien estat excloses. Allà on hi ha participació hi ha també la possibilitat d'identificar errors, corregir-los i continuar avançant. Allà on no hi ha accessibilitat ni participació, simplement ningú no detecta les mancances.

Aquesta realitat també posa de manifest una idea fonamental: l'accessibilitat no és una instal·lació, és una gestió permanent. Les inversions en bucles magnètics, pantalles de subtitulació, microfonia o altres sistemes de suport a la comunicació requereixen manteniment, revisions periòdiques i personal que conegui el seu funcionament. Sense aquesta gestió, fins i tot instal·lacions que han suposat una inversió important poden acabar deixant de complir la funció per a la qual van ser concebudes.

La casuística que recull aquest informe demostra també que la gestió de l'accessibilitat requereix coneixement expert. Un petit canvi en l'escenografia, una modificació de la il·luminació

de sala, la incorporació de fum escènic o el desplaçament d'una pantalla poden convertir en inservible una mesura d'accessibilitat inicialment ben planificada. L'accessibilitat auditiva forma part del procés de producció cultural i ha de ser tinguda en compte des del disseny fins a l'execució de cada activitat.

Aquest és un dels grans reptes que afronta el Departament de Cultura: dotar els equipaments culturals dels recursos, del coneixement i de l'acompanyament tècnic necessaris perquè puguin gestionar adequadament aquesta realitat. La diversitat de les discapacitats i, fins i tot, la diversitat existent dins d'una mateixa discapacitat com és la sordesa oralista, exigeix professionals formats i referents d'accessibilitat capaços

d'identificar i donar resposta a necessitats molt diferents.

Aquest coneixement especialitzat no es construeix únicament a partir del marc normatiu ni de l'expertesa tècnica sobre els equipaments. També requereix conèixer com les persones amb discapacitat viuen i experimenten els espais culturals, quines dificultats apareixen en la pràctica i com aquestes varien segons les característiques de cada activitat artística. Aquest és un coneixement que les entitats representatives de les persones amb discapacitat acumulem al llarg dels anys gràcies a l'acompanyament quotidià de centenars de persones, a la resolució de casos reals i al diàleg permanent amb els equipaments culturals.

Quan el sector cultural reclama destinar el 2 % del PIB a la cultura, cal recordar que aquest increment de recursos també ha de servir per garantir els drets culturals de les persones amb discapacitat. L'accessibilitat no és una actuació complementària ni un valor afegit, forma part del dret de totes les persones a participar de la vida cultural en igualtat de condicions.

La cultura té, precisament, la virtut de reinventar-se constantment. Cada nova proposta artística, cada nou llenguatge escènic o cada innovació tecnològica pot generar noves oportunitats, però també noves barreres d'accessibilitat. Per això, el repte del Departament de Cultura no és només desplegar la normativa, sinó consolidar una aliança estable entre el sector cultural i les entitats representatives de les persones amb discapacitat. Només aquesta col·laboració permanent permetrà que el coneixement acumulat per unes i altres es transformi en una accessibilitat real, útil i adaptada a una realitat que evoluciona de manera contínua.

Quan el sector cultural reclama destinar el 2 % del PIB a la cultura, cal recordar que aquest increment de recursos també ha de servir per garantir els drets culturals de les persones amb discapacitat. L'accessibilitat no és una actuació complementària ni un valor afegit, forma part del dret de totes les persones a participar de la vida cultural en igualtat de condicions.

Cal reconèixer, en aquest sentit, que probablement el Departament de Cultura és avui l'administració catalana que més està avançant en el desplegament dels requisits que estableix el Codi d'accessibilitat. La definició dels plans sectorials d'accessibilitat, entre els quals hi ha el corresponent als equipaments culturals, haurà de concretar aspectes tan rellevants com les quotes de programació accessible, els criteris tècnics o els mecanismes de seguiment. La Federació ACAPPS participa activament en aquest procés aportant l'experiència acumulada durant tots aquests anys, amb la voluntat que aquesta feina reforci iniciatives com Ara Cultura Accessible i contribueixi a consolidar els drets culturals de les persones amb sordesa.

Volem acabar aquestes conclusions amb dues reflexions concretes.

La primera fa referència a la necessitat de difondre les mesures d'accessibilitat. Durant molts anys, nombrosos equipaments culturals

han estat inaccessibles per a les persones amb sordesa. No es pot esperar que, pel simple fet d'incorporar un bucle magnètic o programar una funció subtitulada, aquestes persones comencin automàticament a assistir-hi. Les mesures d'accessibilitat s'han de comunicar de manera clara, visible i sistemàtica en tots els canals d'informació. Per decidir assistir a un espectacle, una persona amb sordesa necessita conèixer amb la mateixa facilitat el títol de l'activitat, el seu contingut, el lloc, la data, el preu i les mesures d'accessibilitat disponibles. Si qualsevol d'aquestes informacions és difícil de localitzar, s'està desincentivant la seva participació.

La segona reflexió té a veure amb la microfonia en les arts escèniques. Cal continuar treballant perquè el sector teatral prengui consciència que el públic és divers i que aquesta diversitat també inclou les persones amb sordesa. És cert que els micròfons de diadema no existien en temps de Shakespeare, però tampoc existien molts altres elements tècnics que avui formen part de qualsevol producció escènica contemporània. La garantia dels drets culturals ha de tenir un pes superior a qualsevol criteri estrictament estètic o de purisme escenogràfic. La microfonia ambiental continua sense oferir una qualitat suficient per garantir una bona accessibilitat auditiva, ja que incorpora reverberació i soroll de fons i no assegura una captació clara de la veu en tots els punts de l'escenari. L'accessibilitat auditiva no depèn només d'amplificar el so, sinó de garantir la màxima qualitat del senyal que arriba a les pròtesis auditives. Per això, avui, la captació individual de la veu dels intèrprets continua essent la solució tècnicament més eficaç.

Educació i formació



En aquest àmbit recollim situacions de manca d'accessibilitat en activitats educatives i/o formatives on participen persones amb sordesa.

Cas 1:

Dona de 25 anys que està cursant un Cicle Formatiu de Grau Mitjà a l'**Institut d'FP Sanitària de la Vall d'Hebron** i que està en seguiment per part del Servei d'Inclusió Laboral que manté contacte amb l'Institut. La dona manifesta dificultats per seguir les classes i necessita suport. Es decideix la cessió d'un aparell a través del servei de préstec de l'Associació ACAPPS per facilitar que pugui rebre la informació auditiva directament a la seva pròtesi i es valora fer una prova amb eines de subtitulació en directe. Finalment, la dona diu que li és suficient amb l'aparell d'FM per amplificar la veu i rebre-la a la seva pròtesi.

Cas 2:

Dona de 65 anys que ens deriven des de l'Associació ACAPPS. La dona està estudiant en l'últim curs a la Universitat de l'Experiència per majors de 55 anys a la **Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona**, i li costa seguir-lo. Porta audiòfons, però no té gaire rendiment i no entén paraules. Fa sobretot lectura labial. Ens diu que li aniria molt bé tenir subtítols en directe.

Testimoni:

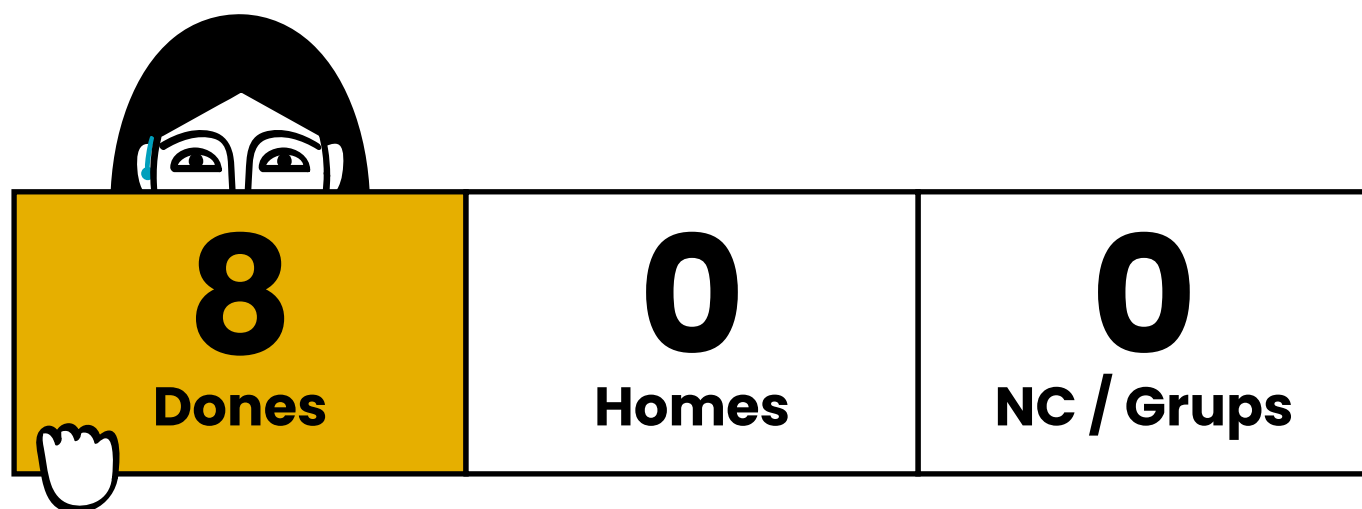
«Quan vaig fer els darrers tres cursos a la Universitat de l'Experiència jo ja els hi vaig dir des del primer dia, i per tres vegades la resposta de la universitat va ser: tu prova-ho (sense accessibilitat), que si veus que no pots seguir la classe et retornarem els diners de la matrícula.»

Parlem amb la Facultat de Psicologia per orientar-los i assessorar-los en les possibilitats de tenir transcripció en directe. Acordem que ho estudiaran. Finalment, ens diuen que els informàtics van fer proves amb un sistema de videotrucada i sí que funcionava. La dona amb sordesa ja estava al darrer curs, quedava poc temps i no ho va poder aprofitar.

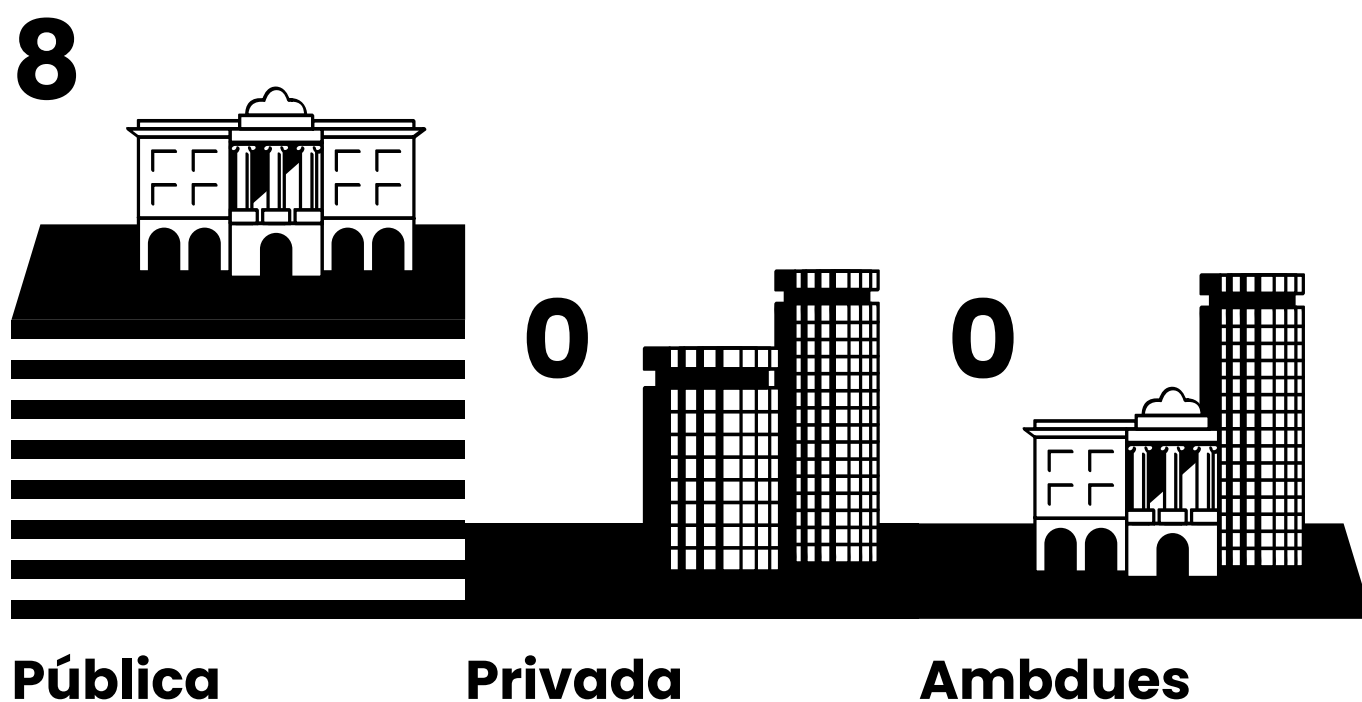
Cas 3:

Dona de 46 anys derivada pel Servei d'Atenció a Persones Adultes d'ACAPPS que està fent un curs de català al **CNL de l'Hospitalet de**

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 8 casos	
62%	38%
5 Resolt	3 No resolt

Solució de la inaccessibilitat

Total 8 casos	
25%	75%
2 Solucionat	6 No solucionat

Noia de 18 anys que ens contacta perquè al setembre començarà un curs de Pastisseria, Forneria i Confiteria a l'Escola d'Hoteleria de Lleida, i demana informació sobre els recursos que pot demanar per seguir les classes. Porta 2 implants i fa servir FM. Demana si pot tenir algun reforç, perquè ja no té el suport de la logopèdia a l'ESO.

Llobregat. Li van fer una prova per passar al nivell Elemental 3 de català. Dins d'aquesta prova hi ha un exercici d'escoltar àudios que ella no podia fer. Per aquest motiu no la van deixar passar de nivell. Ella va proposar fer aquesta prova de forma oral, que la professora li digués les frases i així ella es podia recolzar en la lectura labial. Però no li van deixar fer.

Fem una consulta al Consorci de Normalització lingüística i ens diuen que, pel que fa a la prova homologada, les persones amb sordesa, poden sol·licitar adaptacions si justifiquen un grau de sordesa del 33 % o superior. En aquest cas, la persona podrà ser exempta del bloc de comprensió oral i, si són sordes, també de l'expressió oral.

D'altra banda, si el grau de sordesa és inferior, es pot valorar oferir suport individualitzat, sempre que la persona sol·liciti l'adaptació, com ara:

- Transcripció del text oral durant l'audició (per evitar que es converteixi en una prova lectora).
- Lectura dels llibres en un espai privat per a persones amb sordesa.
- Escoltar l'àudio amb auriculars o a prop d'altaveus.

A més, el tutor o tutora és la persona que haurà de facilitar el formulari d'adaptació de la prova final.

Traslladem aquesta informació a la dona amb sordesa perquè parli amb el seu tutor, i ens comenta que ha hagut de canviar de domicili i viu a Vilafranca del Penedès. Iniciarà un nou curs al febrer de 2026 i ho comentarà.

Cas 4:

Noia de 18 anys que ens contacta perquè al setembre començarà un curs de Pastisseria, Forneria i Confiteria a l'Escola d'Hoteleria de Lleida, i demana informació sobre els recursos

que pot demanar per seguir les classes. Porta 2 implants i fa servir FM. Demana si pot tenir algun reforç, perquè ja no té el suport de la logopèdia a l'ESO. La seva situació està en seguiment per part del Servei d'Atenció a Famílies i els informem de la situació. Finalment, contactem amb el centre educatiu que es mostren molt interessats i sensibilitzats en facilitar l'accessibilitat comunicativa de la noia amb sordesa.

Cas 5:

Des d'ACAPPS ens demanen col·laboració per una dona de 26 anys que està estudiant un cicle formatiu de l'**Institut La Bastida** i necessita suport a l'aula a través de la transcripció/ subtitulació en directe per poder seguir el que diu el professorat. Parlem amb el centre per tal que s'ofereixi algun recurs de transcripció en directe. Finalment, acordem amb el centre que assumiran el cost de la compra d'un aparell per gestionar el so, i des de l'entitat els assessorem i donem suport tècnic sobre programari i els cedim un kit de microfonia sense fils, per facilitar la captació de la veu del professorat.

Cas 6:

Una dona amb sordesa, de 56 anys, ens comunica que hi ha un vídeo publicat a la web de la **Universitat Oberta de Catalunya (UOC)** sobre accessibilitat i no està subtitulat. Troba un contrasentit en el fet que es parli d'accessibilitat i no sigui accessible per a persones amb sordesa. Ho posem en coneixement de la UOC que ens responen ràpidament per corregir-ho, i iniciem contactes per millorar la seva accessibilitat auditiva més enllà d'aquest cas.

Cas 7:

Una dona amb sordesa, de 46 anys, que fa servir audiòfons des de fa uns 4 anys. Fa 2 anys va patir una nova pèrdua d'audició i es troba amb més dificultats. Ens comenta que va fer el primer curs del grau en Treball Social a la **Universitat de Barcelona** en dos anys, compaginant-lo amb la feina. Diu que mai ha demanat cap suport, perquè entenia que no el

necessitava, però els darrers mesos del curs ho va necessitar. Des de la nostra entitat li vam cedir un micròfon per captar la veu del professorat, i així li arribava directament als seus audíofons. Comenta que li va anar bé i que el professorat va estar col·laborador i entenia la seva situació. Actualment, li han posat un implant coclear i no està matriculada, però està d'acord en el fet que, de cara a futur, podem assessorar la facultat de Treball Social perquè disposin de coneixements i de mesures d'accessibilitat auditiva.

Cas 8:

Dona amb sordesa, de 48 anys, amb fills petits que ha d'assistir a diferents reunions de pares amb el professorat i activitats escolars en un centre públic i que no disposa de mesures d'accessibilitat auditiva per poder accedir a la informació i a la comunicació. Des de l'Associació ACAPPS se li fa cessió d'un sistema de bucle individual amb FM, perquè pugui seguir els discursos orals de manera accessible a través de les seves pròtesis auditives.

Altres accions de promoció de l'accessibilitat a l'educació i la formació

En relació amb l'àmbit de l'Educació i la Formació, des de la Federació ACAPPS hem realitzat diagnòstic d'accessibilitat auditiva a:

- Universitat de Lleida: Facultat d'Educació, Psicologia i Treball Social.
- Universitat Rovira i Virgili: Serveis d'Atenció a l'Alumnat i la Facultat de Química.
- Universitat Ramon Llull: Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport - Blanquerna.

També durant el 2025 hem ofert dos serveis de subtitulació en directe i a distància organitzats per la Universitat Rovira i Virgili: un al maig, amb motiu del Mes Europeu de la Diversitat, i un altre a l'octubre, per a la Lliçó inaugural.

Fruit de l'activitat de l'Associació ACAPPS hem informat, assessorat i proveït de mesures d'accessibilitat a ICEI Formació, un centre de formació ocupacional ubicat a l'Hospitalet de Llobregat on hem fet accessibles els cursos de: neteja industrial i magatzem i logística on estaven inscrites persones amb sordesa.

Per altra banda, arran de la col·laboració amb l'Agència Catalana de Consum, hem informat i assessorat a l'Escola Catalana de Consum i l'empresa encarregada dels treballs d'adequació de les aules, sobre la instal·lació d'un bucle magnètic de sala per facilitar l'accessibilitat a les persones amb sordesa que ho necessitin.

Conclusions de l'àmbit de l'educació i formació

L'accessibilitat a l'educació i a la formació és una condició indispensable per garantir un dret fonamental: el dret a l'educació. Però més enllà dels anys d'escolarització obligatòria, la formació és també l'eina que permet a les persones desenvolupar la seva carrera professional, adaptar-se als canvis del mercat de treball i accedir a noves oportunitats. Si la formació no és accessible per a les persones amb sordesa, superar les barreres que encara condicionen

la seva trajectòria professional esdevé extraordinàriament difícil.

Els casos recollits enguany abasten pràcticament totes les etapes educatives, des de la formació d'adults fins a la universitat, passant per la formació professional. També apareix una realitat que sovint queda fora del debat sobre accessibilitat educativa: la participació de les famílies.

Massa sovint, però, el concepte d'accessibilitat es limita exclusivament a l'activitat docent dins de l'aula. Aquesta mirada és insuficient. L'accessibilitat educativa també implica garantir la participació en les activitats complementàries, les sortides, les excursions, els espais de convivència, el menjador, el pati, les activitats extraescolars o els actes institucionals del centre.

**Els recursos disponibles són suficients?
Arriben amb la rapidesa que
requereixen les necessitats educatives?
El professorat i els equips directius
coneixen prou bé els serveis de suport
existents i saben quan i com activar-los?
Les famílies i l'alumnat coneixen els seus
drets? Les respostes probablement no
són les mateixes en tots els casos, però
totes mereixen una reflexió compartida
per part de l'administració educativa.**

Com ja hem assenyalat en edicions anteriors d'aquest informe, el nostre sistema educatiu es defineix com una comunitat educativa de la qual formen part, també, les famílies. Si aquesta afirmació ha de tenir un contingut real, la comunicació amb les famílies també ha de ser accessible. Les reunions amb el professorat, les tutories, les reunions generals, les activitats escolars o les celebracions formen part del procés educatiu i no poden deixar fora les mares, els pares o altres familiars amb sordesa.

Massa sovint, però, el concepte d'accessibilitat es limita exclusivament a l'activitat docent dins de l'aula. Aquesta mirada és insuficient. L'accessibilitat educativa també implica garantir la participació en les activitats complementàries,

les sortides, les excursions, els espais de convivència, el menjador, el pati, les activitats extraescolars o els actes institucionals del centre. Quan aquests espais no són accessibles, es produeix una exclusió que afecta tant l'alumnat com les seves famílies.

En un moment en què es parla intensament d'educació inclusiva, trobem a faltar una reflexió més profunda sobre què significa, a la pràctica, construir un sistema realment inclusiu. El debat no pot limitar-se a les ràtios, a la distribució de l'alumnat o als recursos personals. També ha d'incorporar les condicions d'accessibilitat que permeten participar en igualtat d'oportunitats i la veu de les famílies i de les entitats que representen les persones amb discapacitat, que

acumulen una experiència imprescindible per orientar les polítiques públiques.

Els casos d'aquest any també evidencien una altra realitat. El sistema educatiu disposa d'estructures especialitzades que han de donar suport a l'accessibilitat. En els ensenyaments obligatoris i postobligatoris no-universitaris aquesta funció correspon principalment als CREDA; en l'àmbit universitari, als serveis d'atenció a la diversitat de cada universitat. Tanmateix, els casos rebuts mostren que aquests recursos no sempre arriben quan cal o no són prou coneguts per l'alumnat, les famílies o els mateixos centres educatius.

Aquest fet obliga a plantejar algunes preguntes. Els recursos disponibles són suficients? Arriben amb la rapidesa que requereixen les necessitats educatives? El professorat i els equips directius coneixen prou bé els serveis de suport existents i saben quan i com activar-los? Les famílies i l'alumnat coneixen els seus drets? Les respostes probablement no són les mateixes en tots els casos, però totes mereixen una reflexió compartida per part de l'administració educativa.

En paral·lel, considerem imprescindible reforçar la formació del professorat en l'atenció a l'alumnat amb sordesa que es comunica oralment. No tant perquè manqui compromís per part dels professionals, que sovint fan un esforç extraordinari per adaptar-se a cada situació, sinó perquè necessiten conèixer les característiques de la sordesa oralista, les mesures de suport a la comunicació oral i les estratègies metodològiques que poden facilitar l'aprenentatge i la participació. Aquesta és una demanda que la Federació ACAPPS fa des de fa anys al Departament d'Educació i que continua plenament vigent.

El que no sembla acceptable és que un alumne o una alumna amb sordesa hagi d'esperar setmanes, mesos o fins i tot cursos sencers abans de disposar de les mesures de suport que necessita, o que descongui que hi

té dret. Un dret que no es coneix és un dret que difícilment es pot exercir.

Potser aquest és el primer pas que encara ens queda pendent: apoderar les famílies i l'alumnat perquè coneguin els seus drets d'accés a la informació i a la comunicació en tots els contextos educatius i, alhora, dotar els professionals dels recursos i de les competències necessàries perquè aquests drets es puguin fer efectius des del primer dia.

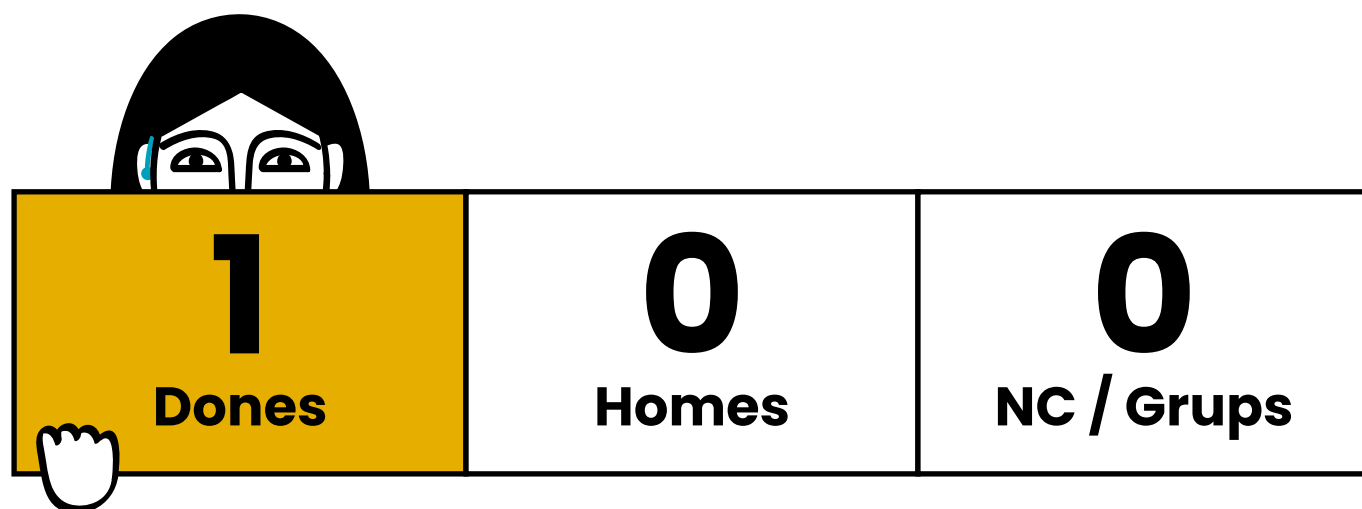


En aquest capítol, recollim un cas relacionat amb l'habitatge i el que representa la comunicació en les reunions de la comunitat de veïns i veïnes. Pensem que pot ser un cas significatiu de les dificultats de comunicació i participació que es deuen trobar moltes persones amb sordesa que es comuniquen oralment i que, malauradament, no ens arriben.

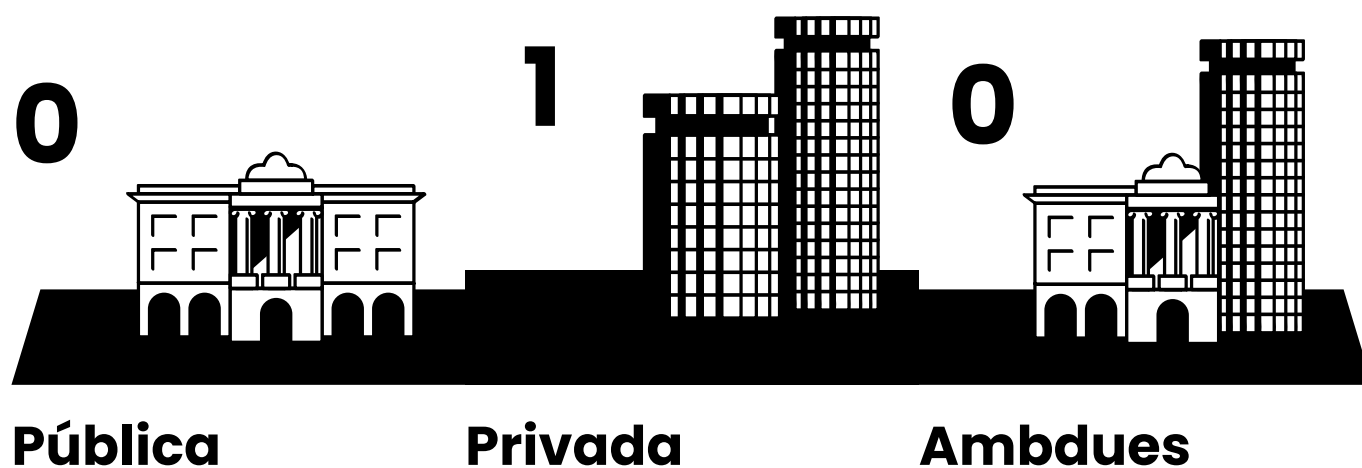
Cas:

Una dona amb sordesa, de 65 anys, ens comenta que té dificultats de comunicació a les reunions de la comunitat de veïns i veïnes, ja que en són molts i es reuneixen en un ambient sorollós. Informem la dona de la possibilitat de fer servir alguna mesura de suport a la comunicació oral i parlar amb el veïnat per orientar-los a l'hora d'establir algunes pautes de millora de la comunicació. Finalment, la dona valora la informació que li donem, però, de moment, decideix deixar-ho així.

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret



Solució de la inaccessibilitat



Conclusions de l'àmbit de l'habitatge

Els casos recollits en l'àmbit de l'habitatge són poc nombrosos, però presenten unes característiques comunes que els fan especialment rellevants. Tots ells estan vinculats a processos de presa de decisions dins les comunitats de propietaris o a la relació amb les administracions de finques, sovint en assumptes relacionats amb obres, reformes o actuacions que poden tenir una incidència molt significativa tant en les condicions de vida com en el valor econòmic del mateix habitatge.

Quan una persona amb sordesa participa en aquests processos sense disposar d'una accessibilitat adequada a la informació i a la comunicació, es genera una situació d'especial vulnerabilitat. La percepció que la resta de persones participants han tingut accés a una informació que ella no ha pogut seguir amb les mateixes garanties pot provocar sentiments de desconfiança, d'indefensió i, fins i tot, la sensació que la seva discapacitat l'ha situat en una posició de desavantatge a l'hora de defensar els seus interessos.

Aquesta situació adquireix una dimensió encara més delicada perquè afecta la pròpia llar. L'habitatge és l'espai de seguretat i refugi de qualsevol persona, i la percepció de no poder participar plenament en les decisions que l'afecten pot tenir un impacte directe sobre el benestar emocional i la sensació de control sobre el propi projecte de vida.

Finalment, aquests casos també conviden a una reflexió sobre la convivència. Les comunitats de veïns constitueixen l'espai més proper de relació social. Els veïns i veïnes coneixen habitualment que aquella persona té una dificultat auditiva, perquè conviuen amb ella en el dia a dia. Potser no en coneixen totes les implicacions comunicatives, però difícilment poden ignorar que una reunió de comunitat

pot representar-li una dificultat afegida. Per aquest motiu, aquests casos ens recorden que l'accessibilitat no depèn exclusivament de les normes o dels recursos tècnics, sinó també de la capacitat d'una comunitat per incorporar l'empatia i la coresponsabilitat en les seves formes de convivència, especialment en processos de presa de decisions sobre la pròpia llar.



En aquest capítol abordem els casos de manca d'accessibilitat en què s'han trobat les persones amb sordesa en l'àmbit de la justícia.

Aquest tipus de casos són molt sensibles, donat que poden afectar de manera molt important el dret a la tutela judicial efectiva per la manca d'accés de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment a la informació i a la comunicació. Les decisions que es prenen en els processos judicials poden afectar en gran mesura la situació personal de les persones i del seu entorn i per això no es poden quedar sense saber el que s'ha dit ni el que ha passat.

Cas 1:

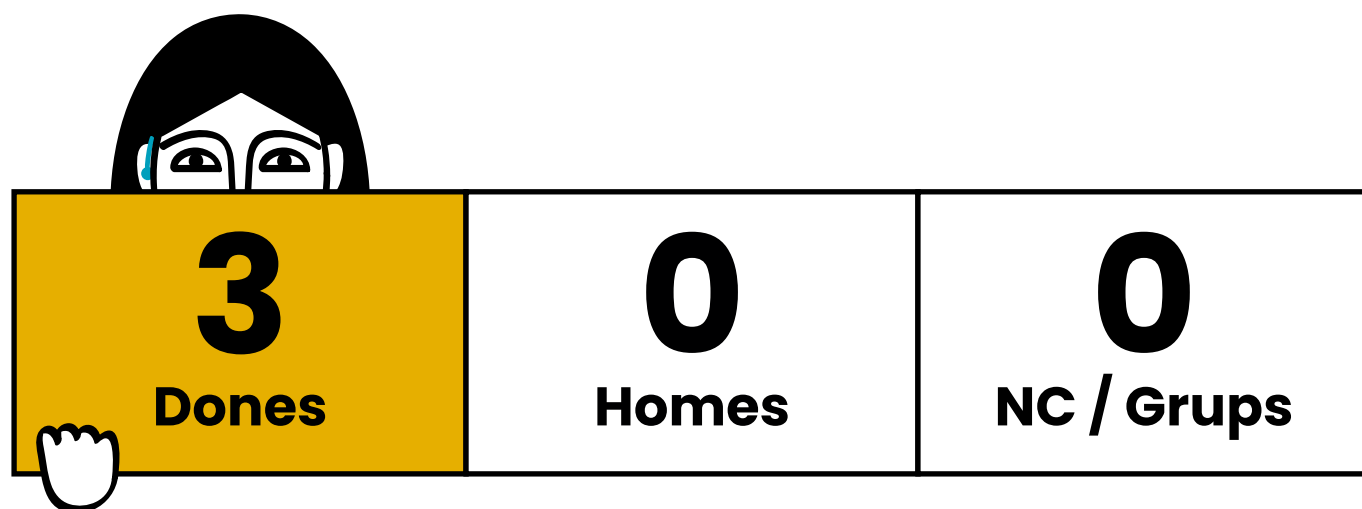
Des de l'Associació ACAPPS ens arriba el cas d'una dona amb sordesa de 46 anys que té un judici per un procés de divorci en un jutjat de primera instància. Tem que si no disposa de mesures d'accessibilitat no sabrà què diuen i això l'angoixa molt, perquè es juga també la custòdia de la seva filla. Li ofereixen el servei d'interprets de llengua de signes, però no li serveix perquè no fa servir aquesta modalitat comunicativa. Arran de la seva petició ens posem en contacte amb el seu advocat, per tal que pugui demanar mesures de suport a la comunicació oral, i amb

el Servei de Programes de Suport Judicial del Departament de Justícia, per tal de posar en el seu coneixement aquesta situació i perquè assumeixin la despesa que pot implicar. Des del Servei de Programes de Suport Judicial contacten amb el jutjat per donar suport en la implementació de la transcripció en directe com a mesura d'accessibilitat. Finalment, la persona amb sordesa compta amb transcripció en directe al judici, per poder seguir el que diuen a través del Servei d'Accessibilitat a la Comunicació de la Federació ACAPPS.

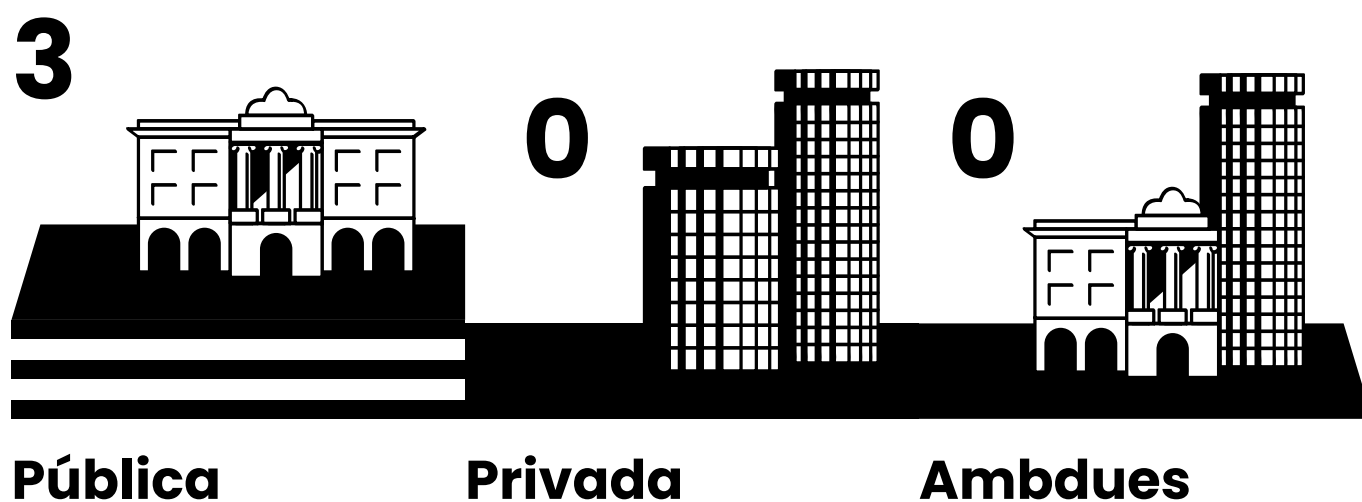
Cas 2:

Al cap d'uns mesos es torna a repetir la situació arran d'un segon judici on cal recordar la necessitat de disposar de la transcripció en directe com a mesura d'accessibilitat a la comunicació. Informem novament el Servei de Programes de Suport Judicial i la situació es resol favorablement de manera més ràpida. La persona amb sordesa compta amb transcripció en directe a través del Servei d'Accessibilitat a la Comunicació de la Federació ACAPPS.

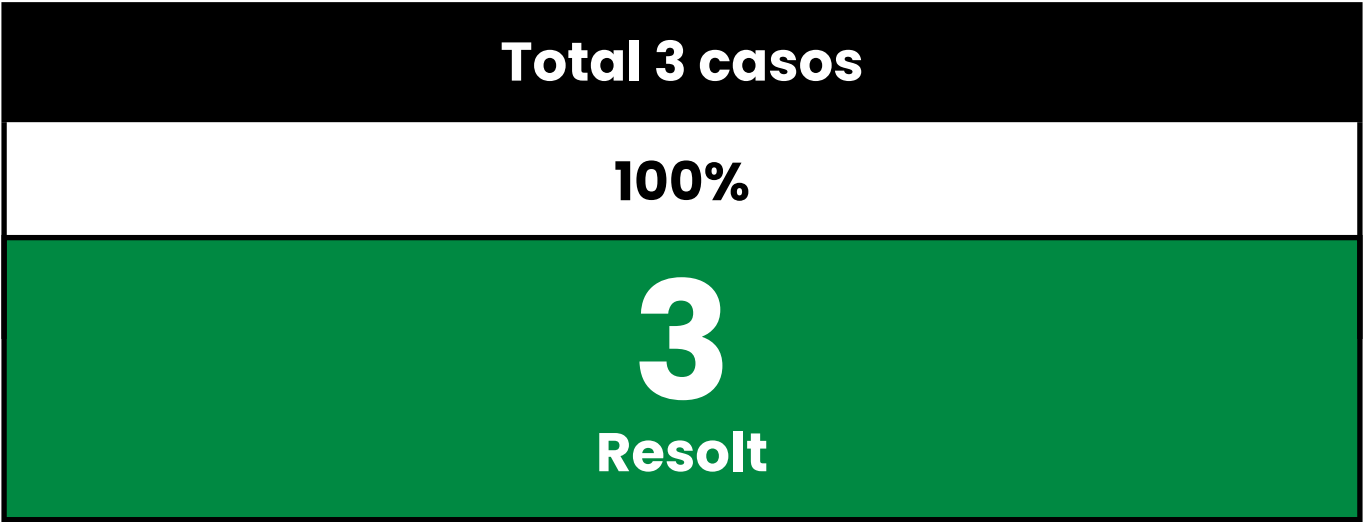
Casos per gènere



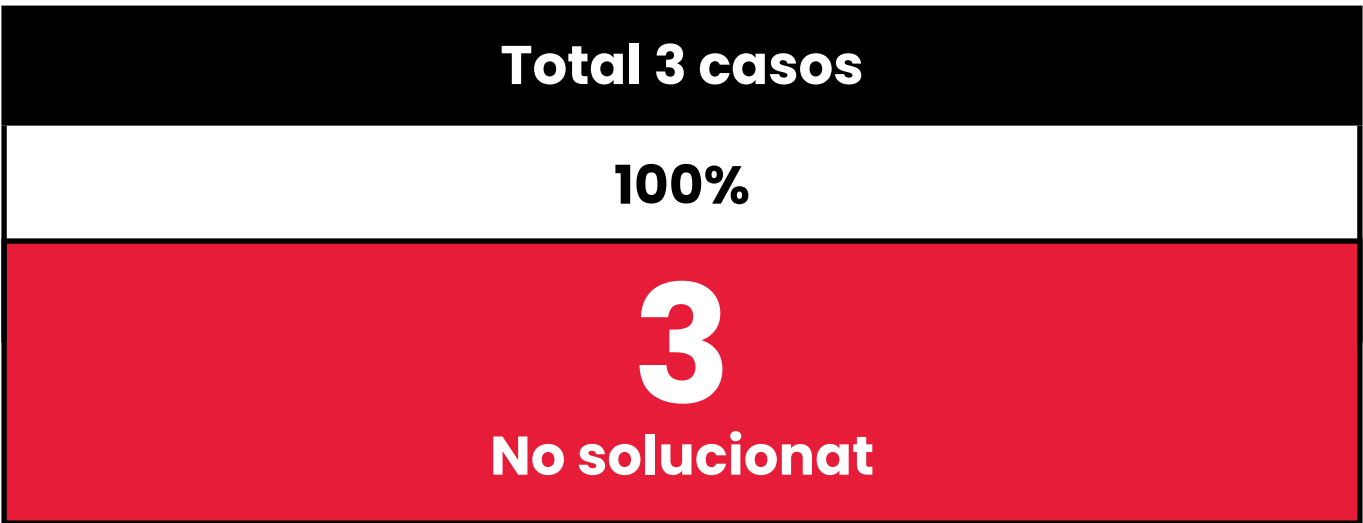
Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret



Solució de la inaccessibilitat



Tem que si no disposa de mesures d'accessibilitat no sabrà què diuen i això l'angoixa molt, perquè es juga també la custòdia de la seva filla. Li ofereixen el servei d'intèrprets de llengua de signes, però no li serveix perquè ella es comunica oralment.

Cas 3:

Una dona amb sordesa de 80 anys és citada, per un jutjat penal, a declarar el 29 d'octubre com a víctima i testimoni en un cas de robatori. En l'escrit de citació no especifiquen si necessita alguna mesura d'accessibilitat i demana el nostre suport per poder disposar de la mesura que necessita com és la transcripció en directe. Com no es necessària la figura d'un advocat, donem suport a la persona amb sordesa per fer un escrit al jutjat demanant la mesura

d'accessibilitat comunicativa que necessita. Paral·lelament, posem el cas en coneixement del Servei de Programes de Suport Judicial. Després de diversos contactes, des del Departament de Justícia ens asseguren que la persona disposarà d'aquest servei. Finalment, la persona amb sordesa ens comenta que no ha estat necessari el servei, perquè no ha estat cridada pel/la jutge/essa a declarar.

Altres accions de promoció d'accessibilitat a la justícia

L'abril de 2025 mantenim una reunió amb el senyor Ramon Espadaler, conseller de Justícia i Qualitat Democràtica, on li trasludem les necessitats d'accessibilitat a la Justícia i als processos electorals que tenen les persones amb sordesa que es comuniquen oralment. El novembre de 2025 mantenim una segona reunió amb el cap de gabinet del Conseller de Justícia i Qualitat Democràtica.

En aquestes reunions vam parlar de la necessitat de definir l'estàndard del servei que han de contractar els jutjats (tècnic audiovisual, bucle magnètic, subtitulació...) en funció de les dotacions i capacitats instal·lades a cada dependència judicial i a cada partida judicial, un treball que en la data de redacció de l'informe no s'ha concretat per manca de resposta del Departament.

Durant el 2025 hem comptat amb la col·laboració del Servei de Programes de Suport Judicial per fer arribar la necessitat d'accessibilitat auditiva de les persones amb

sordesa que es comuniquen oralment en els processos judicials que hem gestionat.

Per altra banda, hem signat un conveni amb el Consell de l'Advocacia de Catalunya (CICAC) per tal de fer arribar a tots els professionals, les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment en tot el procés judicial. Des de la primera entrevista d'assessorament legal fins a la finalització del procés jurídic o legal.

Amb CICAC hem publicat la versió actualitzada, després de la modificació legislativa que ha suposat la Llei del Dret a la Defensa dels formularis que hem fet per als advocats i advocades de Catalunya, per a quan han de demanar mesures de suport a la comunicació oral, bé sigui per a un testimoni, un pèrit, una víctima, o una persona processada en qualsevol procés judicial o una investigació policial. Aquests formularis el CICAC els posa a disposició dels professionals del dret a Catalunya a través del seu web www.compendium.cat.

Conclusions de l'àmbit de la justícia

La primera constatació és positiva. Gràcies a la interlocució establerta entre la Federació ACAPPS i el Servei de Programes de Suport Judicial, sempre que una persona amb sordesa ens ha demanat suport per disposar de mesures d'accessibilitat en un procediment judicial hem aconseguit que el Departament intervingués davant del jutjat perquè aquestes mesures fossin garantides. Només hem trobat dificultats quan algun òrgan judicial ha decidit no aplicar les mesures d'accessibilitat previstes legalment o substituir-les per fórmules que no garanteixen que la persona amb sordesa pugui seguir directament i de manera autònoma el desenvolupament de l'acte judicial.

Ara bé, aquesta experiència també posa de manifest una realitat que ens preocupa. Les mesures d'accessibilitat continuen depenent, en gran manera, del fet que la persona amb sordesa conegui els seus drets, sàpiga com exercir-los i trobi assessorament especialitzat a través de la Federació ACAPPS. La tutela judicial efectiva no pot dependre del coneixement que tingui la persona afectada sobre els seus drets ni del fet que conegui una entitat especialitzada que l'acompanyi. Ha de formar part del funcionament ordinari de l'Administració de justícia.

Aquesta mateixa situació posa en evidència la necessitat de reforçar la formació dels professionals del dret. En els casos gestionats aquest any, han estat les mateixes persones amb sordesa, amb el suport de la Federació ACAPPS, les que han hagut d'identificar les mesures d'accessibilitat necessàries i impulsar-ne la sol·licitud. Aquesta responsabilitat no hauria de recaure en la persona afectada. Els advocats i advocades, com a garants del dret de defensa dels seus clients, han de conèixer tant les necessitats de les persones amb sordesa com els mecanismes jurídics per garantir els seus drets. El conveni signat amb el Consell de l'Advocacia

de Catalunya és un primer pas molt rellevant, però considerem necessari que aquesta formació arribi al conjunt dels col·legis professionals i, a través d'ells, al conjunt de la professió.

També cal posar de manifest una situació que no s'hauria de prolongar més en el temps. Des de l'any 2022, la Federació ACAPPS ha assumit la prestació dels serveis de transcripció en directe necessaris per garantir l'accessibilitat de les persones amb sordesa en procediments judicials. Quatre anys després, aquests serveis continuen pendent de ser abonats pel Departament de Justícia. En la pràctica, són els recursos propis de la Federació ACAPPS —i, en definitiva, l'esforç col·lectiu de les persones i entitats que en formen part— els que han permès garantir fins ara un dret que correspon assegurar a l'Administració de justícia. Confiem que aquesta situació es resolgui de manera definitiva i que aquestes mesures passin a integrar-se, també des del punt de vista pressupostari, en el funcionament ordinari del sistema judicial.

La Federació ACAPPS va analitzar de manera exhaustiva les necessitats d'accessibilitat auditiva de l'Administració de justícia en aquest [document](#), que va ser lliurat al Departament de Justícia. Entre d'altres, s'hi planteja la necessitat de definir un estàndard dels serveis d'accessibilitat que han d'oferir els òrgans judicials, garantir la subtitulació dels continguts audiovisuals que formen part dels procediments i determinar els recursos tècnics necessaris a cada seu judicial perquè aquestes mesures es puguin prestar amb normalitat.

Aquesta feina tècnica, que requereix la implicació de la Direcció de Serveis del Departament, continua pendent de desenvolupament. Ens acostem a la segona meitat de la legislatura i encara queda molta feina per transformar una necessitat àmpliament identificada i compartida en una política pública

Garantir la tutela judicial efectiva a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment requereix una feina tècnica que està en mans de la Direcció de Serveis del Departament, però continua pendent de desenvolupament. Ens acostem a la segona meitat de la legislatura i encara queda molta feina per transformar una necessitat àmpliament identificada i compartida en una política pública plenament consolidada que garanteixi, de manera efectiva, drets bàsics de les persones amb sordesa.

plenament consolidada que garanteixi, de manera efectiva, la tutela judicial de les persones amb sordesa.

Finalment, aquesta transformació també exigeix reforçar la formació de tots els operadors de l'Administració de justícia. No només dels professionals de l'advocacia, sinó també de magistrats i magistrades, lletrats i lletrades de l'Administració de justícia, fiscalia, i la resta de personal que intervé en

els procediments judicials. La normativa els atribueix unes obligacions reforçades en la garantia dels drets fonamentals de la ciutadania, i aquesta responsabilitat només es pot exercir adequadament si va acompanyada de la formació necessària sobre discapacitat, sordesa i mesures de suport a la comunicació oral. Confiam que la sensibilitat que hem percebut en les reunions mantingudes fins ara es tradueixi aviat en decisions concretes i en una política pública estable d'accessibilitat a la justícia.

Mitjans de comunicació



En aquest àmbit recollim situacions de manca d'accessibilitat que ens han fet arribar persones amb sordesa relacionades amb els mitjans de comunicació com televisions públiques i privades, plataformes de vídeo sota demanda i el visionat de pel·lícules de forma no accessible.

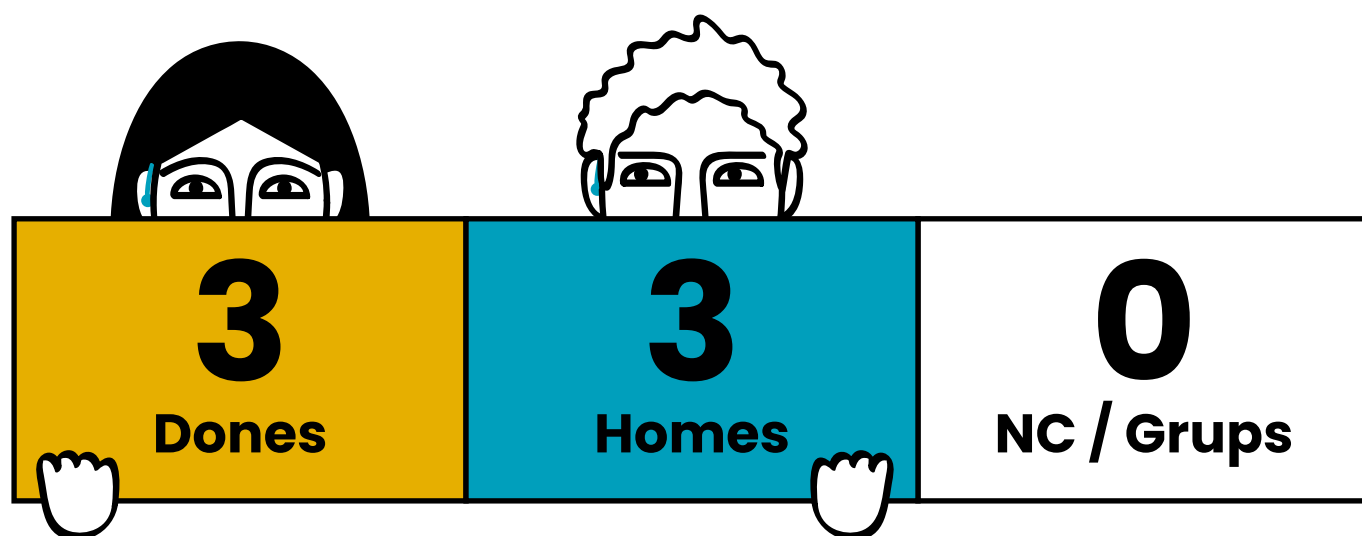
Cas 1:

Dona de 51 anys que ens comenta que quan escolta l'emissora de ràdio **Catalunya Informació**, de vegades té la impressió que pugen la velocitat de la transmissió i això li dificulta entendre'l. Diu que escolta en un aparell de ràdio normal i que no ho fa a través del mòbil ni de l'ordinador. Li facilitem un canal de contacte amb Catalunya Ràdio per fer la consulta. La dona amb sordesa fa la consulta i li diuen que no troben cap explicació tècnica. I que si torna a passar els digui el dia i l'hora que succeeix per poder investigar. En tot aquest temps de gestió del cas, la dona amb sordesa no ha tornat a detectar aquesta situació.

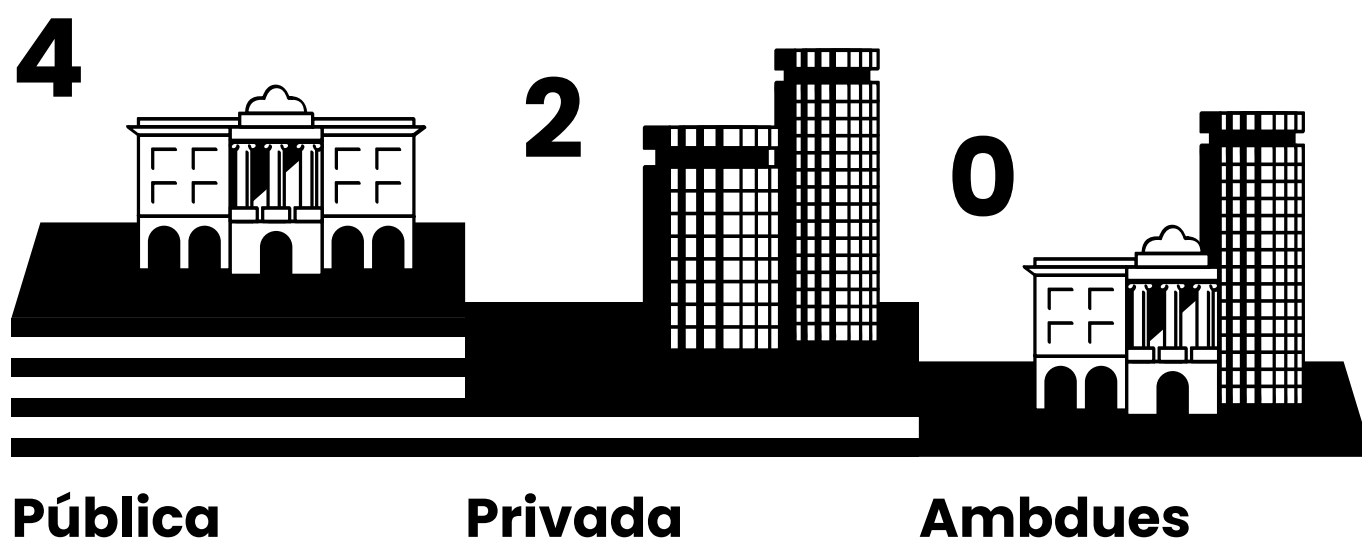
Cas 2:

Home de 38 anys que ens informa sobre els subtítols de la plataforma **3alacarta** són incomplets. Concretament, els del programa Està passant en el qual moltes vegades els subtítols queden congelats, i en altres trams funcionen bé. Comentem aquesta situació al servei d'Accessibilitat del 3Cat i, després d'enviar el minutatge concret d'algun episodi, ens responen que és millorable. Diuen que aquest programa concretament, el subtitulen en directe i actualment els és impossible revisar tot el que es produeix en directe. Amb l'entrada de la plataforma online ha augmentat el nombre d'hores a subtitular i no poden revisar tots els directes. Tot i això, ens diuen que ho tindran en compte per veure si es pot trobar alguna solució.

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 6 casos	
50%	50%
3 No resolts	3 No resolts

Solució de la inaccessibilitat

Total 6 casos		
67%	17%	17%
4 Solucionat	1	1
No solucionat		En procés

Cas 3:

Home de 78 anys que ens informa que el teletext de **Televisió de Catalunya** no dona cap mena d'informació com si hagués deixat de funcionar. Tampoc ens consta que s'hagi informat sobre aquest aspecte. Ho posem en coneixement de 3Cat i ens diuen que, efectivament, hi ha hagut una incidència, però que ja torna a funcionar, de manera que traslladem aquesta informació a la persona.

Cas 4:

Dona de 75 anys que ens informa que al canal **La Sexta**, en les notícies, els subtítols es posen en l'idioma de la versió original. Les persones amb sordesa necessiten els subtítols en castellà. Traslladem aquesta situació a Atresmedia. Ho recullen i ens diuen que ja estan mirant de trobar una solució. Fem seguiment i, al cap d'uns mesos, la mateixa persona amb sordesa ens diu que ja ho han solucionat. El problema

“Ahir mateix mirava a FILMIN la versió subtitulada en català Emilia Pérez i és impossible de seguir si ets una persona amb sordesa, ja que només subtitulen els diàlegs en anglès, quan la meitat de la pel·lícula i totes les cançons són en castellà... No sé el que diuen els llibres d'estil de les plataformes, però sembla força raonable que els subtítols garanteixin el seguiment íntegre de la pel·lícula (imprescindible si pensem en persones amb dificultats auditives).”

principalment consistia en el fet que fan servir una aplicació de transcripció automàtica i, en lloc de transcriure el vídeo que s'emet per la televisió, que té la veu en off amb la traducció incorporada, transcriuen el vídeo original, de manera que el que feia era transcriure l'idioma original de l'àudio que servien a l'aplicació.

Cas 5:

Dona de 33 anys ens informa que va voler veure el pregó de la Festa Major de Vilafranca del Penedès en diferit per la televisió local i pel web de l'Ajuntament, però no estava subtitulat. La Federació ACAPPS va acompanyar ACAPPS Penedès-Garraf en la interlocució, i la direcció de la Festa Major es va comprometre a fer de mitjancer en la reunió amb la **TV-Penedès**, compromís encara no concretat.

Cas 6:

«Ahir mateix mirava a **FILMIN** la versió subtitulada en català Emilia Pérez i és impossible de seguir si ets una persona amb sordesa, ja que només subtitulen els diàlegs en anglès, quan la meitat de la pel·lícula i totes les cançons són en castellà... No sé el que diuen els llibres d'estil de les plataformes, però sembla força raonable que els subtítols garanteixin el seguiment íntegre de la pel·lícula (imprescindible si pensem en persones amb dificultats auditives).»

Altres accions de promoció de l'accessibilitat als mitjans de comunicació

El febrer de 2025 mantenim reunió amb el Sr. Xevi Xirgo, president del Consell Audiovisual de Catalunya, per tal d'abordar la subtitulació com a mesura imprescindible per les persones amb sordesa, perquè puguin accedir als múltiples continguts audiovisuals tant en televisions generalistes com en televisions locals.

Arran d'aquesta reunió, ens conviden a participar en el procés de tramitació de la nova Llei de Comunicació Audiovisual de Catalunya on realitzem esmenes i propostes, i les fem arribar a tots els grups parlamentaris perquè coneguin la nostra posició, glossada en aquest [document](#).

Conclusions als mitjans de comunicació

El 100 % de les demandes d'accessibilitat als mitjans de comunicació que hem rebut enguany tenen relació amb la subtitulació, tant en televisions com en plataformes de continguts sota demanda. Es tracta de situacions molt diverses —subtítols inexistents, incomplets, incorrectes o amb problemes tècnics— però que comparteixen una mateixa conseqüència: les persones amb sordesa no poden accedir als continguts audiovisuals en condicions d'igualtat.

Cal recordar que, d'acord amb la normativa vigent, una televisió local només està obligada a subtitular part de la seva programació quan supera el 2 % de quota d'audiència o disposa d'un pressupost superior als sis milions d'euros. A Catalunya no hi ha cap televisió local que compleixi aquests requisits, ni tan sols Betevé. Tanmateix, una cosa és no estar legalment obligat i una altra ben diferent és renunciar

a incorporar l'accessibilitat com a part de la mateixa política de comunicació i de servei a la ciutadania.

Hi ha esdeveniments que, per la seva rellevància institucional o social, haurien de formar part d'aquesta voluntat d'anar més enllà del mínim legal. Actes com els pregons de Festa Major, els discursos institucionals o altres esdeveniments d'especial interès per al conjunt del municipi constitueixen moments de participació col·lectiva que haurien de ser accessibles també per a les persones amb sordesa. Aquest és el plantejament que vam traslladar al Consell de l'Audiovisual de Catalunya i que posteriorment vam desenvolupar en les aportacions que la Federació ACAPPS va presentar durant la tramitació de la futura Llei de Comunicació Audiovisual de Catalunya, recollides en el document disponible a l'[Observatori](#).

Actes com els pregons de Festa Major, els discursos institucionals o altres esdeveniments d'especial interès per al conjunt del municipi constitueixen moments de participació col·lectiva que haurien de ser accessibles també per a les persones amb sordesa.

Més enllà del compliment formal de les obligacions legals, cal posar l'accent en la qualitat de l'accessibilitat. L'accessibilitat audiovisual no es mesura pel nombre d'hores subtitulades, sinó per la possibilitat real que una persona amb sordesa pugui seguir els continguts en igualtat de condicions. Uns subtítols incomplets, incorrectes o que no permeten seguir íntegrament una obra audiovisual generen una accessibilitat només aparent.

En aquest sentit, la incorporació de sistemes de transcripció automàtica representa una oportunitat per ampliar l'accessibilitat, però no pot substituir els processos de revisió i control de qualitat. Com posa de manifest la recerca de la Federació ACAPPS sobre l'efectivitat de les aplicacions de transcripció automàtica, aquestes eines continuen cometent errors que poden alterar el significat de la informació sense que les persones usuàries siguin capaces de detectar-los. Quan es tracta de continguts informatius o d'alt interès públic, aquests errors poden afectar directament el dret de les persones amb sordesa a rebre una informació veraç i equivalent a la de la resta de la ciutadania.

Especial atenció mereix el cas de la plataforma 3Cat. Entenem que l'ampliació del volum de continguts dificulta la revisió de tots els materials, especialment dels programes subtitulats en directe. Ara bé, l'ampliació dels continguts d'una plataforma pública no pot comportar una disminució de l'accessibilitat dels continguts que ofereix. L'accessibilitat no és una característica complementària del servei, sinó una obligació que ha d'acompanyar la planificació, la producció i la difusió de qualsevol contingut audiovisual.

La qualitat d'un producte audiovisual no es mesura únicament per l'audiència que aconsegueix o pel volum de continguts que ofereix. També es mesura per la seva capacitat de complir el marc normatiu que regula la seva activitat, pels valors de servei públic que proclama i per la garantia que tots els sectors de

la ciutadania poden accedir als seus continguts en condicions d'igualtat. Des d'aquesta perspectiva, planificar nous continguts sense incorporar-ne l'accessibilitat des del seu origen no respon als estàndards de qualitat que són exigibles al principal operador audiovisual públic de Catalunya.

Precisament perquè 3Cat exerceix aquest paper de referència, el seu compromís amb l'accessibilitat contribueix també a definir els estàndards que la societat acabarà exigint a la resta d'operadors audiovisuals. El servei públic de comunicació ha de liderar aquest camí i demostrar que és possible créixer, innovar i ampliar l'oferta audiovisual sense deixar ningú enrere.

Finalment, volem reconèixer la bona disposició mostrada tant pel Consell de l'Audiovisual de Catalunya com pels equips tècnics de diversos operadors amb qui hem pogut establir contacte durant aquest any. Els casos resolts demostren que, quan existeixen canals de diàleg i voluntat de millora, moltes incidències es poden corregir. El repte és que aquesta actitud es consolidi i es tradueixi en sistemes estables de control de qualitat que garanteixin que l'accessibilitat audiovisual no depengui de reclamacions puntuals, sinó que formi part del funcionament ordinari dels mitjans de comunicació.

L'ampliació dels continguts d'una plataforma pública no pot comportar una disminució de l'accessibilitat dels continguts que ofereix. L'accessibilitat no és una característica complementària del servei, sinó una obligació que ha d'acompanyar la planificació, la producció i la difusió de qualsevol contingut audiovisual.

Participació ciutadana



En aquest àmbit recollim els casos de manca d'accessibilitat, relacionada amb la participació de les persones amb sordesa en la res pública, que afecten la interlocució amb determinats estaments polítics en diferents nivells i la participació en el si de les associacions i entitats democràtiques.

Cas 1:

Dona de 74 anys que és convidada a un acte institucional al **Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona**. En el moment que va confirmar l'assistència va informar de la seva condició de persona amb sordesa que es comunica oralment. Durant l'acte no va poder assabentar-se del que deien, perquè no hi havia subtitulació/transcripció en directe. Només va poder assabentar-se del que deien en un vídeo que estava subtitulat. Malauradament, no podem reparar el dret de la persona, però ho posem en coneixement del Servei de Protocol, perquè ho tinguin en compte en els pròxims actes.

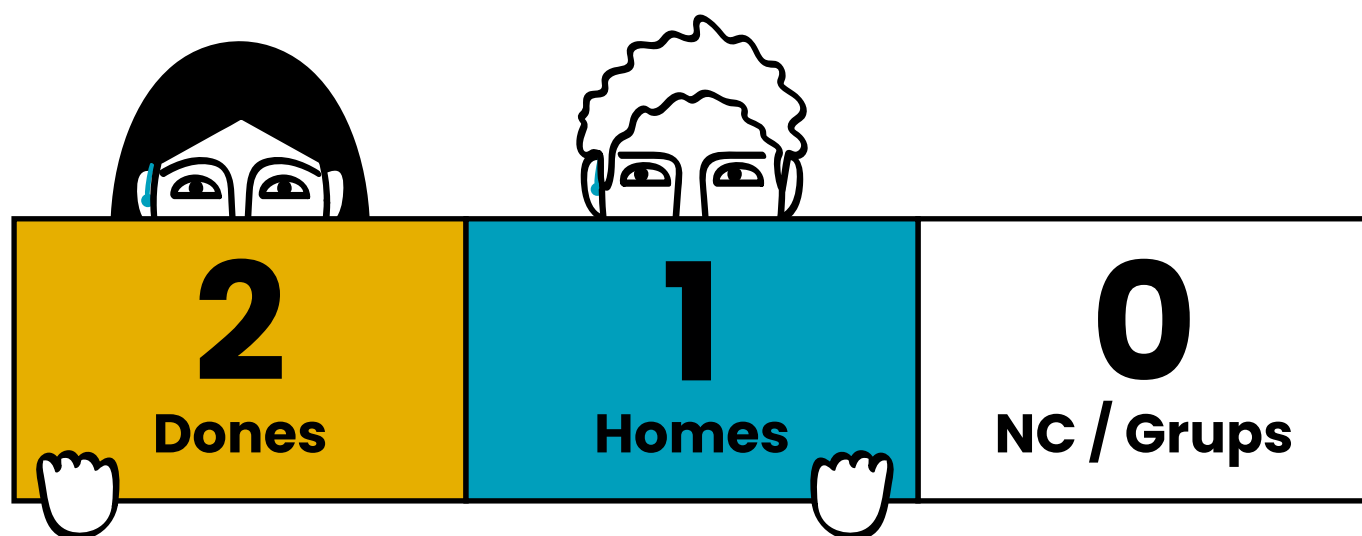
Cas 2:

Dona de 74 anys que assisteix a l'Audiència Pública del **Districte de Sant Martí**. I detecta que el bucle magnètic instal·lat a la sala continua sense funcionar. Es posa en coneixement del Districte. En el moment de redacció de l'informe el bucle magnètic ja funciona correctament.

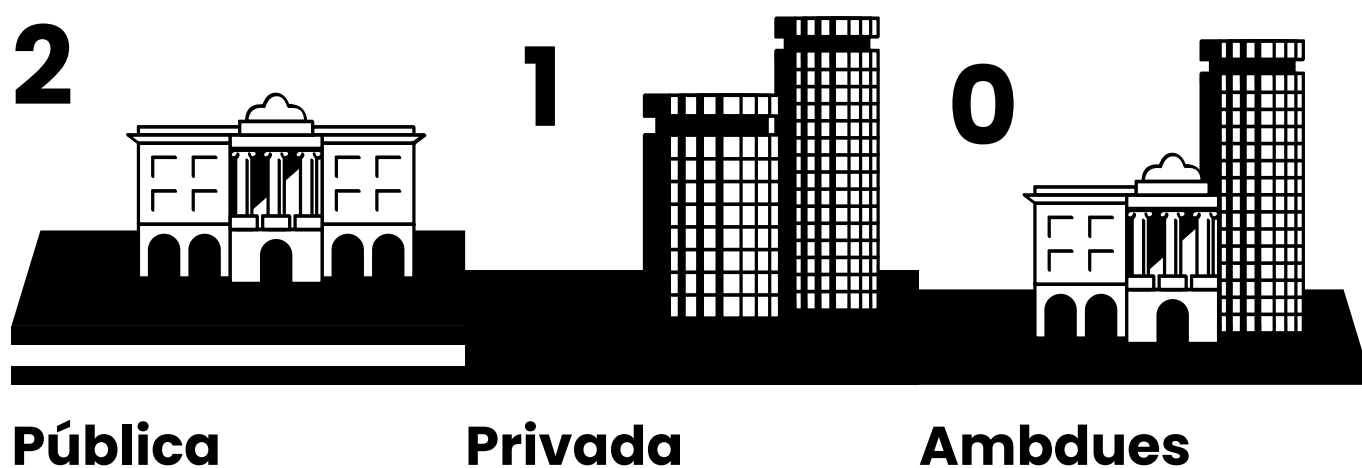
Cas 3:

Durant una Assemblea de l'Associació ACAPPS, el bucle magnètic instal·lat s'escalfava i deixava de funcionar, per la qual cosa, les persones amb sordesa deixaven de rebre el senyal auditiu a les seves pròtesis. Finalment, hem fet canvis en la instal·lació de l'aparell perquè no s'escalfi.

Casos per gènere



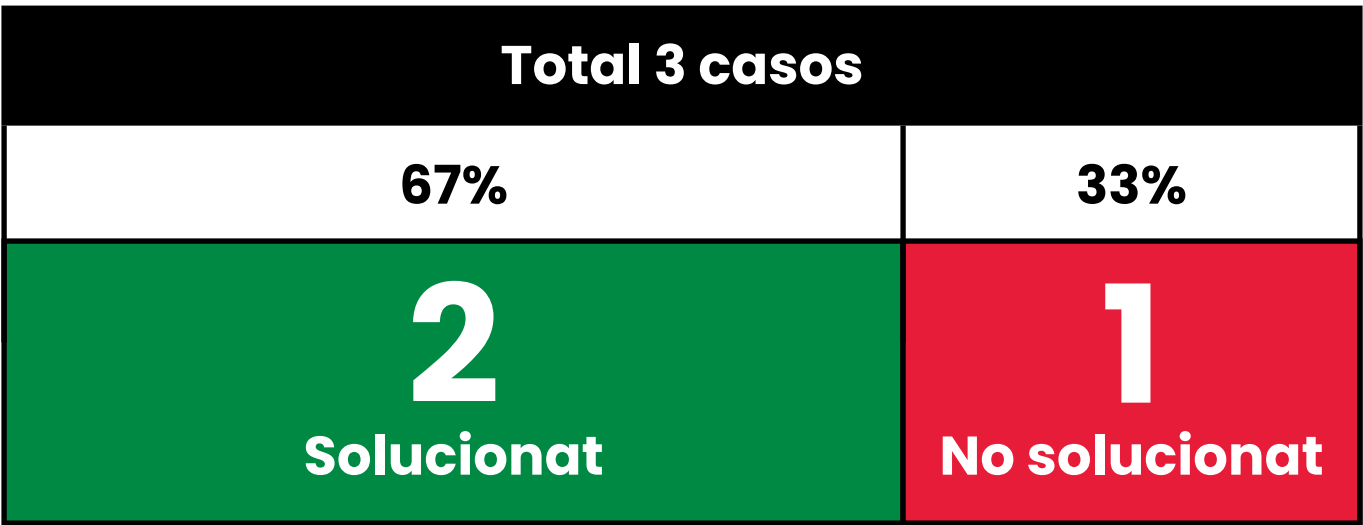
Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret



Solució de la inaccessibilitat



**Dona de 74 anys que
assisteix a l'Audiència
Pública del Districte de
Sant Martí. I detecta que el
bucle magnètic instal·lat
a la sala continua sense
funcionar. Es posa en
coneixement del Districte.
En el moment de redacció
de l'informe el bucle
magnètic ja funciona
correctament.**

Altres accions de promoció de l'accessibilitat a la participació ciutadana

Durant el 2025 hem facilitat la participació de les persones amb sordesa en diferents entitats del tercer sector social, gràcies a la gestió de l'accessibilitat mitjançant la subtitulació en directe de les seves activitats i jornades. Algunes d'aquestes entitats han estat: Plataforma Unitària contra la Violència Vers les Dones, la Federació Catalana de Voluntariat Social, COCARMI,

La Federació ECOM, FEPCCAT; i, òbviament, l'Associació ACAPPS i la mateixa Federació ACAPPS.

Hem assessorat altres entitats sobre com fer accessible una activitat o esdeveniment: DINCAT, Intermón Oxfam. Fundació Ampans.

Conclusions de l'àmbit de la participació ciutadana

La participació ciutadana és un dels espais on es fa més visible la qualitat democràtica d'una societat. Poder assistir a una audiència pública, intervenir en un debat, participar en una assemblea d'una entitat o seguir un acte institucional no és una qüestió accessòria, sinó que forma part de l'exercici efectiu de la ciutadania.

Com ja hem assenyalat en edicions anteriors d'aquest informe, valorem positivament que les administracions, i especialment l'Ajuntament de Barcelona, hagin prioritzat progressivament la incorporació de mesures de suport a la comunicació en alguns dels seus espais de participació ciutadana. És un encert començar precisament pels espais on la ciutadania exerceix el seu dret a participar en els afers públics i on

es materialitza el reconeixement de totes les persones com a ciutadans i ciutadanes de ple dret.

Ara bé, aquest esforç encara és insuficient. No tots els espais de participació disposen de mesures d'accessibilitat, ni aquesta realitat s'ha estès al conjunt dels municipis de Catalunya. El repte continua sent garantir que qualsevol persona amb sordesa pugui participar en igualtat de condicions, amb independència del municipi o de l'administració convocant.

Els casos recollits enguany posen també de manifest una realitat sovint poc visible: instal·lar una mesura d'accessibilitat no és suficient. Les instal·lacions d'accessibilitat a la comunicació requereixen un disseny correcte, una execució tècnicament adequada, manteniment periòdic

i personal que conegui el seu funcionament. Massa sovint ens trobem bucles magnètics que no funcionen perquè no s'han instal·lat correctament, perquè no s'han verificat abans de l'activitat o perquè les persones responsables desconeixen com posar-los en servei. Una instal·lació d'accessibilitat que no funciona genera una falsa sensació d'inclusió i acaba produint encara més frustració en les persones que hi confien.

Aquest és un aspecte especialment rellevant perquè el desplegament del Codi d'accessibilitat farà créixer molt el nombre d'instal·lacions de bucles magnètics, sistemes de subtitulació i altres mesures de suport a la comunicació. Aquest desplegament haurà d'anar necessàriament acompanyat de protocols de verificació, manteniment i formació del personal responsable si es vol garantir que aquestes inversions compleixin realment la seva funció.

D'altra banda, les entitats socials tampoc estem exemptes de responsabilitat. Les nostres activitats, els nostres equipaments i, molt especialment, els nostres espais de govern i presa de decisions han de ser plenament accessibles. Si reclamem accessibilitat a les administracions i a la resta de la societat, hem de ser els primers a garantir-la dins les nostres pròpies organitzacions. Els casos recollits enguany ens recorden que també nosaltres podem cometre errors i que tenim l'obligació de corregir-los amb rapidesa i exigència.

Paradoxalment, l'experiència ens demostra que les organitzacions que més aposten per l'accessibilitat són també les que detecten més incidències. No és perquè funcionin pitjor, sinó perquè incorporen persones amb sordesa a les seves activitats de manera habitual. Quan la participació és real, les persones usuàries poden identificar allò que encara no funciona prou bé i contribuir a millorar-ho. Aquesta és, probablement, la millor manera d'avançar: entendre les incidències no com un fracàs, sinó com una oportunitat de millora contínua.

En definitiva, la participació ciutadana només és plenament democràtica quan és també plenament accessible. Garantir que les persones amb sordesa poden participar, intervenir, decidir i ser escoltades en igualtat de condicions no és una mesura de cortesia institucional, és una exigència democràtica i una obligació legal.

Els casos recollits enguany posen també de manifest una realitat sovint poc visible: instal·lar una mesura d'accessibilitat no és suficient. Les instal·lacions d'accessibilitat a la comunicació requereixen un disseny correcte, una execució tècnicament adequada, manteniment periòdic i personal que conegui el seu funcionament.



En aquest capítol recollim les situacions de manca d'accessibilitat auditiva als serveis de salut, tant de caràcter públic com privat. Han estat dones les que ens han comunicat tots els casos

Cas 1:

Dona de 78 anys que ens trasllada la necessitat de fer més accessibles les citacions telefòniques, ja que l'avisen pel telèfon. Per ella seria més accessible que les hi enviessin per correu electrònic. Contactem amb la persona, però no contesta els missatges que li fem arribar. Passats tres mesos deixem d'insistir, a l'espera que si ho considera repregui el contacte.

Cas 2:

Dona de 73 anys que ens comenta la situació amb el **CAP de Sant Antoni Maria Claret** de Barcelona, ja que també la citen per telèfon. Intentem posar la situació en coneixement del centre i no ens donen resposta.

Cas 3:

Dona de 48 anys que està en espera d'una intervenció quirúrgica a l'**Hospital Universitari de la Vall d'Hebron**. Avisa al mes de març de la seva sordesa pregon a i demana que la citació pel preoperatori sigui per escrit. Al juny li truquen

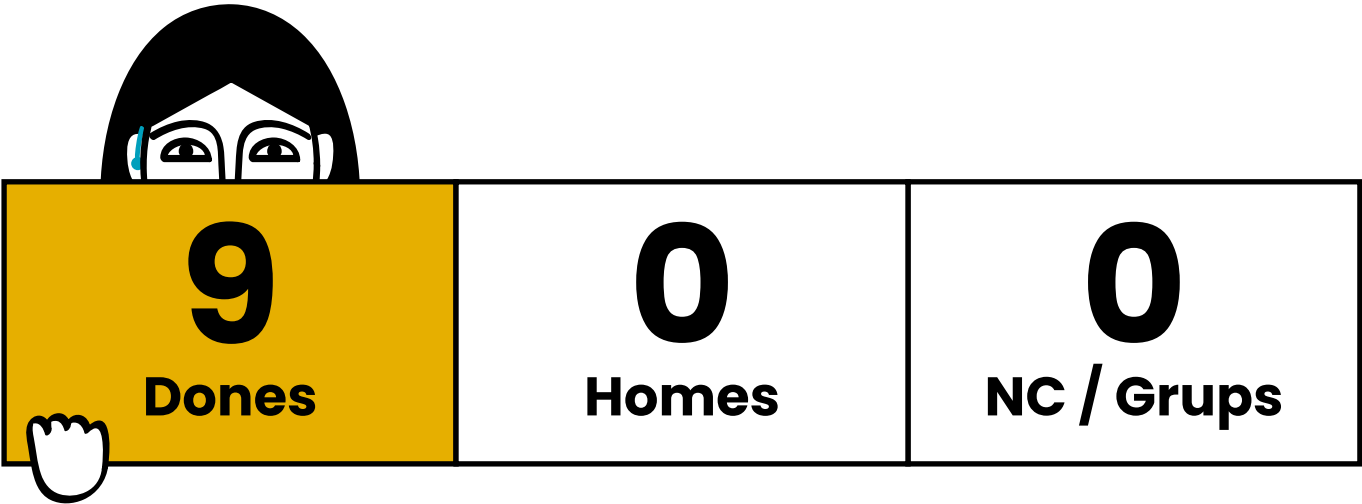
telefònicament al mòbil. Durant la conversa té dificultats de comprensió auditiva per entendre les instruccions, afegit al fet que estava sola i no podia donar-li el telèfon a una tercera persona oient. Parlem amb la Unitat de Gestió Ciutadana de la Vall d'Hebron per traslladar aquesta situació i acordem que revisaran el protocol de contacte amb persones amb sordesa, també es plantegen accions formatives al personal d'atenció. En farem seguiment durant el 2026.

Cas 4:

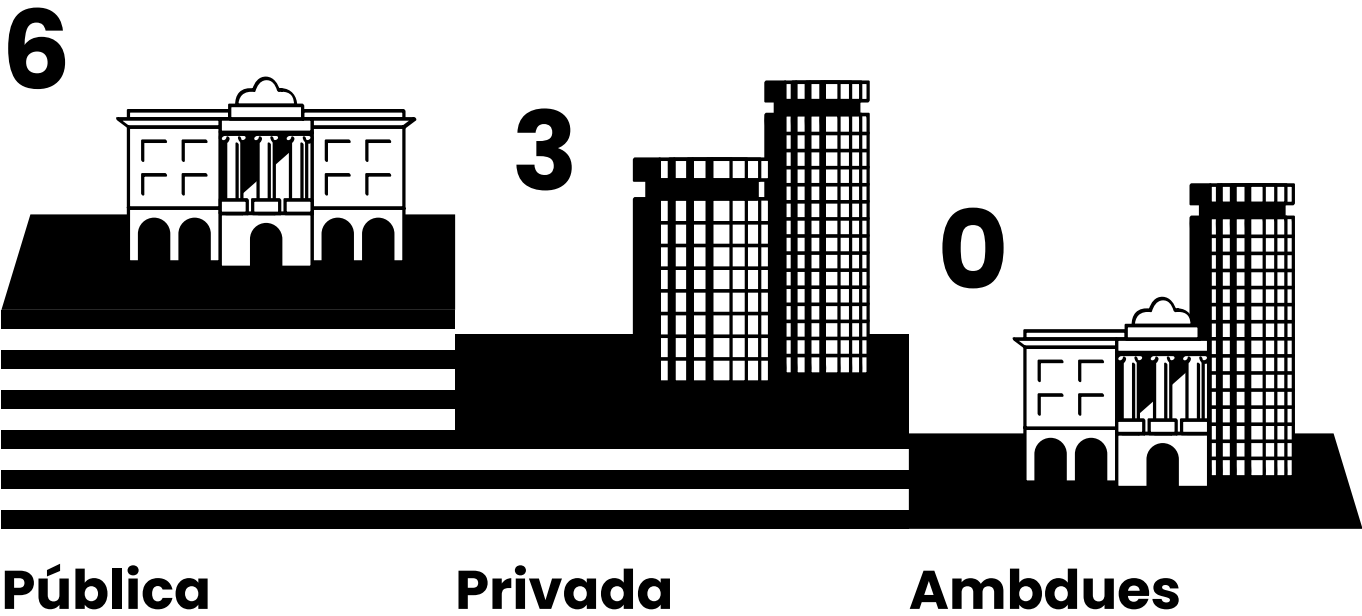
Dona de 55 anys que es troba en procés per ser operada d'un implant coclear a l'**Hospital Germans Trias i Pujol (Can Ruti)**. Ens comenta que a la sala d'espera d'otorrinolaringologia criden als pacients per megafonia de forma recurrent, ja que ja hi ha anat tres vegades. Diu que sort que anava amb la seva parella que va entendre quan la cridaven.

Després de diversos intents, tenim resposta des de la Unitat d'Atenció. Ens comenten que la nostra reclamació s'ha traslladat a la Direcció de

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 9 casos	
22%	78%
2 Resolt	7 No resolt

Solució de la inaccessibilitat

Total 9 casos	
33%	67%
3 Solucionat	6 No solucionat

Serveis Generals, i que s'estan tenint en compte en el disseny dels nous espais que s'estan creant. També s'estan instal·lant pantalles de crida de pacients per millorar l'accessibilitat com, per exemple, al Servei de Radiodiagnòstic. A més, estan estudiant la implantació de bucles

magnètics. Resten oberts a fer una formació sobre sordesa i accessibilitat auditiva. En farem seguiment durant el 2026.

Avisa al mes de març de la seva sordesa pregona i demana que la citació pel preoperatori sigui per escrit. Al juny li truquen telefònicament al mòbil. Durant la conversa té dificultats de comprensió auditiva per entendre les instruccions, afegit al fet que estava sola i no podia donar-li el telèfon a una tercera persona oient. Parlem amb la Unitat de Gestió Ciutadana de la Vall d'Hebron per traslladar aquesta situació i acordem que revisaran el protocol de contacte amb persones amb sordesa, també es plantegen accions formatives al personal d'atenció. En farem seguiment durant el 2026.

Cas 5:

Mare de 52 anys amb una filla amb sordesa que assisteix a visites mèdiques a l'**Hospital de Sant Joan de Déu** i ha detectat mancances a pel que fa a l'accessibilitat.

Testimoni:

«En diferents visites mèdiques que ha tingut la meva filla a l'Hospital Sant Joan de Déu, hem pogut observar com dels quatre punts d'atenció que hi ha al taulell d'atenció de consultes externes, només n'hi ha un que disposi de bucle d'inducció magnètica per a persones sordes. Curiosament, en totes les visites que he fet, aquest punt està buit, no hi ha ningú que l'atengui; o bé, si està la persona que l'atén assegurada al seu lloc, té al davant un rètol amb lletres negres sobre fons groc que posa "Fora de servei/Fuera de servicio" i, per tant, no atén pacients, perquè potser té tasques internes a realitzar, i continua sense servei el punt d'atenció adaptat per a persones sordes. Trobo una manca de respecte cap al col·lectiu de persones sordes que no estiguin tots els punts d'atenció adaptats, i que l'únic que està adaptat es deixi sense ningú que l'atengui gran part del temps.»

La mare va decidir posar-ho en coneixement de la Sindicatura de Greuges.

Per la nostra banda, vam contactar amb l'Hospital per traslladar aquesta situació i altres relacionades amb l'accessibilitat. Finalment, la resposta de l'Hospital el març de 2026 va ser que ja s'han iniciat les següents accions:

- Revisió del funcionament dels bucles magnètics.
- Reforçar la formació al personal administratiu del seu ús.
- Donar l'ordre per a instal·lar bucle magnètic al taulell informatiu de la planta 3 de consultes externes, on hi ha les consultes ORL (no en tenien).
- Assegurar la subtitulació dels dibuixos animats a les pantalles de TV de les sales d'espera.

Cas 6:

Dona amb sordesa, de 33 anys, amb dos fills petits oients que ha de gestionar les seves visites amb Pediatria en el CAP de salut.

Testimoni:

«Estic farta que els administratius SEMPRE truquin per telèfon per donar hora als meus fills. No té cap sentit que pugui fer una eConsulta per demanar hora i siguin INCAPAÇOS de contestar per eConsulta... Sempre truquen. I és clar... El meu marit no porta l'agenda a mà i jo sí. Si truquen al meu marit i resulta que després no va bé, cal fer més gestions... I és un rotllo la veritat... Podem fer alguna cosa?»

Ens posem en contacte amb el centre de salut. Després de diversos intents, podem parlar amb la responsable de pediatria. Finalment, aconseguim que enviïn missatges a la mare amb les citacions. I realitzem al centre una formació sobre sordesa i accessibilitat.

Tanmateix, no és una solució definitiva, donat que en la data de redacció de l'informe els problemes de manca de coordinació del CAP es

reprodueixen amb moltes trucades a la persona, malgrat els també molts avisos que és una persona amb sordesa.

Cas 7:

Dona amb sordesa, de 64 anys, que fa un grup de suport de l'àrea Terapèutica a l'Associació ACAPPS ens comenta que el sistema de microfonia de la sala on es feia el taller no funcionava bé, i la persona que feia els subtítols tenia problemes per sentir bé el que es deia. Finalment, acordem fer un tutorial sobre l'ús audiovisual de la sala per a corregir alguns errors relacionats amb l'accessibilitat auditiva.

Cas 8:

Una dona amb sordesa, de 38 anys, ens demana suport, perquè el seu germà està ingressat en un centre de salut i té dificultats per comunicar-se a distància amb ell, ja que no fan servir un sistema accessible amb subtitulació, que és el que ella necessita. Ens posem en contacte amb l'entitat per oferir assessorament sobre sistemes de videotrucada amb subtítols. El centre es mostra receptiu i li faciliten aquesta mesura d'accessibilitat tant en les comunicacions a distància com en les visites presencials.

Cas 9:

Una jove amb sordesa, de 27 anys, ens comenta que

«Advanced Bionics no ofereix alternatives dignes de processadors d'implants coclears per la meua part interna col·locada l'any 2001. Considero per mi, que això és una situació inaccessible, perquè m'estan deixant sense opció de sentir-hi bé amb l'implant ni ús d'altres recursos com el bucle magnètic, FM o Bluetooth, a més que han deixat de fabricar bateries i carregadors del meu processador actual, HARMONY, que ja té 13 anys i els recanvis es fan cada tres, com he dit abans el recanvi que proposen és un processador tipus petaca, creat a l'any 2011 que es diu CHORUS. He contactat amb ells fa temps i m'han dit que no és la seva prioritat el meu cas, és a dir que no buscan solucions ni els interessa».

Altres accions de promoció de l'accessibilitat a la salut

Per tal de promoure l'accessibilitat auditiva a la informació i a la comunicació en l'àmbit de la salut el 2025 hem fet les següents accions:

Hem elaborat una guia d'accessibilitat dirigida als equipaments i serveis sanitaris on recollim les condicions mínimes d'accessibilitat per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i que estan previstes al Decret

209/2023 del 28 de novembre, sobre l'aprovació del Codi d'Accessibilitat de Catalunya. Es pot trobar en aquest enllaç <https://acapps.org/web/wp-content/uploads/2026/05/Accessibilitat-auditiva-als-equipaments-sanitaris.pdf>.

Hem mantingut una reunió institucional amb el subdirector de Promoció de la Salut del Departament de Salut, per traslladar-li les

necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Participem en el Consell Consultiu de Pacients de Catalunya, per defensar els interessos de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment dins l'àmbit de la salut.

Participem en l'elaboració d'un document sobre atenció sanitària a les persones amb sordesa, dins del marc de la Federació Europea de Persones amb sordesa (EFHOH, en anglès).

El març de 2025 celebrem una reunió amb la directora, Marta Poll, i el tècnic d'incidència i drets, Ivan Cano, de Salut Mental Catalunya sobre la salut emocional i la inclusió laboral.

L'octubre de 2025 participem com a ponents en una jornada sobre accessibilitat a la salut, organitzada per l'Institut Català de la Salut dirigida a caps d'enginyeria hospitalària d'equipaments sanitaris públics i privats, on s'abordaven les directrius que marca el Codi

d'Accessibilitat de Catalunya als centres i serveis sanitaris.

Realització d'una sessió informativa sobre sordesa i mesures d'accessibilitat a la comunicació oral al CAP Carmel.

La Federació ACAPPS formem part del Consell Consultiu del Pacient, òrgan de participació de les entitats de pacients del Departament de Salut de la Generalitat. Com a membres d'aquest òrgan, hem sigut seleccionats per representar les entitats de pacients a la Comissió Assessora de la Prescripció Ortoprotètica (CAPO), un espai on assisteixen el Departament de Salut, les associacions dels fabricants de pròtesis (de tota mena), les associacions de les empreses distribuïdores, metges i infermeres, a banda de les associacions de pacients. Esperem poder representar bé els interessos del conjunt d'associacions de pacients i poder vehicular-hi les necessitats de les persones amb sordesa en aquesta matèria.

Conclusions de l'àmbit de la salut

L'accessibilitat del sistema sanitari continua sent un dels àmbits en què la distància entre el marc legal i la realitat és més evident. Els casos recollits enguany mostren que moltes de les dificultats que afronten les persones amb sordesa no deriven de la complexitat tècnica de les solucions, sinó de la manera com s'organitzen els serveis.

Només cal observar el funcionament habitual de moltes consultes externes hospitalàries, incloses les d'otorrinolaringologia, on la crida dels pacients continua fent-se exclusivament de forma oral, en lloc de mitjançant sistemes de gestió de cues accessibles. O comprovar com, encara avui, nombroses citacions i comunicacions es continuen fent telefònicament

a persones la discapacitat auditiva de les quals és perfectament coneguda pel mateix sistema sanitari.

La literatura científica fa anys que descriu les conseqüències d'aquesta manca d'accessibilitat. Les persones amb discapacitat auditiva presenten més dificultats per comprendre la informació clínica, una menor adherència als tractaments, més errors derivats de problemes de comunicació, una menor freqüència d'utilització dels serveis sanitaris i, en conseqüència, pitjors resultats en salut. La manca d'accessibilitat no és una qüestió de comoditat, és un determinant directe de la qualitat assistencial, de la qualitat de vida i, en última instància, de l'esperança de vida.

Resulta difícil entendre que un sistema sanitari plenament digitalitzat permeti demanar visites mitjançant La Meva Salut, però continuï responnent-les telefònicament. O que el mateix sistema que diagnostica una pèrdua auditiva continuï intentant comunicar-se preferentment a través del canal que ja sap que no és accessible per a aquella persona.

Aquesta realitat no és desconeguda per les institucions. El Departament de Salut la coneix. El CatSalut la coneix. L'Institut Català de la Salut la coneix. També la coneixen els centres concertats que formen part del Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública de Catalunya. Des de la Federació ACAPPS, fa anys que els traslладem tant les necessitats detectades com les solucions

Resulta difícil entendre que un sistema sanitari plenament digitalitzat permeti demanar visites mitjançant La Meva Salut, però continuï responnent-les telefònicament. O que el mateix sistema que diagnostica una pèrdua auditiva continuï intentant comunicar-se preferentment a través del canal que ja sap que no és accessible per a aquella persona. Les institucions responsables coneixen perfectament aquestes situacions, però no tenim coneixement de plans d'intervenció per al canvi.

disponibles. Entre d'altres, poden consultar els documents elaborats per l'Observatori:

- [Accessibilitat al Sistema Català de Salut](#)
- [L'impacte en salut de les persones amb sordesa de la manca d'accessibilitat als serveis sanitaris](#)
- [Normativa de l'accessibilitat auditiva als equipaments sanitaris](#)

Les persones amb sordesa tenen dret a una atenció sanitària accessible. Aquest dret no es garanteix únicament amb bones pràctiques puntuals, sinó assegurant que els equipaments, els canals de comunicació, els procediments assistencials i la formació dels professionals incorporen l'accessibilitat de manera estructural.

Durant els anys 2022-2024, vam iniciar amb el Departament de Salut un procés de treball per identificar barreres i explorar solucions estructurals. Aquell procés es va interrompre amb el període electoral i, en data de tancament d'aquest informe, encara no s'ha reprès. Els problemes que van motivar aquella feina continuen existint.

Cal reconèixer, però, que aquell procés sí que va produir un resultat tangible. Arran de la feina conjunta, els plecs de contractació dels comandaments de televisió dels vuit hospitals de titularitat pública de Catalunya van incorporar l'obligació que aquests permetessin activar la subtitulació. Pot semblar una modificació menor, però és un bon exemple de com la incorporació de l'accessibilitat en la contractació pública genera millores permanents per als futurs serveis. Agraïm la predisposició mostrada en aquell moment. Precisament perquè sabem que és possible avançar, considerem necessari reprendre amb urgència aquell espai de treball.

El Codi d'accessibilitat de Catalunya estableix calendaris i obligacions molt concrets. Els centres

d'atenció primària de més de 500 m² disposen fins al març de 2027 per adaptar-se als requisits previstos. Els hospitals ja estan sotmesos a obligacions plenament vigents des de l'entrada en vigor del Codi, entre les quals destaquen els taulells d'informació amb bucle magnètic, els sistemes accessibles de comunicació amb els pacients, els gestors de cues accessibles, les habitacions amb mesures de suport a la comunicació oral, les màquines d'autocitació accessibles i els serveis d'acompanyament i suport a la comunicació per a persones amb discapacitat auditiva.

Igualment, des de l'1 de març de 2024, els centres sanitaris estan obligats a comunicar-se mitjançant canals accessibles quan així ho sol·licita una persona amb sordesa. La pregunta és inevitable: quants centres sanitaris han adaptat realment els seus sistemes d'informació i les seves bases de dades perquè aquesta obligació legal pugui complir-se de manera efectiva?

El mateix Codi estableix també una obligació específica de formar tot el personal dels centres sanitaris en tècniques d'acompanyament, guia i comunicació amb les persones amb discapacitat auditiva. L'experiència acumulada per la Federació ACAPPS en les proves pilot desenvolupades aquests darrers anys confirma que aquesta formació no és un complement; és una condició imprescindible perquè les mesures d'accessibilitat funcionin correctament en la pràctica assistencial.

Des de la Federació ACAPPS no tenim coneixement de cap institució sanitària que estigui desplegant de manera integral totes aquestes obligacions. Això no significa necessàriament que no hi hagi iniciatives en marxa. Si existeixen experiències que desconexim, les volem conèixer i difondre, perquè les bones pràctiques també han de servir de referència per a la resta del sistema.

En aquest sentit, cal destacar especialment la predisposició mostrada per l'Hospital Sant Joan

Cal destacar especialment la predisposició mostrada per l'Hospital Sant Joan de Déu. L'experiència d'aquests anys demostra que, cada vegada que identifiquem conjuntament una situació de manca d'accessibilitat, el centre no només busca una solució concreta, sinó que aprofita l'oportunitat per revisar altres aspectes relacionats amb l'accessibilitat auditiva.

de Déu. L'experiència d'aquests anys demostra que, cada vegada que identifiquem conjuntament una situació de manca d'accessibilitat, el centre no només busca una solució concreta, sinó que aprofita l'oportunitat per revisar altres aspectes relacionats amb l'accessibilitat auditiva. Aquesta actitud de millora contínua és probablement la millor manera d'entendre què significa incorporar l'accessibilitat com un criteri de qualitat assistencial.

Finalment, convé recordar que la legislació catalana considera les pròtesis auditives —tant els audiòfons com els implants coclears— com a mesures d'accessibilitat. Això situa dins l'àmbit propi de l'accessibilitat problemàtiques com els terminis de renovació de les pròtesis, les llistes d'espera, la manca de cobertura pública per a les persones majors de 26 anys, les exclusions

dels ajuts socials vinculades a l'edat, les reparacions no cobertes o les dificultats d'accés a assegurances.

La Federació ACAPPS es proposa dedicar una atenció específica a totes aquestes qüestions en les properes edicions d'aquest informe. Per fer-ho serà imprescindible continuar comptant amb la col·laboració de les persones amb sordesa, que són qui millor poden explicar l'impacte real que aquestes situacions tenen sobre la seva vida quotidiana. Només convertint les experiències individuals en evidència col·lectiva serà possible continuar impulsant els canvis que el sistema sanitari encara té pendants.



En aquest capítol recollim un total de 8 situacions de manca d'accessibilitat que han afectat persones amb sordesa.

Cas 1, 2 i 3:

Tres dones amb sordesa, de 80, 73 i 65 anys, ens traslladen les dificultats que tenen amb el **Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Barcelona** gestionat per l'empresa **Asispa Suara**, ja que les truquen per telèfon tot i haver assenyalat que no poden parlar per telèfon i veuen incòmode haver de fer servir un dispositiu mòbil addicional al seu mòbil personal, perquè han d'anar amb els dos aparells a sobre i preocupar-se de mantenir-los carregats. Finalment, fem una reunió amb l'Institut Municipal de Serveis Socials, l'Institut municipal de Persones amb Discapacitat i l'empresa Asispa Suara on tractem diferents propostes de millora en l'atenció a les persones grans amb pèrdua auditiva. Una de les persones amb sordesa ens comenta que ara es comuniquen amb ella de manera accessible a través de missatgeria instantània (WhatsApp).

Cas 4:

Una dona amb sordesa, de 65 anys, ens comenta que fa mesos que reclama una informació a **Endesa** en relació amb l'apagada per presentar a l'assegurança, però, tot i assenyalat que és una persona amb sordesa i no parla per telèfon,

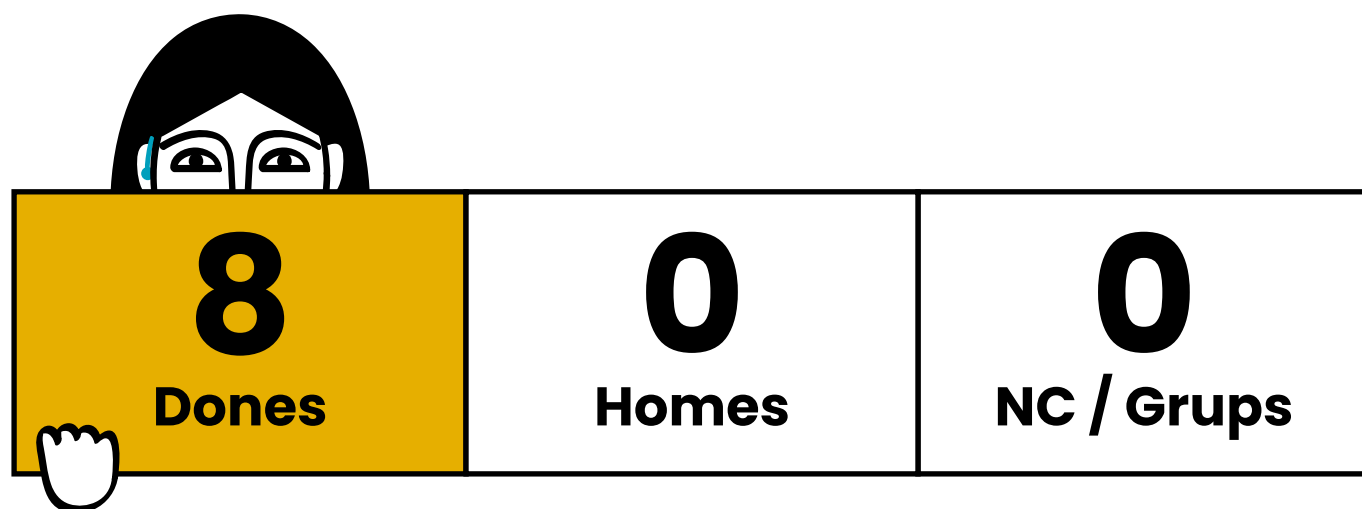
la truquen o li diuen que ha de trucar a un número telefònic. Amb la qual cosa fa uns mesos que no pot fer la gestió que vol fer. Finalment, aconsegueix solucionar-ho amb una tercera persona. Paral·lelament, aconseguim una reunió amb Endesa per informar d'aquesta situació i demanar que ofereixin canals accessibles de comunicació. Comenten que ho estudiaran que actualment han començat a oferir un servei de videoatenció i a les seves oficines tenen bucle magnètic al taulell.

Cas 5 i 6:

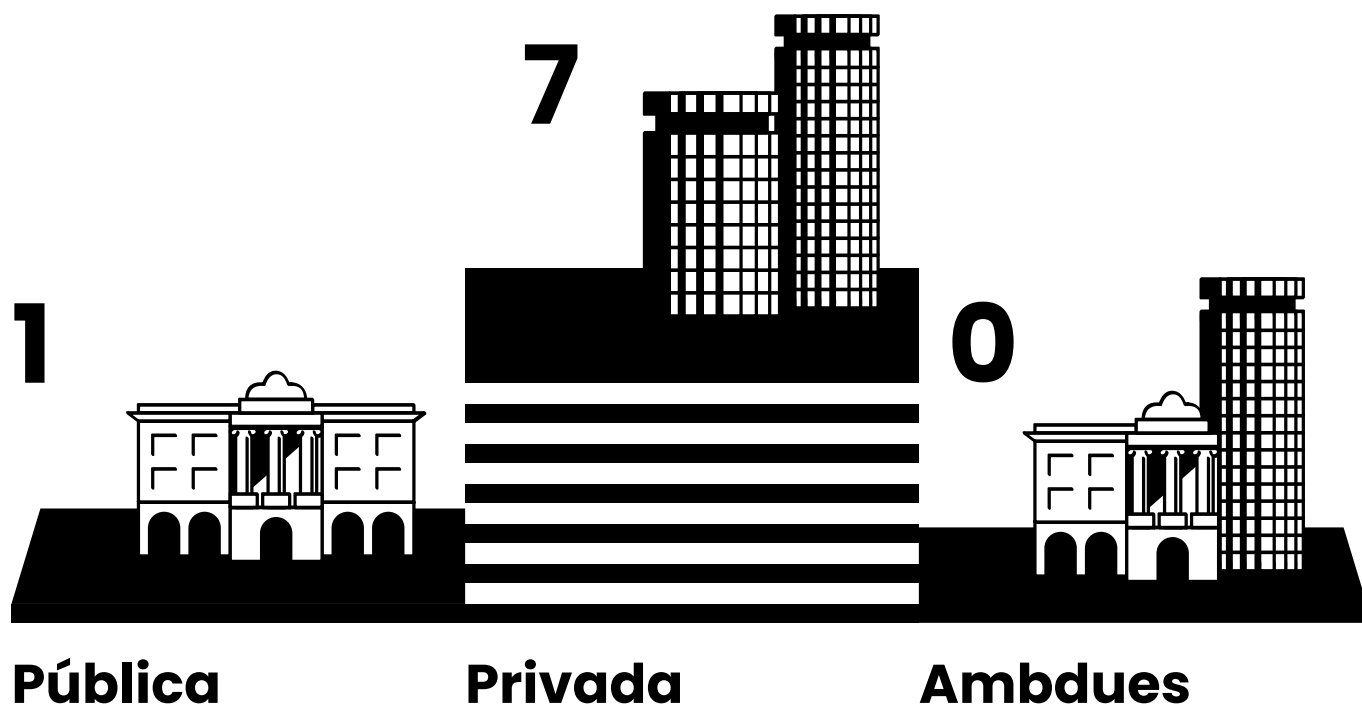
Una situació recurrent que ens arriba per dues dones amb sordesa, de 65 i 73 anys, és la manca d'accessibilitat comunicativa dels serveis d'atenció al client d'empreses de telefonia com **Movistar i Orange** que, tot i haver implementat un número de WhatsApp per facilitar la comunicació, no és una mesura efectiva, donat que finalment acaben trucant telefònicament a la persona amb sordesa.

En aquestes situacions ja massa habituals, estem en contacte amb **Movistar i Orange** i, tot i que valorem positivament la predisposició del personal quan hi contactem i disposen d'un sistema de missatgeria instantània com el WhatsApp, no podem deixar de denunciar

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 8 casos	
38%	62%
3 Result	5 No result

Solució de la inaccessibilitat

Total 8 casos	
50%	50%
4 Solucionat	4 No solucionat

Una situació recurrent que ens arriba per dues dones amb sordesa, de 65 i 73 anys, és la manca d'accessibilitat comunicativa dels serveis d'atenció al client d'empreses de telefonia com Movistar i Orange que, tot i haver implementat un número de WhatsApp per facilitar la comunicació, no és una mesura efectiva, donat que finalment acaben trucant telefònicament a la persona amb sordesa.

que una empresa de comunicació, amb els recursos que té aquesta en particular, no sigui capaç de prioritzar l'accessibilitat al seu mitjà de comunicació després que els hàgim exposat casos diversos tantes i tantes vegades.

Així veiem que, malauradament, el WhatsApp no és un sistema efectiu, donat que no va acompanyat d'una formació i d'uns procediments associats a aquesta mena de tràmits en què es tingui en compte l'accessibilitat auditiva.

Cas 7:

Una situació diferent ens comunica una dona amb sordesa, de 56 anys, que es comunica amb **Openbank** a través d'un xat per demanar que no li arribi informació seva per correu postal.

Després de diversos intents sense èxit decideix posar una denúncia a l'OMIC. Finalment, després d'un temps, atenen la seva petició. Ella creu que si hagués parlat per telèfon ho hauria solucionat des d'un inici.

Cas 8:

Una dona amb sordesa, de 64 anys, ens comenta la situació de manca d'accessibilitat i discriminació que va patir amb **Triodos Bank** i ens adjunta l'intercanvi de missatges.

Testimoni: Gener de 2025

«Hola, soc una persona sorda i per a qualsevol tràmit sempre poseu un telèfon. De quina manera em puc comunicar, jo? Per exemple, vull ampliar el límit per disposar d'efectiu i a informació faciliteu un telèfon o apropar-me a la vostra oficina de Barcelona. Com puc fer per no desplaçar-me i tenir el mateix dret que qualsevol altra persona oïdora de fer-ho còmodament des de casa? A l'espera de la vostra resposta, Gràcies.»

Maig de 2025

«Hola, la meua targeta de crèdit s'està deteriorant i la vull canviar. No puc trucar per telèfon en ser una persona sorda, haig d'anar a l'oficina a sol·licitar-la o hi ha una altra manera? Gràcies anticipades.»

«Hola,

En relació amb la teua consulta, si no és possible contactar per via telefònica, en aquest cas, per continuar mantenint la targeta actual, hauràs d'anar presencialment a una oficina per sol·licitar-la.

Recorda que hauràs de demanar cita prèvia a: <https://www.triados.es/es/nuestras-oficinas>

Atentament,

Triodos Bank»

«Hola, ho faré, però em sembla discriminatori que una persona que pot trucar per telèfon, no s'hagi de desplaçar i jo només per ser sorda hagi de demanar cita i presentar-me només per demanar un canvi de targeta. Volia que quedés constància.»

«Hola,

Lamentem el teu malestar.

Per emetre una nova targeta, és necessari fer la gestió a través de la banca telefònica o bé acudint a qualsevol de les nostres oficines, amb cita prèvia.

Cordialment,»

Finalment, la persona va poder resoldre la situació a través de la seva oficina, però igualment volem abordar aquesta situació d'inaccessibilitat i de discriminació respecte a la població oïent de manera general per a totes les persones amb sordesa, perquè disposin de canals de comunicació accessibles que no depenguin del telèfon. En el moment de la redacció de l'informe **Triodos Bank** ens va dir que ho traslladaven al Departament corresponent sense més informació. Donarem seguiment al cas durant el 2026.

Altres accions de promoció de l'accessibilitat en els serveis

Durant el 2025 hem col·laborat amb el Servei Local de Teleassistència de la Diputació de Barcelona, per tal de fer arribar les necessitats d'accessibilitat de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment i que són usuàries de la teleassistència. Hem fet 18 propostes relacionades amb la recollida de dades sobre les capacitats de les persones susceptibles de rebre el servei de teleassistència, la formació, la sensibilització i la tecnologia.

Hem col·laborat amb l'Agència Catalana de Consum en diferents aspectes:

- Coordinar reunions amb grans empreses per tal que coneguin les necessitats de les persones amb sordesa: Vodafone, Mémora, Orange, Endesa.
- Informació i assessorament sobre la instal·lació d'un sistema de bucle magnètic a l'Escola Catalana de Consum i d'aquesta manera fer les formacions més accessibles.

- Informació i assessorament a la Fundació Mémora: Fruit de la reunió realitzada vam realitzar una diagnosi de l'accessibilitat auditiva al Tanatori de Sancho de Ávila del Grup Mémora.

Mantenim contactes i reunions amb Aigües de Barcelona, per tal de fer accessible a les persones amb sordesa tant l'atenció personal a les seves oficines, amb la disposició d'un sistema de subtitulació en directe mitjançant una videotrucada, i també el servei de videoatenció a distància.

Fem informació i assessorament sobre el bucle magnètic a diferents empreses com Barcelona Serveis Municipals, Esportiu Claret i Hotel Alimara.

Gràcies a la petició d'una persona associada, fem una vista i assessorament sobre accessibilitat auditiva a l'Espai de Gent Gran de Penitents.

Conclusions de l'àmbit dels serveis

Aquest any es confirma una tendència que ja havíem detectat en informes anteriors; una part important de les situacions d'inaccessibilitat en els serveis es produeixen en la relació amb grans empreses. En aquests casos, la principal dificultat no és tant identificar el problema o proposar solucions tècnicament viables com aconseguir establir una interlocució estable amb persones

que tinguin capacitat per analitzar-los i impulsar els canvis necessaris.

Els casos analitzats també posen de manifest una realitat que considerem especialment rellevant; avui dia moltes empreses ja disposen de canals digitals d'atenció —com ara WhatsApp, xats o serveis de videoatenció—, però això no garanteix, per si mateix, l'accessibilitat. Massa

Avui dia moltes empreses ja disposen de canals digitals d'atenció —com ara WhatsApp, xats o serveis de videoatenció—, però això no garanteix, per si mateix, l'accessibilitat. Massa sovint aquests canals acaben derivant la persona usuària cap a una trucada telefònica o cap a procediments que continuen pensats exclusivament per a persones oïdores.

sovint aquests canals acaben derivant la persona usuària cap a una trucada telefònica o cap a procediments que continuen pensats exclusivament per a persones oïdores.

L'accessibilitat no consisteix únicament a incorporar noves tecnologies, sinó a revisar els processos d'atenció perquè qualsevol persona pugui completar tota la gestió en igualtat de condicions.

En aquest context, valorem molt positivament els avenços aconseguits en els serveis de teleassistència. Durant el 2025, la Federació ACAPPS ha dedicat un esforç important a assessorar tant l'Ajuntament de Barcelona com la Diputació de Barcelona, així com les empreses prestadores del servei, per adaptar-lo a les necessitats de les persones amb sordesa que es comuniquen oralment. Si tenim en compte que la pèrdua auditiva és especialment prevalent entre la població gran, considerem que aquesta feina pot tenir un impacte molt significatiu sobre la qualitat de vida i l'autonomia de moltes persones. Tot i que bona part de les mesures encara es troben en fase d'implantació, la predisposició mostrada per totes les parts permet confiar que aquest procés donarà resultats en els propers mesos.

L'experiència d'aquest any també confirma el valor de la col·laboració institucional. La intermediació de l'Agència Catalana del Consum ha estat determinant per obrir vies de diàleg amb empreses amb les quals, fins ara, havia estat molt difícil establir contacte. El cas de la Fundació Mémora n'és un bon exemple: d'una incidència concreta s'ha passat a realitzar una diagnosi completa de l'accessibilitat auditiva d'un dels seus equipaments, amb l'objectiu d'implementar un pla de millora que beneficiï totes les persones usuàries. Aquest canvi d'enfocament demostra que, quan existeixen espais d'interlocució i voluntat de col·laboració, és possible passar de resoldre casos individuals a impulsar millores estructurals.

Aquesta és, probablement, una de les principals conclusions d'aquest capítol. Les

empreses i les institucions que accepten conèixer de primera mà les necessitats de les persones amb sordesa i treballar conjuntament amb entitats especialitzades acaben identificant solucions que milloren els seus serveis per al conjunt de la ciutadania. Per això, esperem que cada vegada més organitzacions incorporin aquesta manera de treballar, basada en el diàleg, l'assessorament tècnic i la millora contínua de l'accessibilitat.

Finalment, volem animar les persones amb sordesa a continuar comunicant-nos les situacions d'inaccessibilitat que detectin. Cada cas ens permet defensar els drets de la persona afectada, però també identificar problemes recurrents, establir interlocucions amb les organitzacions responsables i promoure canvis que poden beneficiar moltes altres persones en el futur.



El 2025 hem recollit 5 situacions de manca d'accessibilitat a la comunicació relacionades amb el transport de les quals 2 afecten els Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) i 3 la RENFE-ADIF. Totes tenen relació amb una reclamació recurrent que és la transcripció simultània en pantalles dels missatges de megafonia.

Cas 1 i 2:

Home de 43 anys i dona de 75 anys ens diuen que quan emeten missatges per megafonia al metro no se n'assabenten perquè no hi ha cap lloc on projectar el missatge en format text de forma simultània. Aquesta és una demanda recurrent del col·lectiu de persones amb sordesa que es comuniquen oralment i que hem traslladat a **Transports Metropolitans de Barcelona**.

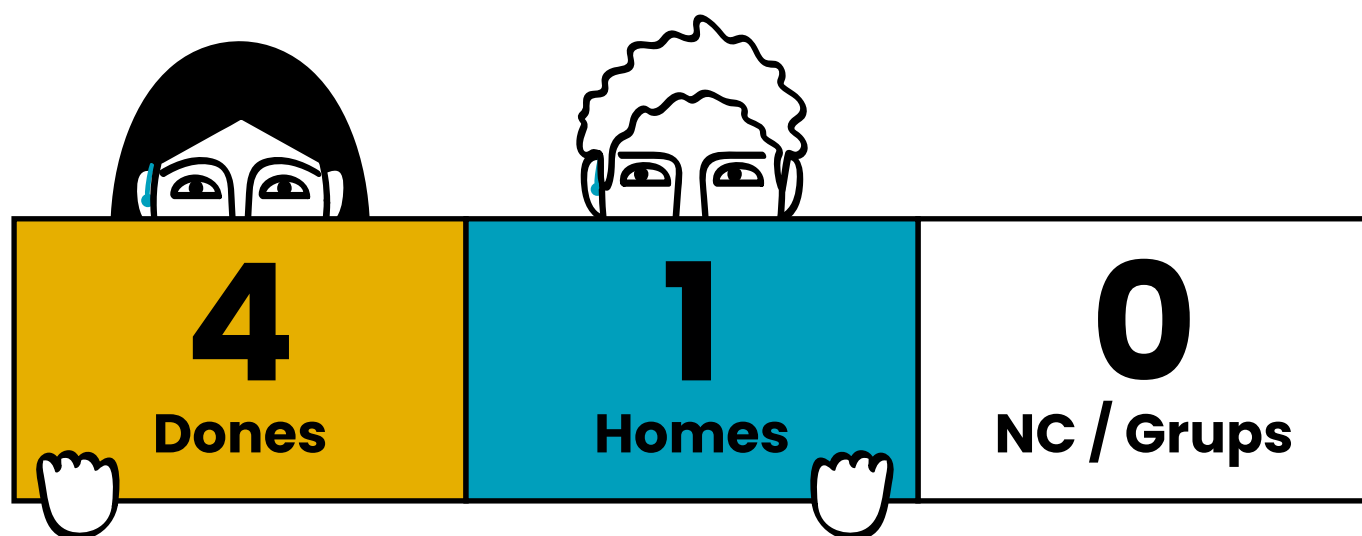
Cas 3:

Dona de 65 anys que ens comenta una incidència a la línia entre Barcelona Sants i Mataró.

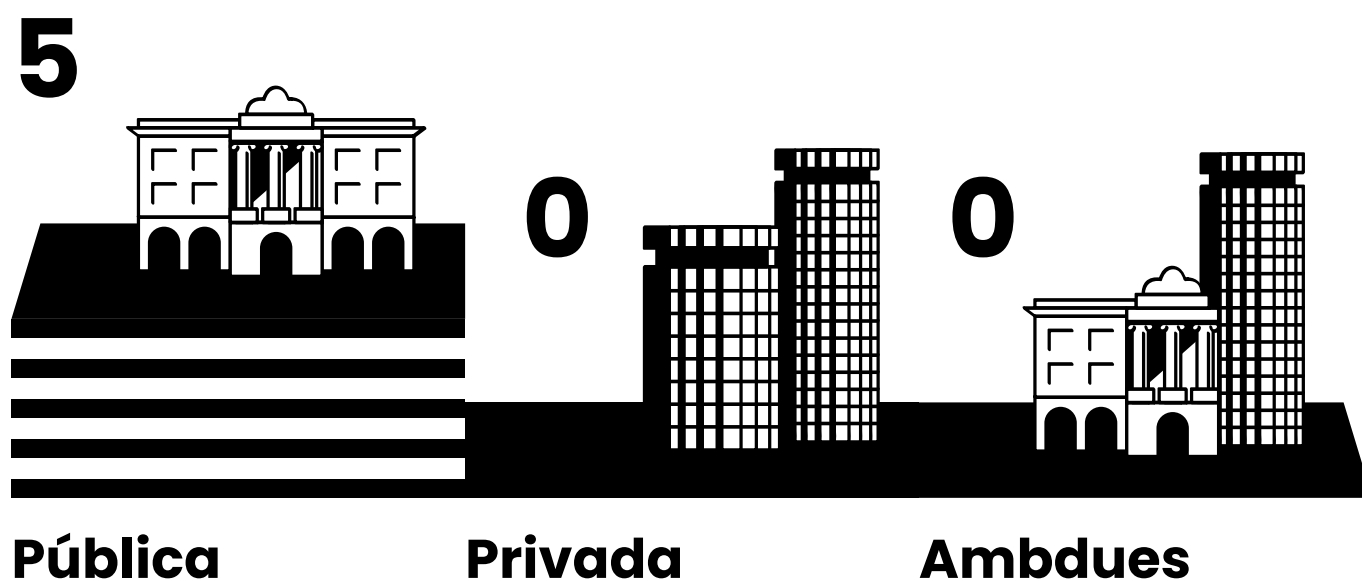
Testimoni:

Totes les pantalles mostraven anuncis i les parades només s'anunciaven per megafonia. Cap accessibilitat per a les persones amb sordesa, tot i una gran quantitat de pantalles. Trajecte de Barcelona Sants a Badalona. Cap altra opció a dins dels vagons.

Casos per gènere



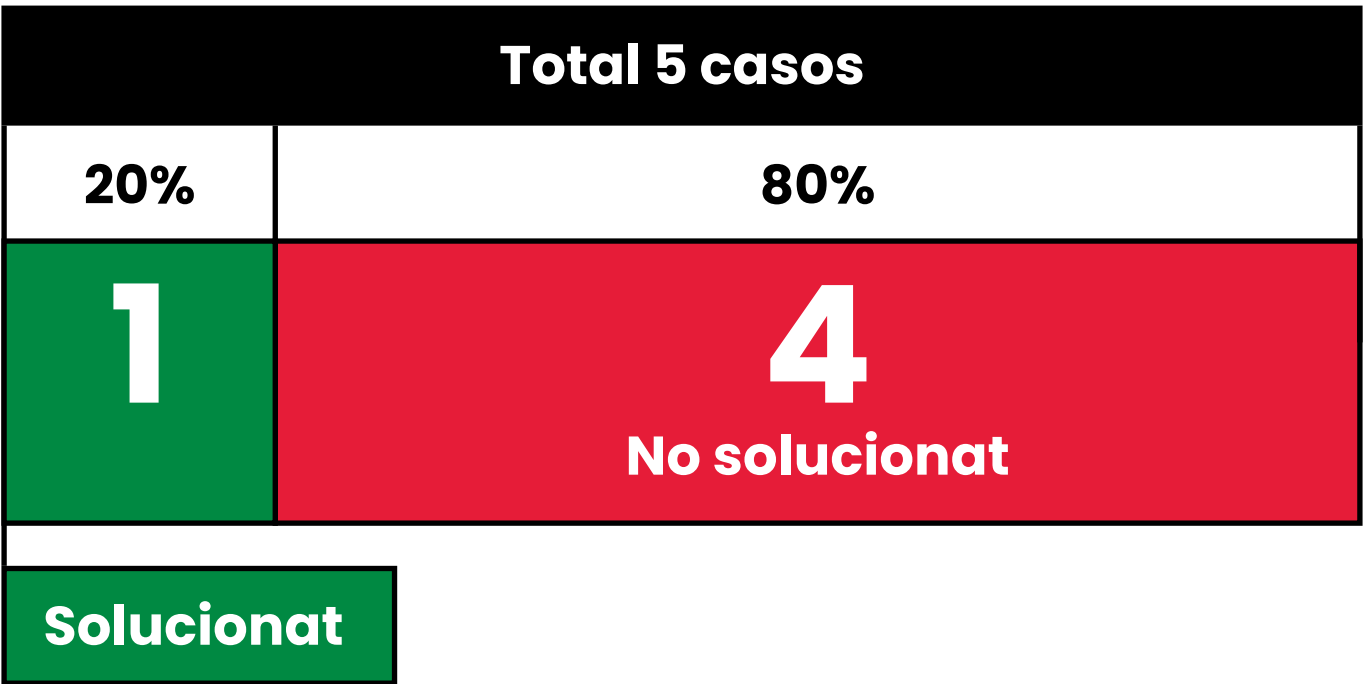
Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret



Solució de la inaccessibilitat



Totes les pantalles mostraven anuncis i les parades només s'anunciaven per megafonia. Cap accessibilitat per a les persones amb sordesa, tot i una gran quantitat de pantalles. Trajecte de Barcelona Sants a Badalona. Cap altra opció a dins dels vagons.

Cas 4:

Dona de 72 anys ens comenta:

«Ahir a les 19 h vam agafar tren Cubelles-Clot. A Gavà va estar aturat 40 minuts i, segons em van dir, deien per altaveu que les línies estaven col·lapsades, però pel rètol lluminós no van posar res. En arribar a Sants van dir que haviem de baixar i anar a l'altra andana per agafar un altre tren, tampoc ho van dir per escrit. Quan estàvem a Passeig de Gràcia van dir que el tren no arribaria a Maçanet com estava previst, que es quedaria a Granollers. En fi, crec que tots els avisos els poden escriure a les pantalles que hi ha. Tant a aquestes petites com a les grans que donen propaganda contínuament. És angoixant sentir que parlen i no saps què diuen ni què fer. Gràcies.»

Cas 5:

Dona amb sordesa, de 73 anys, que ens comenta:

A l'agost, a l'estació de la Garriga, en obres, no hi havia panells informatius en l'andana del tren que va direcció a Barcelona. Un altre passatger l'avisava que el tren passarà per una altra via. Quan arriben veuen que el tren arriba a la via on eren abans. L'informador de megafonia s'havia equivocat. Com que estava en obres, hi havia la dificultat afegida que, per a canviar de via, havien de sortir al carrer i travessar una carretera. «Com a positiu, les dues persones que em van ajudar dient-me les incidències; i, en contra, la treballadora d'Adif que es va equivocar de via i ens va fer córrer a tots.»

La dona decideix enviar un escrit a les cartes al director d'un diari explicant la situació, amb la intenció de millorar l'accessibilitat per a les persones amb sordesa en aquesta estació.

En tots els casos que afecten les Rodalies hem traslladat aquestes incidències a l'Àrea d'Accessibilitat de Renfe per al seu coneixement,

i perquè facin actuacions de millora de l'accessibilitat a les estacions i als vagons. Tanmateix, la interlocució és poc fluida i, donat que és una empresa estatal, no atén amb diligència la interlocució amb entitats d'àmbit autonòmic.

Altres accions de promoció de l'accessibilitat als transports

Mantenim conveni de col·laboració amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya per tal de vetllar per l'accessibilitat auditiva a les seves instal·lacions i serveis, i també a la formació del personal.

En 2025 fem una reunió amb TMB a través de COCARMÍ on ens comenten que ja hi ha vehicles de metro que disposen de bucle magnètic als vagons d'inici i vagó final del metro a la zona reservada a persones amb discapacitat. Cal comprovar que aquests bucles estiguin senyalitzats per poder-los identificar. Cal dir que fa tres anys vam estar parlant amb TMB sobre la necessitat de bucles magnètics als trens i, donat que aquestes demandes són lentes, perquè cal incorporar-les al plec de condicions tècniques dels nous combois que es vagin incorporant a la flota, podem felicitar-nos que ja s'hagi pogut concretar en les noves adquisicions. És tot un repte, tant de bo funcionin bé per a les persones amb sordesa!

D'altra banda, ens informen que estan treballant en una prova pilot per fer accessibles els missatges de megafonia amb la projecció de text en pantalla. El desembre de 2025 organitzen

un acte públic relatiu als 100 anys del metro de Barcelona al Saló de Cent on oferim el servei de subtitulació en directe per a persones amb sordesa.

En 2025 comencem a elaborar una guia d'accessibilitat amb les condicions d'accessibilitat auditiva als transports que es recullen en el Decret 209/2023 de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'Accessibilitat de Catalunya, i que afecten l'accessibilitat dirigida cap a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Conclusions de l'àmbit dels transports

Els casos recollits enguany posen de manifest un patró molt clar: totes les incidències tenen relació amb la manca d'accessibilitat dels avisos que s'emeten durant el trajecte o a les estacions, especialment quan es produeixen incidències en el servei. Es tracta, precisament, de les situacions en què la informació és més necessària i en què les persones amb sordesa poden veure més compromesa la seva autonomia.

Les incidències acostumen a produir-se en entorns especialment difícils des del punt de vista de la comunicació —andanes, vestíbuls o espais amb un elevat soroll ambiental—, fet que incrementa encara més les dificultats de les persones amb sordesa si la informació només s'ofereix per megafonia. Les companyies de transport no poden desentendre's de les necessitats d'accessibilitat de les persones amb sordesa apel·lant a la complexitat tècnica o al caràcter excepcional d'aquestes situacions. Les avaries, els retards o els canvis de via formen part de la gestió ordinària d'un servei de transport i, per tant, han d'estar previstos en els protocols d'actuació, dotats dels recursos necessaris i coneguts pel personal responsable de gestionar-los.

A més, tot i que la protecció dels drets fonamentals no depèn del nombre de persones afectades, convé recordar que a Catalunya hi ha més de 945.000 persones majors de 16 anys amb dificultats auditives. Això representa aproximadament el 13 % de la població. No incorporar aquesta realitat en el disseny dels protocols d'informació i gestió d'incidències significa deixar sense resposta les necessitats d'un volum molt important de persones usuàries del transport públic o privat.

Un altre aspecte especialment rellevant és el paper de les pantalles informatives. L'oïda és un sentit que rep la informació sense necessitat

d'una acció conscient per part de la persona. Quan un missatge s'emet per megafonia, totes les persones que hi senten el reben encara que no l'estiguin esperant. En canvi, la informació visual només és efectiva quan la persona dirigeix la mirada cap al lloc on aquesta es mostra. Això implica que un missatge que pot ser suficient repetir dues o tres vegades per megafonia hauria de romandre visible durant un temps suficient perquè qualsevol persona el pugui llegir.

Cal afegir que, fins i tot, moltes persones sense dificultats auditives recorren a les pantalles quan la megafonia no és prou intel·ligible. Si els avisos essencials comparteixen espai amb publicitat, informació comercial o altres missatges de menor rellevància, la seva localització esdevé molt més difícil, especialment en situacions d'incidència.

Per aquest motiu, considerem que les pantalles destinades a garantir l'accessibilitat són, òbviament i abans que res, dispositius d'accessibilitat. La seva funció principal és assegurar que la informació essencial arribi també a les persones que no poden accedir-hi a través de la megafonia. L'accessibilitat no pot quedar subordinada als usos comercials o informatius d'aquests sistemes. Si els operadors consideren necessari oferir informació institucional, comercial o publicitària, aquesta hauria de disposar de canals propis, sense comprometre la funció d'accessibilitat que aquestes pantalles estan cridades a complir.

Com passa amb moltes altres mesures de suport a la comunicació, la informació visual simultània beneficia també moltes altres persones usuàries del transport públic més enllà de les persones amb sordesa. Qualsevol mesura que millora la claredat i la disponibilitat de la informació contribueix a un transport més

Les companyies de transport no poden desentendre's de les necessitats d'accessibilitat de les persones amb sordesa apel·lant a la complexitat tècnica o al caràcter excepcional d'aquestes situacions. Les avaries, els retards o els canvis de via formen part de la gestió ordinària d'un servei de transport i, per tant, han d'estar previstos en els protocols d'actuació, dotats dels recursos necessaris i coneguts pel personal responsable de gestionar-los.

accessible, més segur i més fàcil d'utilitzar per al conjunt de la ciutadania.

Finalment, cal destacar que l'accessibilitat als transports és un àmbit especialment complex, que sovint requereix inversions importants i terminis llargs d'implantació. Precisament per això, és important reconèixer els avenços que s'han produït gràcies a la feina sostinguda de l'equip d'accessibilitat de la Federació ACAPPS i a la interlocució amb operadors com TMB i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. La incorporació del bucle magnètic als nous combois de metro o la posada en marxa d'una prova pilot per transcriure en pantalla els

missatges de megafonia demostren que la incidència tècnica sostinguda acaba donant resultats.

Al mateix temps, la dimensió i la diversitat de la xarxa de transports fan imprescindible la col·laboració de les persones amb sordesa. Cada incidència que ens feu arribar ens permet documentar millor la realitat, reforçar els nostres arguments i continuar impulsant millores davant dels diferents operadors de transport. L'acumulació de casos no només evidencia que els problemes són estructurals, sinó que constitueix la principal eina per transformar-los en canvis reals.



En aquest capítol recollim situacions de manca d'accessibilitat que afecten les persones amb sordesa en el món laboral. Les dones han estat que ens han comunicat tots els casos i destaquem, especialment, la necessitat de fer més sensibilització i formació als equips de treball on hi ha persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Cas 1:

Dona amb sordesa, de 36 anys, que ens comenta les dificultats que té en el seu espai de treball. Treballa en un despatx on hi ha molts sorolls de fons: trepants, veus agudes, telèfons que sonen, timbres... Va demanar que la posessin en un despatx més aïllat o tancat. En el moment que iniciem les accions d'informació i assessorament, ens diu que l'han ubicat en un despatx més tancat i està millor.

Cas 2:

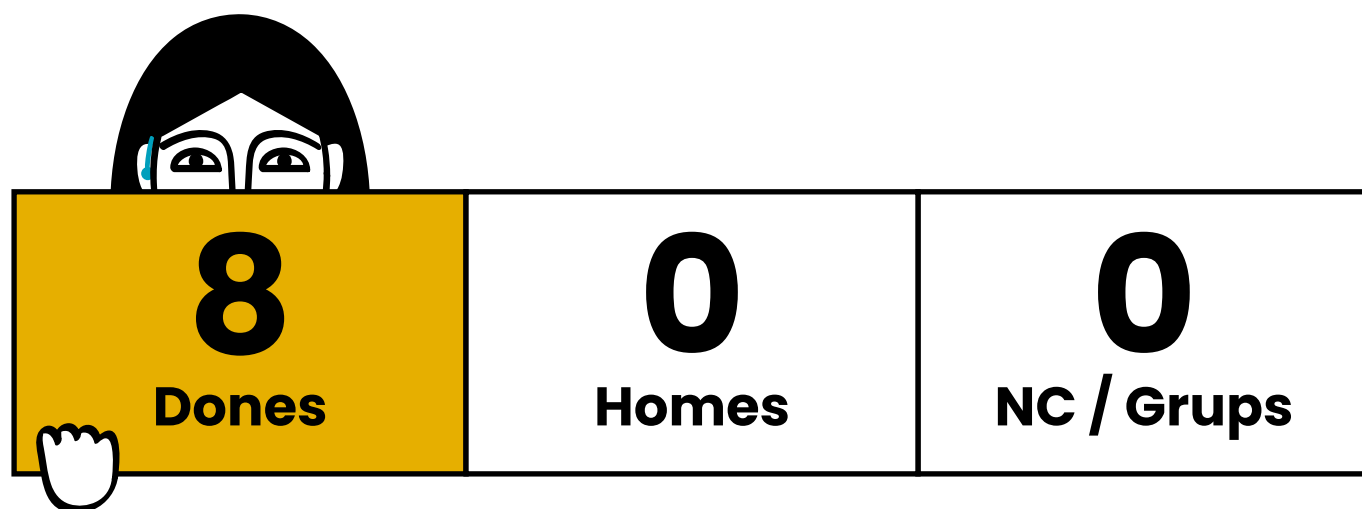
Dona amb sordesa, de 57 anys, que treballa a l'Atenció Primària de la Metropolitana Nord de l'Institut Català de la Salut. Ens demana

que assessorem la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals sobre materials i recursos, per a l'adequació de llocs de treball a persones amb sordesa, i també la realització de cursos de formació sobre sordesa i accessibilitat. En el moment de redacció de l'Informe estem pendents de poder concretar accions d'informació i formació a l'ICS.

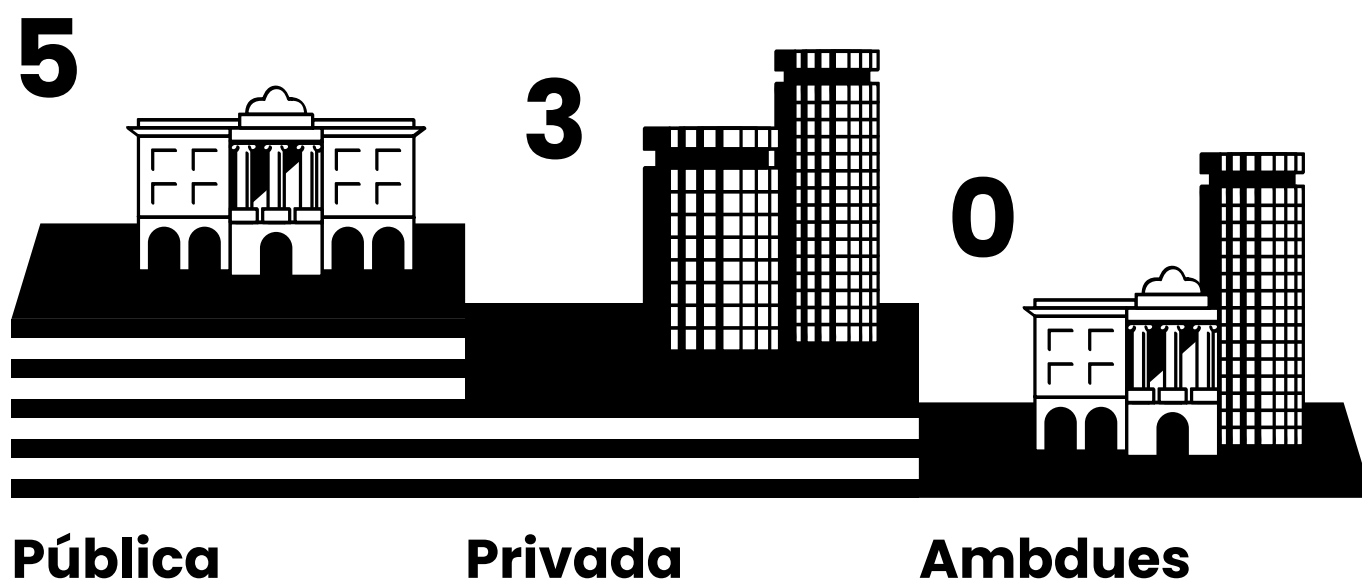
Cas 3:

Dona amb sordesa, de 57 anys, que treballa en un ajuntament de la comarca del Baix Llobregat i que ens comenta que se sent exclosa, perquè no se la informa ni se la convida a actes del seu propi departament. Demana que aquests actes es facin accessibles ja ni s'ho planteja.

Casos per gènere



Titularitat de la institució responsable



Reparació del dret

Total 8 casos	
50%	50%
4 Result	4 No result

Solució de la inaccessibilitat

Total 8 casos
100%
8 No solucionat

Testimoni 3:

«Per tal que consti vaig omplir el formulari, crec que és una barbaritat tractar així a qualsevol treballador, a una persona amb discapacitat encara més. Si no hi sents bé sempre tenen el comodí de “jo vaig dir-li, potser ella no em va sentir” que fa tanta ràbia, perquè quan volen que sàpigues qualsevol cosa que els interessa ja procuren que la comunicació sigui efectiva. I un mail sempre treu el dubte.»

De moment, la persona amb sordesa ens trasllada que no vol que iniciem cap acció, ja que se li fa difícil aquesta situació i necessita un temps a veure si hi ha alguna millora.

Cas 4:

Noia jove amb sordesa que treballa en una entitat social i ens comenta que té dificultats per atendre el telèfon fix. Li demanem les característiques del telèfon per tal de veure si té algun tipus d'adaptació. A més, ens comenta que el telèfon no funciona correctament, perquè ella pot sentir els altres, però ells no la senten a ella. Diu que a l'entitat han de fer una revisió dels telèfons. Ens passa el model del telèfon i veiem que és antic i no té cap tipus d'adaptació. Posteriorment, ens posem en contacte amb ella per esbrinar si han reparat o canviat els terminals telefònics i fer assessorament a l'entitat, però ja no ho necessita.

Cas 5:

Dona amb sordesa, de 47 anys, que treballa en un Centre d'Atenció Primària de salut i que necessita informació/assessorament sobre sistemes de transcripció de la veu, perquè nota que té dificultats per poder entendre les persones que atén durant les entrevistes. Finalment, donem informació i assessorament

sobre sistemes de transcripció de veu, però alertant que són sistemes que encara no estan prou desenvolupats, tal com exposem a la darrera versió de la recerca que hem fet sobre l'efectivitat de les APPS de transcripció automàtica en català.

Cas 6:

Dona amb sordesa, de 35 anys, que ens deriven des del servei laboral de l'entitat. La dona treballa en el centre veterinari **Anicura** i demana suport per conèixer algun recurs que li faciliti la comunicació amb companys i companyes i, si cal, amb la clientela. Ha provat una aplicació de transcripció automàtica, però no li funciona bé. Informem i orientem sobre els recursos que es poden fer servir, i s'acorda amb l'empresa fer una sessió formativa accessible amb subtitulació en directe sobre la sordesa i les mesures d'accessibilitat a tot el personal treballador.

Cas 7:

Dona amb sordesa que ens coneix a través de xarxes i que col·labora en una ràdio municipal. Ens comenta tenir dificultat per poder col·locar-se els auriculars amb els seus audíofons i necessita trobar una solució per poder fer-los compatibles. Donades les característiques de les seves pròtesis, li recomanem que contacti amb el seu centre auditiu per trobar alguna solució tecnològica compatible amb els seus audíofons i, posteriorment, traslladar-ho a la ràdio com una adaptació de la feina. A data de la publicació de l'informe, les solucions tècniques posades a prova no són prou efectives. La persona en qüestió no compta amb telebobina receptora del senyal del bucle magnètic i les solucions de Bluetooth provades tenen un retard massa gran que per a la ràdio no són funcionals.

Cas 8:

Dona amb sordesa que treballa en un ajuntament de la província de Barcelona i que fa funcions de prospecció, atenció a persones usuàries entre altres. Comenta que quan ho passa pitjor és durant les reunions d'equip, ja que

parlen tots alhora i no els entén. Més d'una vegada els ha dit que no entén el que parlen i si poden parlar d'un amb un. Però no li fan cas. Fins i tot, algun cop, li han dit que si no se n'assabenta, no vagi a les reunions. Els seus companys i companyes no entenen la situació. Ho ha comentat amb Recursos Humans i estan pendents d'implementar adaptacions en el seu lloc de treball, però necessiten assessorament. Parlem amb l'ajuntament i acordem la realització d'una sessió formativa i de sensibilització sobre sordesa i accessibilitat que malauradament durant el 2025 no es pot realitzar. Estem pendents si es pot organitzar al llarg de 2026.

“Per tal que consti vaig omplir el formulari, crec que és una barbaritat tractar així a qualsevol treballador, a una persona amb discapacitat encara més. Si no hi sents bé sempre tenen el comodí de “jo vaig dir-li, potser ella no em va sentir” que fa tanta ràbia, perquè quan volen que sàpigues qualsevol cosa que els interessa ja procuren que la comunicació sigui efectiva. I un mail sempre treu el dubte.”

Altres accions de promoció de l'accessibilitat auditiva al treball

Les accions realitzades per promoure l'accessibilitat auditiva i de la informació i la comunicació al món laboral han estat:

- Realització d'una diagnosi d'accessibilitat auditiva a una oficina del SOC on es van analitzar diferents espais i serveis per tal de millorar l'accessibilitat a la informació i la comunicació. El resultat es va presentar a l'organisme responsable de les oficines del SOC, per tal d'implementar les mesures adients i per a la possibilitat de fer-les extensives a altres oficines.
- Gestió de l'accessibilitat amb subtitulació en directe d'un acte del programa «*Incorpora*» de Fundació La Caixa, al Palau Macaya.
- Suport de l'accessibilitat de dues sessions de Speed dating Laboral organitzades entre l'Associació ACAPPS i l'empresa Grifols.
- Acompanyament a un acte accessible amb subtitulació del projecte «*Labora*».
- Assessorament i gestió de l'accessibilitat d'un acte públic d'Empresa i Treball sobre el lliurament dels Premis DonaTIC.

Conclusions de l'àmbit del treball

Hem de començar posant de manifest que els casos de manca d'accessibilitat en l'àmbit laboral són, probablement, els més delicats que atén el Servei d'Accessibilitat a la Comunicació de la Federació ACAPPS, en el seu vessant d'atenció directa a les persones.

I ho són perquè la majoria de les persones que hi recorren tenen por. Por que la comunicació entre la Federació ACAPPS i la seva empresa o institució pugui tenir conseqüències negatives sobre la seva situació laboral, sobre la relació amb els seus superiors o companys i companyes o, fins i tot, sobre les seves possibilitats de continuïtat o de promoció professional. Aquesta por explica que moltes situacions de manca

d'accessibilitat es mantinguin durant anys sense que ningú les conegui ni les pugui corregir.

Aquesta realitat té, a més, un cost emocional molt elevat. La persona amb sordesa no només ha de dedicar un esforç constant a comprendre allò que passa al seu voltant, sinó que sovint viu amb la preocupació permanent d'haver perdut una informació rellevant, de no haver entès una instrucció, de quedar al marge de les converses de l'equip o de ser percebuda injustament com una professional menys competent. Aquesta tensió sostinguda acaba generant desgast emocional, inseguretat i, massa sovint, un sentiment d'aïllament dins del mateix entorn de feina.

La persona amb sordesa no només ha de dedicar un esforç constant a comprendre allò que passa al seu voltant, sinó que sovint viu amb la preocupació permanent d'haver perdut una informació rellevant, de no haver entès una instrucció, de quedar al marge de les converses de l'equip o de ser percebuda injustament com una professional menys competent. Aquesta tensió sostinguda acaba generant desgast emocional, inseguretat i, massa sovint, un sentiment d'aïllament dins del mateix entorn de feina.

De tota manera, els casos també ens permeten afirmar que ens trobem amb realitats molt diverses. Hi ha empreses i institucions que, tan bon punt coneixen la situació, hi posen tota la voluntat per trobar solucions i facilitar els ajustos necessaris. I tenim comprovat que això no depèn de si es tracta d'una empresa pública o privada, gran o petita. Depèn molt més de la cultura organitzativa, de la sensibilitat dels equips

directius, de la capacitat d'escoltar la persona treballadora, d'entendre que l'accessibilitat forma part de la prevenció de riscos laborals, de la igualtat d'oportunitats i de la qualitat de l'organització.

Des d'aquestes línies volem convidar totes les empreses, totes les administracions i totes les institucions que comptin amb persones amb

pèrdua auditiva entre els seus equips a contactar directament amb la Federació ACAPPS. Els ajudarem a identificar les barreres existents, a trobar les mesures d'accessibilitat més adequades i a facilitar que els equips coneguin millor la realitat de la sordesa i les formes més eficaces de garantir una comunicació accessible.

Cal insistir que fer accessible un lloc de feina no es pot limitar a adaptar els canals de comunicació necessaris per transmetre les instruccions de la feina o per lliurar-ne els resultats. Les relacions humanes formen part de la feina. La participació en les reunions, les converses informals, la possibilitat d'intercanviar coneixement amb els companys i companyes,

de sentir-se part de l'equip i de comprendre el sentit de la pròpia aportació són elements determinants tant per al benestar emocional com per a la qualitat de la feina desenvolupada. Quan una persona queda exclosa d'aquests espais, l'accessibilitat és només parcial i la inclusió laboral també.

L'accessibilitat al lloc de feina tampoc no és una qüestió exclusiva entre la persona amb sordesa i l'empresa. És una responsabilitat compartida que interpel·la els equips directius, els serveis de prevenció de riscos laborals, els departaments de recursos humans, els comandaments intermedis, els companys i companyes de feina i també la representació

L'accessibilitat al lloc de feina tampoc no és una qüestió exclusiva entre la persona amb sordesa i l'empresa. És una responsabilitat compartida que interpel·la els equips directius, els serveis de prevenció de riscos laborals, els departaments de recursos humans, els comandaments intermedis, els companys i companyes de feina i també la representació legal de les persones treballadores.

legal de les persones treballadores. Si el conjunt de l'organització no s'implica en la construcció d'un entorn accessible, les adaptacions tècniques, per útils que siguin, difícilment aconseguiran una inclusió plena.

A la recerca publicada enguany per la Federació ACAPPS, [Recerca d'inclusió laboral per a persones amb sordesa: de la incorporació al mercat de treball a la carrera professional](#), defensàvem precisament aquesta idea: no podem limitar el dret a la feina de les persones amb sordesa a facilitar-ne l'accés al mercat laboral. La inclusió només és completa quan també es garanteix la igualtat d'oportunitats al llarg de tota la carrera professional: en la participació en els equips, en la formació contínua, en l'accés a noves responsabilitats, en la promoció interna i en el desenvolupament professional en igualtat de condicions amb la resta de treballadors i treballadores.

Les persones amb sordesa són professionals plenament competents. El repte no és adaptar les seves capacitats al lloc de feina, sinó adaptar els entorns laborals perquè el talent, el compromís i les competències professionals puguin desenvolupar-se sense que les barreres de comunicació continuïn condicionant, de manera injustificada, les seves oportunitats de futur.

Altres accions de promoció de l'accessibilitat

La Federació ACAPPS despleguem una amplíssima activitat tècnica, de sensibilització, assessorament, acompanyament i incidència en matèria d'accessibilitat.

En aquest annex volem fer-ne un tast, per facilitar la comprensió de l'abast de tota la feina que fem, que ens permet assessorar tota mena d'institucions i empreses amb un nivell d'expertesa que poques institucions poden igualar.

Aquestes son algunes de les activitats que hem gestionat:

- 31 persones amb sordesa han rebut informació i orientació sobre mesures de suport a la comunicació oral.
- 8 sessions formatives i informatives, adreçades a un total de 153 persones sobre accessibilitat.
- 86 entitats públiques i privades han estat informades i/o assessorades sobre accessibilitat auditiva de la informació i la comunicació.
- 38 entitats públiques i privades ens demanen que gestionem l'accessibilitat mitjançant la subtitulació en directe i/o bucles magnètics dels seus actes públics i/o vídeos.
- Hem ofert un total de 189 serveis d'accessibilitat a la comunicació amb un total de 289 hores.

- Com a mínim 233 persones amb sordesa assisteixen a activitats accessibles amb subtitulació en directe i/o bucle magnètic.
- 29 peces audiovisuals subtitulades per a persones amb sordesa.
- Acció formativa sobre bucle magnètic dirigida a 3 persones tècniques per promoure el coneixement de la tecnologia més enllà de Barcelona.
- Validem el funcionament de sistemes de bucle magnètic ja instal·lats en 12 equipaments.
- 7 instal·lacions de bucle magnètic eventual en diferents actes públics.
- Elaboració de 7 càpsules de vídeo sobre el funcionament de les mesures de suport a la comunicació oral.
- Assessorament sobre accessibilitat auditiva i a la comunicació en 4 àrees municipals de serveis socials.
- Accions de promoció: Servei112, Bombers i Mossos d'Esquadra. FGC, TMB, BCN Activa, Departament de Salut i Centres d'Atenció Primària de Salut, Departament de Justícia, Consell d'Advocacia, Serveis de Teleassistència de la Diputació de Barcelona i de l'Ajuntament de Barcelona.
- Diagnosi d'accessibilitat auditiva de la informació i la comunicació al Parlament de Catalunya.

- Anàlisi d'accessibilitat auditiva de la informació i la comunicació en una Oficina del Servei d'Ocupació de Catalunya.

- Avaluació d'accessibilitat auditiva de la informació i la comunicació al Tanatori Sancho de Àvila.

- Estudi d'accessibilitat auditiva la informació i la comunicació a 3 Universitats: Universitat de Lleida, Universitat Rovira i Virgili i Universitat Ramon Llull.

- Redacció de 6 guies d'accessibilitat sobre les condicions d'accessibilitat que marca el Decret 209/2023 de 28 de novembre sobre l'aprovació del Codi d'Accessibilitat de Catalunya en diferents sectors d'activitat: comerç, salut, educació, cultura, restauració i activitats professionals.

- Elaboració d'un curs formatiu sobre sordesa i accessibilitat auditiva a la informació i la comunicació per a treballadors públics, disponible en la plataforma Moodle.

També col·laborem en diferents espais de participació i grups de treball que tinguin com a finalitat la promoció i millora de l'accessibilitat a Catalunya.

- Participem en el Consell de la Promoció de l'Accessibilitat del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.
- Formem part de la Federació Europea de Persones amb Sordesa (EFHOH, en anglès).
- Formem part de la Xarxa de Promoció de l'Accessibilitat de la Confederació FIAPAS.
- Participem en el Grup de Treball de l'Accessibilitat de COCARMÍ.
- Participem en el Grup Sectorial del Departament de Drets Socials i Inclusió i COCARMÍ.
- Participem en el Grup Impulsor i en diferents grups de treball de la Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent de l'Ajuntament de Barcelona.
- Participem en el Projecte CASBA de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona.

De mica en mica anem conquerint espais accessibles per a les persones amb sordesa, guanyem les consciències de més i més ciutadans i ciutadanes i acumulem forces per fer realitat el canvi d'una accessibilitat universal.

**Cinc anys
d'aprenentatges**

Deu aprenentatges clau del Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat

Després de cinc anys atenent situacions de manca d'accessibilitat en àmbits tan diversos com la salut, l'educació, la justícia, el treball, la cultura, els transports o la relació amb les administracions públiques, el Servei d'Atenció a la Inaccessibilitat de la Federació ACAPPS ha pogut identificar un conjunt d'aprenentatges que es repeteixen de manera constant, amb independència del context o del servei afectat.

No es tracta de conclusions teòriques, sinó de coneixement construït a partir de centenars de situacions reals, del diàleg amb persones amb sordesa, professionals, empreses i administracions, i de l'acompanyament en la recerca de solucions. Són uns aprenentatges que, més enllà de la sordesa, poden contribuir a construir serveis més accessibles, més comprensibles i de més qualitat per al conjunt de la ciutadania.

1. Sense professionals formats, l'accessibilitat difícilment és efectiva

La incorporació de mesures d'accessibilitat només produeix els resultats esperats quan les persones que han de planificar-les, gestionar-les o utilitzar-les coneixen les necessitats de les persones amb sordesa i saben com aplicar-les correctament. Aquesta formació ha d'incloure també el coneixement de les estratègies bàsiques de comunicació amb persones amb sordesa, que sovint continuen essent desconegudes o s'apliquen de manera insuficient. La formació no és un complement, és una condició perquè els drets es facin efectius.

2. La digitalització no garanteix, per si mateixa, una comunicació accessible

Disposar d'aplicacions de missatgeria instantània, xats o formularis digitals no és suficient si aquests canals acaben derivant la persona cap a una trucada telefònica o ofereixen una atenció de menor qualitat. Els canals accessibles han de constituir una alternativa real a la comunicació oral i oferir una resposta equivalent en eficàcia, rapidesa i qualitat de l'atenció.

3. Els drets només es poden exercir quan es coneixen

Encara avui, moltes mesures d'accessibilitat només s'apliquen quan la persona amb sordesa les reclama expressament. Mentre les persones desconeguin els seus drets o no sàpiguen com exercir-los, una part d'aquests drets continuarà sense fer-se efectiva.

4. La informació ha de poder arribar per diversos canals

L'accessibilitat no consisteix únicament a adaptar accions a les persones, sinó també a adaptar la manera com es dissenya i comunica la informació. Els missatges essencials no poden dependre exclusivament de l'audició, han d'estar disponibles també per mitjans visuals o altres sistemes equivalents, de manera que totes les persones hi puguin accedir en igualtat de condicions.

5. La qualitat de la subtitulació forma part del dret a la informació

Les noves tecnologies ofereixen oportunitats extraordinàries per ampliar l'accessibilitat, però la incorporació de sistemes automàtics no pot comportar una disminució de la qualitat. Quan la informació és incompleta, incorrecta o poc fiable, el dret d'accés a la informació també queda compromès.

6. Instal·lar una mesura d'accessibilitat és només el primer pas

Els bucles magnètics, les pantalles de subtitulació o qualsevol altra mesura de suport a la comunicació requereixen una bona planificació, manteniment, verificació periòdica i professionals que en coneguin el funcionament. Sense aquesta gestió continuada, fins i tot les millors inversions poden acabar sent ineficaces. A més, la tecnologia, per si mateixa, no garanteix l'accessibilitat. També cal incorporar estratègies de comunicació adaptades, informació escrita quan sigui necessària i formes d'organització que permetin una participació real de les persones amb sordesa.

7. L'accessibilitat requereix coneixement especialitzat

La diversitat de situacions que existeixen dins la mateixa discapacitat auditiva fa imprescindible disposar de professionals amb coneixement expert en accessibilitat. Garantir una comunicació accessible exigeix comprendre tant les solucions tècniques disponibles com la manera com les persones amb sordesa viuen i experimenten els diferents entorns. Aquesta mirada experta permet combinar mesures d'accessibilitat d'abast general amb ajustos específics adaptats a cada situació.

8. L'accessibilitat s'ha de planificar des del principi

Les barreres apareixen amb molta menys freqüència quan l'accessibilitat forma part del disseny inicial dels serveis, els equipaments, els processos i les activitats. Corregir una barrera sempre és més costós que evitar que existeixi.

9. La manca d'accessibilitat genera situacions d'especial vulnerabilitat

Quan afecta decisions relacionades amb la salut, la justícia, la feina, l'habitatge o l'educació, la manca d'accessibilitat no només limita l'exercici dels drets, també compromet l'autonomia personal, la capacitat de prendre decisions informades i, en definitiva, la dignitat de les persones.

10. La manca d'accessibilitat té un impacte emocional sostingut

Les barreres de comunicació no només dificulten l'accés a la informació, també obliguen moltes persones a viure en una situació permanent d'incertesa, d'esforç addicional i de desigualtat. Aquest desgast acumulat contribueix a explicar la pitjor salut emocional que la literatura científica descriu entre les persones amb sordesa, i reforça la necessitat d'entendre l'accessibilitat també com una política de salut i de benestar.

Conclusions generals

La publicació d'aquesta cinquena edició de l'Informe de la inaccessibilitat auditiva ens ofereix l'oportunitat d'anar més enllà dels casos concrets i identificar els patrons que es repeteixen any rere any. Els 109 casos recollits enguany afecten àmbits molt diversos i tenen protagonistes amb realitats molt diferents.

Tanmateix, rere aquesta diversitat hi ha una mateixa constatació: encara avui molts serveis, procediments i espais de participació continuen dissenyant-se des de la presumpció que totes les persones poden sentir i comprendre la informació oral en igualtat de condicions.

Aquesta realitat confirma que la manca d'accessibilitat auditiva no és un problema d'un sector concret, sinó una qüestió transversal que travessa pràcticament tots els àmbits de la vida quotidiana. La trobem en la salut, en la justícia, en l'educació, en el treball, en el transport, en els mitjans de comunicació, en la cultura, en la relació amb les administracions públiques o, fins i tot, en els espais més propers de convivència, com les comunitats de veïns. Les situacions

són diferents, però la barrera acostuma a ser la mateixa: la informació continua circulant massa sovint per canals que no són accessibles per a totes les persones.

Les conseqüències d'aquesta manca d'accessibilitat van molt més enllà de la dificultat puntual per seguir una conversa. En molts dels casos recollits, el que està en joc és la possibilitat de prendre decisions amb autonomia, defensar els propis drets, participar en igualtat de condicions o comprendre informació que pot tenir un impacte determinant sobre la salut, la feina, el patrimoni, la vida familiar o el projecte vital de les persones. Quan una persona percep que la resta disposa d'una informació que ella no ha pogut seguir amb les mateixes

Encara avui molts serveis, procediments i espais de participació continuen dissenyant-se des de la presumpció que totes les persones poden sentir i comprendre la informació oral en igualtat de condicions.

Aquestes situacions no només comprometen la igualtat d'oportunitats, sinó que poden generar una vulnerabilitat especial i un desgast emocional sostingut que sovint passen desapercebuts.

garanties, apareixen sentiments d'incertesa, indefensió o desconfiança que podrien evitar-se simplement incorporant l'accessibilitat des del moment en què es dissenya un servei o una activitat. Aquestes situacions no només comprometen la igualtat d'oportunitats, sinó que poden generar una vulnerabilitat especial i un desgast emocional sostingut que sovint passen desapercebuts.

Alhora, aquests cinc anys també ens deixen un missatge esperançador. L'experiència acumulada demostra que moltes de les barreres que encara existeixen no responen necessàriament a una voluntat d'excloure, sinó al desconeixement de les necessitats específiques de les persones amb sordesa. Quan s'estableixen canals de diàleg, quan hi ha voluntat d'escoltar i quan les organitzacions disposen d'assessorament tècnic, és possible trobar solucions eficaces i incorporar millores que acaben beneficiant un nombre molt més gran de persones.

Cinc anys després del primer informe, també podem constatar que l'accessibilitat auditiva és avui més present en l'agenda de moltes administracions, empreses i institucions. L'aprovació del Codi d'accessibilitat de Catalunya,

la consolidació de nous espais d'interlocució i l'interès creixent per incorporar mesures d'accessibilitat en són una bona mostra. Tanmateix, els casos que continuem recollint evidencien que aquests avenços encara no s'han traduït de manera generalitzada en una accessibilitat efectiva en molts àmbits de la vida quotidiana.

Aquest informe reflecteix també una evolució en la manera d'explicar la tasca de la Federació ACAPPS. Tradicionalment, l'informe s'ha centrat en els casos de manca d'accessibilitat comunicativa que arribaven a l'entitat. Sense abandonar aquesta funció, enguany hem volgut donar també més visibilitat a una part de la feina que habitualment quedava fora del focus: l'assessorament a institucions i empreses, les diagnosi d'accessibilitat, la formació de professionals, la validació de solucions tècniques, la incidència institucional i moltes altres actuacions que es desenvolupen al llarg de l'any per promoure una accessibilitat real.

Aquesta mirada respon a una manera d'entendre la nostra feina que ha estat present des dels inicis del servei. Cada cas que arriba a la Federació ACAPPS és molt més que una

incidència individual. És una oportunitat per identificar necessitats compartides, comprendre millor les barreres que encara existeixen i impulsar actuacions que contribueixin a evitar que aquestes situacions es repeteixin. Darrere de molts dels casos que apareixen en aquest informe hi ha una feina d'assessorament, sensibilització, incidència i promoció que sovint s'estén durant mesos i que acaba beneficiant moltes més persones que aquella que va originar la consulta.

Les entitats que treballem per fer accessible el món i garantir així l'autonomia de les persones amb discapacitat tenim una responsabilitat doble. D'una banda, hem d'atendre les necessitats de les persones amb discapacitat, en el nostre cas discapacitat auditiva. D'altra banda, no podem obviar la responsabilitat de que qui ha de fer accessible la seva activitat o instal·lacions ho faci. El nostre treball per facilitar la manera que les persones afectades accedeixin a la

informació i a la comunicació no pot acabar ocultant aquesta responsabilitat.

Ara bé, si una cosa demostra aquest informe és l'estructuralitat de la manca d'accessibilitat, com el nostre món està concebut des de la normalitat auditiva i com aquestes mancances esdevenen formes d'exclusió i, per tant, de discriminació.

És per això que un repte de la Federació ACAPPS i de les entitats que en formen part és aconseguir que qualsevol solució que puguem aportar no substitueixi la feina de qui té la responsabilitat de fer la seva activitat i les seves instal·lacions accessibles. Perquè quan no es denuncia una responsabilitat desatesa, acabem per fer-la invisible. I fer-la invisible és, a la pràctica, una manera de perpetuar-la.

Les xifres de solucions definitives que aporta el Servei, d'espais conquerits per a les persones amb sordesa, demostren que és possible; quan

Si una cosa demostra aquest informe és l'estructuralitat de la manca d'accessibilitat, com el nostre món està concebut des de la normalitat auditiva i com aquestes mancances esdevenen formes d'exclusió i, per tant, de discriminació.

Quan no es denuncia una responsabilitat desatesa, acabem per fer-la invisible. I fer-la invisible és, a la pràctica, una manera de perpetuar-la.

una persona amb sordesa és conscient que és deutora de drets i la Federació ACAPPS contacta amb qui els hi ha de garantir, molt sovint aconseguim iniciar un procés que acaba amb espais i activitats accessibles per a les persones amb sordesa que es comuniquen oralment.

Finalment, volem tornar a fer una crida a les persones amb sordesa. Els casos que recull aquest informe no representen tota la inaccessibilitat que existeix, sinó únicament aquella que s'ha fet visible. Encara avui moltes situacions passen desapercebudes perquè les persones les resolen individualment, hi renuncien o acaben assumint-les com una conseqüència inevitable de la seva discapacitat.

Per això us convidem, de tant en tant, a formular-vos dues preguntes molt senzilles: “Què m’ha estat inaccessible?” i “Què m’agradaria fer durant els propers mesos, però no tinc clar que em serà accessible?”. La primera ens ajuda a identificar vulneracions de drets i corregir-les. La segona ens permet anticipar-nos a les barreres abans que limitin les oportunitats de participació.

Després de cinc anys d’informes, aquesta és probablement la lliçó principal que hem après. L’accessibilitat no hauria d’aparèixer només quan una persona presenta una reclamació. Ha d’estar present des del moment en què es dissenyen els

serveis, els espais i les formes de comunicació. Només així deixarem de corregir barreres per començar, definitivament, a evitar que existeixin.

Han donat suport al projecte:

