

En términos de accesibilidad y discapacidad, la primera consideración a tener en cuenta es entender que todos los clientes, tengan o no discapacidad, deben recibir el mismo trato. Uno de los problemas a los que podemos enfrentarnos son nuestras propias barreras mentales que pueden eliminarse con formaciones en materia de accesibilidad y que nos serán de utilidad tanto en nuestro entorno laboral como en nuestra vida en sociedad. La interacción con personas con discapacidad debe hacerse desde la normalización y el sentido común.

A continuación, se detallan pautas generales y consignas específicas para cada una de las áreas del hotel. Además de todo lo referido, los establecimientos hoteleros deben tener en consideración dentro de sus planes de emergencia la evacuación a personas con discapacidad.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

Discapacidad Visual (total o parcial).

- Identificarnos con nuestro nombre. Hablar directamente a la persona con discapacidad visual.
- Contestar a sus preguntas e informarla siempre cuando nos tengamos que ir o vayamos a realizar otra actividad para evitar que se quede hablando sola.
- Ofrecer ayuda e información (documentación de entrada y salida del hotel) sin forzarles, permitiendo a la persona con discapacidad visual realizar las cosas por sí misma.
- No es necesario levantar la voz cuando hablemos, una persona puede tener discapacidad visual y oír bien.
- Indicar el acceso a las distintas instalaciones del hotel. Evitar palabras como AQUÍ, ALLÍ, ESTO, AQUELLO..., son palabras que se acompañan con un gesto, que en muchos casos no pueden ver. Utilizar términos como DERECHA, IZQUIERDA, DELANTE, DETRÁS... siempre en relación a la persona con discapacidad visual. Dar explicaciones globales y no saturar con excesiva información.
- Nunca agarrar del brazo, debemos ofrecer el nuestro y que ellos mismos lo agarren.
- Nunca seguir a una persona ciega sin advertirle, aunque sea con buena intención, ya que podría asustarse, si es necesario llamar su atención dándole el alto.
- Acompañar al cliente a su habitación si así lo desea e informarle de la distribución del mobiliario de la misma (explicar en círculo. En entornos difíciles, como en el comedor de un restaurante lleno de mesas, utilizar la técnica guía (ofreciendo el brazo) con ofrecerle el brazo y caminar delante de él.

- Para sentarle, bastará con ponerle en contacto con el asiento y el orden de la mesa si la hubiera.
- Para informar de la colocación de la mesa y la comida en el plato se pueden utilizar las agujas del reloj o términos concisos, como ejemplo:
 - A las 12 las patatas o en la parte superior en el plato.
 - A las 3 la ensalada o a la derecha en el plato.
 - A las 6 la carne o a la izquierda en el plato.
- Ofrecer la posibilidad de cortar los alimentos (filete, pescado etc.).

Cientes con Discapacidad Auditiva, (personas con problemas de audición).

- Al dirigirse a una persona con problemas de audición se debe hacer de frente, para que ésta le pueda mirar, no le hable nunca de espaldas. Sitúe a la persona en un espacio con suficiente luz, de frente y a su altura para que pueda ver su rostro con claridad y capte la información de forma visual.
- Para llamar la atención a la persona con la que quieres comunicarte puedes hacerlo con un gesto, tocando su hombro o suavemente la mesa o el suelo, las vibraciones que se producen las recibe con mucha facilidad.
- Para facilitar la comprensión, cuando estés hablando, procura tener a la vista los labios, evitando taparlos con la mano u objetos delante o cerca de la boca.
- Hablar en tono alto (sin gritar), despacio y vocalizando claramente. Verifiquemos que ha comprendido lo que tratamos de comunicar.
- Utilizar terminología clara y sencilla.
- Ofrecer apoyo de la información en papel.
- En una conversación de grupo hay que procurar respetar los turnos.

Cientes con discapacidad en su comunicación.

- Si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que sea.
- No aparentemos haber comprendido si no ha sido así.

CLIENTES CON DISCAPACIDAD FISICA-MOTORA

Usuarios de sillas de ruedas, movilidad reducida.

- Indicar el acceso a las distintas instalaciones del hotel.
- Acompañar a la habitación, si así lo desean.
- Si usan muletas o bastones, ajustar nuestro paso al suyo. Evitar posibles empujones. Ayudémosle si tiene que transportar objetos o paquetes.
- Dirijámonos a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante. Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas, situémonos de frente y a la misma altura (a ser posible sentados).
- Si desconocemos el manejo de la silla de ruedas, preguntémosle al usuario como ayudarle.
- Es recomendable mantener todos los pasillos y zonas comunes libres de aquellos obstáculos que no formen parte de la decoración o mobiliario del centro (carros camareras, sillas, papeleras, etc.). Asimismo, hay que evitar que los suelos estén mojados o resbaladizos.
- Retirar las sillas de las mesas para colocar la suya.

CLIENTES CON LIMITACIONES EN LA COMPRESIÓN

- Seamos naturales y sencillos en nuestra manera de hablar a la persona con limitaciones de comprensión.
- Respondamos a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido.
- Dirigirse directamente a la persona, en vez de hacerlo a su acompañante; siempre que sea posible las personas con discapacidad psíquica deben hablar por sí mismas. En caso de que sea necesario, se deberá esperar a que el acompañante intervenga por propia iniciativa, es decir, no invitarle a que “traduzca” lo que dice la persona con discapacidad sin antes prestarle atención a ésta.
- No tratarles como a niños si no lo son, tratarles con respeto.
- En caso de encontrarse dentro de un grupo, tratarles como a una más.
- Dirigirse a las personas con discapacidad intelectual por el nombre, evitando diminutivos que los infantilicen.
- Hacer todo lo posible para incluir en la conversación a la persona con discapacidad psíquica, aunque ésta tenga alguna dificultad para expresarse.
- Escuchar y respetar sus opiniones.

A continuación, presentamos aspectos importantes que las diferentes áreas de un hotel deben tener en cuenta a la hora de incluir la accesibilidad / discapacidad en la actividad cotidiana y normalizada del hotel.

DEPARTAMENTO DE RECEPCION

Existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a hacer que el registro y alojamiento en general sea accesible para más personas. No olvidando que, ante todo, debe primar el sentido común.

Conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad.

Cuando hacemos el registro de una persona y comprobamos que tiene algún tipo de discapacidad tendremos en cuenta los siguientes aspectos:

Visual.

- Asignar / reasignar las habitaciones para personas con deficiencias visuales en zonas cercanas a los ascensores para facilitar su localización.
- Ponernos a su disposición para cualquier aclaración verbal.
- Ponernos a su disposición mediante la utilización del teléfono para cualquier información
- Informaremos la maniobra para obtener línea exterior en el teléfono, así como llamadas a los departamentos del hotel y entre habitaciones.
- Nos ofreceremos a acompañarles para mostrarles la habitación. Si no acepta, le explicaremos la localización de la habitación de forma descriptiva y utilizando indicaciones claras. Es de utilidad que los números de habitación estén identificados en Braille en la parte superior de las cerraduras.

Auditiva.

- Informarse si existe alguna posibilidad de comunicación vía oral o si prefiere que sea por escrito.
- Es de utilidad disponer de bucle magnético en recepción para los clientes que usen audífonos.

- Es de utilidad disponer de habitaciones con timbres lumínicos (pueden ser portátiles) para facilitar la comunicación con estos clientes desde el exterior de la habitación.

Movilidad reducida.

- Estar siempre pendiente del estado de las zonas de paso (alfombras, suelos mojados, elementos que impidan la correcta deambulaci3n).
- Conocer cu3les son las habitaciones adaptadas que tiene el hotel
- Si hay m3s de un ba1o com3n, saber d3nde est3n situados los adaptados.
- Conocer las zonas reservadas para personas con movilidad reducida en las 3reas de restauraci3n.
- Informar al departamento de Pisos cuando la habitaci3n vaya a ser ocupada por personas con discapacidad para que dejen las ayudas t3cnicas necesarias (alzador, silla de ducha, etc.) en la habitaci3n.
- Es de gran utilizad disponer de pulsadores de emergencia conectados a recepci3n para que el cliente pueda usarlos en caso de emergencia.

DEPARTAMENTO DE PISOS

Existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a hacer que una habitaci3n (o las zonas comunes) sean accesibles para m3s personas. Sin olvidar que, ante todo, debe primar el sentido com3n,

1. Comprobar que los elementos que requieran ser movidos se encuentren a una altura f3cilmente alcanzables para una persona en silla de ruedas (recomendable entre 70-120 cm).
 - Revisar que mantas/almohadas que haya en el armario est3n a una altura accesible.
 - Cuando la barra del armario sea alta, revisar que hay perchas con adaptaci3n (mango largo)
 - Duchas: revisar que se encuentren a una altura accesible (no dejarlas en la parte superior de la barra).

Facilitar la deambulaci3n en habitaciones adaptadas.

- En habitaciones accesibles, evitar que el suelo del baño esté resbaladizo, no abandonar nunca una habitación que tenga el suelo del cuarto de baño mojado, si es necesario secarlo.
- Comprobar que no queda ningún elemento en las zonas de paso.

Facilitar la deambulaci3n en las zonas comunes.

- Evitar que el suelo del ba1o est3 resbaladizo, estar siempre pendiente y acudir de forma inmediata ante cualquier situaci3n que implique suelo mojado. Ocuparse de limpiarlo y secarlo (por ejemplo, con una mopa).
- Poner especial cuidado en no situar mobiliario en las zonas de paso, para no dificultar la deambulaci3n.
- Especial atenci3n a la colocaci3n de carros y aspiradoras que deben estar siempre alineados en el mismo lado del pasillo (evita pasos estrechos). Vigilancia en la colocaci3n de palos de fregona, mopas, que puedan sobresalir y que pueden suponer un obst3culo para personas con discapacidad visual.
- Verificar que las alfombras / moquetas est3n correctamente fijadas al suelo y no presente arrugas.
- Verificar que todos los elementos colgados que sobresalgan de la pared (extintores, etc.) tengan debajo alg3n tipo de prolongaci3n que facilite su detecci3n a las personas usuarias de bast3n.
- Evitar deslumbramientos y zonas oscuras, mantener subidos los estores de las zonas comunes cuando la luz es escasa y bajados cuando el sol entra por las ventanas.

Conocer y utilizar las pautas b3sicas de atenci3n al cliente con discapacidad.

Facilitar la localizaci3n de las habitaciones.

- Comprobar que los n3meros de las habitaciones/aseos comunes/salas de reuniones/gimnasio escritos en braille est3n puestos y que se encuentran en perfectas condiciones.

DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

Existen varios aspectos que, con un poco de atención, pueden hacer que el servicio en Restaurante y la atención al cliente sean accesibles para más personas. Sin olvidar que el sentido común debe primar siempre, debemos recordar:

Conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad.

Adelantarnos, en la medida de nuestros conocimientos, a las posibles necesidades que puedan tener nuestros clientes con discapacidad. Para ello tendremos en cuenta como interactuar con clientes que necesiten ayuda:

Visual.

- Si detectamos que llega un cliente con discapacidad visual nos ponemos a su disposición para cualquier aclaración verbal, le acompañaremos a la mesa que le vayamos a dar y le preguntamos si la orientación es adecuada (luz).
- Nos ofreceremos a leerle la carta o a facilitarle una carta en braille/código QR si lo necesita.
- Le facilitaremos información verbal acerca de la colocación de los distintos elementos de la mesa (utilizaremos por ejemplo la posición de las agujas del reloj). Preguntaremos antes de quitar o mover algún objeto de la misma.
- Nos adelantaremos a las necesidades del cliente ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo, preguntando si quiere que le corten la carne.
- En el buffet nos ofreceremos a describir los productos y a servirlos en la mesa.
- Si llevamos un room-service informaremos sobre donde hemos colocado la bandeja describiendo los elementos que la componen.

Auditiva.

- Informándonos sobre la mejor forma para comunicarnos (bien sea vía oral o por escrito).
- Le acompañaremos a la mesa que le vayamos a asignar.
- La petición de room-service vendrá hecha desde Recepción, que nos advertirá que el cliente tiene discapacidad auditiva.

Movilidad reducida: (miembros inferiores o superiores).

- En el montaje de mesas, tendremos en cuenta los anchos de paso (mínimo 80 cm). Estaremos siempre pendientes de que las zonas de paso estén en óptimas condiciones (suelos secos, no existan elementos que impidan el movimiento).
- Le acompañaremos a la mesa que le vayamos a asignar, ofreciendo aquellas de uso preferente a personas con movilidad reducida (cuatro patas para permitir el acercamiento frontal de silla de ruedas).
- Si el cliente usa muletas o bastón, nunca retirarle estos elementos de su alcance pues impediría que el cliente pudiera levantarse de forma autónoma.
- Cuando detectamos que el cliente tiene problemas de aprehensión (movilidad en las manos) nos adelantaremos a sus necesidades ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo, preguntando si quiere que le corten la carne, que le sirvamos en su plato, si prefiere un plato hondo (o con borde alto), ofrecerle vasos de tubo, pajitas, etc.
- Cuando existan problemas de acercamiento (cafetería, algunos puntos del buffet...), ofreceremos la posibilidad de servicio en mesa.
- Conocer la localización de los baños adaptados más cercanos.

DEPARTAMENTO DE EVENTOS

Habitualmente, la contratación de eventos empieza con la toma de contacto (llamada, correo electrónico...) que inicia el cliente. Con relación a los aspectos de accesibilidad los aspectos a tener en cuenta son:

- El cliente se pone en contacto con nosotros y nos facilita información sobre lo que necesita (sala montaje, medios audiovisuales, servicios de restauración...)
- Preguntar al cliente si hay asistentes con necesidades de accesibilidad (silla de ruedas, se requiera determinado tipo de mobiliario en la sala, visual, agua en botellas de plástico...). Si no podemos atender alguna necesidad (bucle para salones, interpretes lengua de signos...) se le ofrece la información de proveedores locales que pueden prestarle este tipo de servicios.

- Le remitimos cotización de los servicios / salas / medios / etc. pedidos y reservamos el espacio recogiendo todos los datos en un expediente incluidas las necesidades de accesibilidad.
- En el planning semanal de eventos señalamos, si fuera el caso, las necesidades referentes a “Accesibilidad”. En ella se incluyen los requerimientos de los clientes (preparación de salas, montajes, comidas, dietas, cristalería especial, anotación sobre posible necesidad de preparar la comida...). Este planning semanal de eventos actualizado se entrega a cocina, pisos, restaurante, mantenimiento, recepción y dirección.
- Antes de la llegada del cliente se chequea el estado de la sala comprobando que todo se encuentra de acuerdo a lo recogido en la orden de servicio. Especial atención a que estén las cortinas subidas de forma que sean visibles las salidas de emergencia y que no haya ningún obstáculo en la deambulación de los clientes (roll up, flip-chart, mobiliario...)
- Se realiza un seguimiento del evento para comprobar que se han satisfecho las necesidades del cliente y se registran las sugerencias y mejoras en materia de accesibilidad.