



Guia d'establiments amics



LA PAERIA



Ajuntament de Lleida



Salutació

Miquel Pueyo i París
Alcalde de Lleida

Què és una ciutat amigable?

Una ciutat amigable, és la que respon a un entorn urbà integrador i accessible. Ser una ciutat amigable per la gent gran vol dir implementar actuacions per a assolir l'amabilitat de la ciutat. Més del 17% de la població de Lleida són persones grans. Les persones grans acostumen a comprar en botigues de proximitat, per tenir un tracte més proper.



Què és el Projecte establiment amic?

És un projecte que promouen la Regidoria de Persones, Comunitat i Agenda 2030 i la Regidoria de Consum, Comerç i Mercats. Les Regidories col·laboren per fer els establiments propers a les necessitats de la ciutadania. També ofereix indicacions als establiments per detectar situacions de risc i maltractament. Volem fer Lleida una ciutat més humana i propera a la ciutadania.

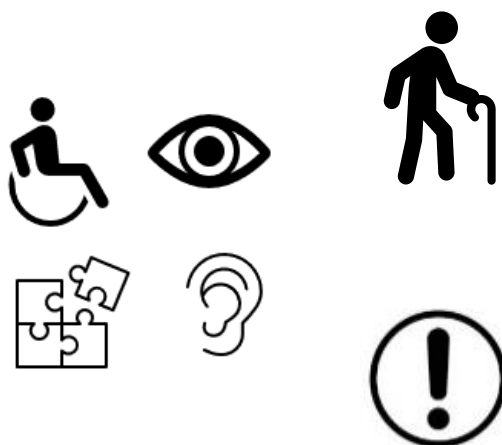


QUÈ OFERIM AMB EL PROJECTE “LLEIDA, ESTABLIMENT AMIC”?

Oferim la possibilitat d’aconseguir uns avantatges i beneficis, per al vostre establiment, i de manera **GRATUÏTA**.

Aquests beneficis poden ser:

Conèixer i aplicar pautes per millorar ell vostre establiment, l’atenció a les persones grans, amb discapacitat, o en situació de vulnerabilitat.



Millorar el servei d’atenció al client.

Sensibilitzant al personal i fent formació si és necessari.

Fer una autoavaluació del vostre negoci. Els tècnics us ajudaran a identificar el que s’ha de millorar.

Obtindreu el distintiu de “Lleida establiment amic”, i formareu part de la seva xarxa.

Així reconeixem el vostre compromís cap a les persones.

Estareu a la guia i al mapa que es distribuirà a les oficines de turisme, comerços i Internet



A QUI CAL TENIR PRESENT?

1. PÈRDUA DE MOBILITAT



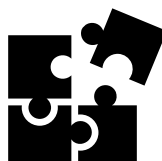
2. PÈRDUA DE VISIÓ



3. DISMINUCIÓ DE L'AUDICIÓ



4. DETERIORAMENT COGNITIU



5. SITUACIÓ DE RISC I/O VULNERABILITAT





1. QUÈ ÉS LA PÈRDUA O DISMINUCIÓ DE MOBILITAT?

Quan una persona es fa gran,
es poden veure afectats els seus moviments.

Disminueix la força muscular,
les articulacions són menys flexibles i
pot tenir dificultats a l'equilibri.

Al vostre establiment, quines coses poden afectar a la mobilitat?

- El terra desigual
- Les escales
- La poca il·luminació

Els problemes seran més grans si la persona
utilitza caminador, muleta o cadira de rodes.





CONSELLS I ACTUACIONS PER MILLORAR LA MOBILITAT, AL VOSTRE ESTABLIMENT

- Eliminar barreres físiques i obstacles.
Així preveniu les caigudes.
Creareu un entorn més segur i còmode.
- Instal·lar una rampa,
quan l'entrada a l'establiment
no està al nivell de terra.
- Intentar que hi hagi
espai suficient perquè
passi una cadira de rodes.
- Si teniu catifes al terra,
millor que estiguin enganxades al terra.
- El terra hauria de ser llis i
sense obstacles.
- Tenir una cadira o un banc
a l'establiment per si hi ha estones d'espera.





2. QUÈ ÉS LA PÈRDUA DE VISIÓ?

L'envelliment normal de l'ull

és un deteriorament visual.

Es torna més greu si hi ha malalties degeneratives.

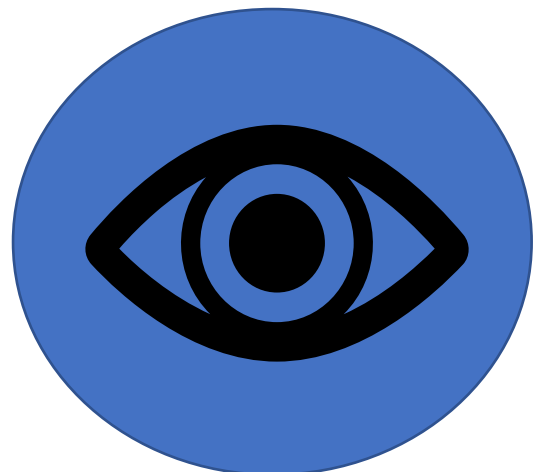
Les afectacions poder ser en l'agudesia visual,

el camp visual, el contrast, el color,

entre altres.

Al vostre establiment, que pot afectar a la pèrdua de visió?

- Millorar la il·luminació, la seguretat i l'accés a la informació.
- Posar els productes a una alçada adient o oferir ajuda.
- Instal·lar llums adients en tots els espais.
- Disposar d'ulleres per a la vista cansada o lupes per llegir bé els productes.



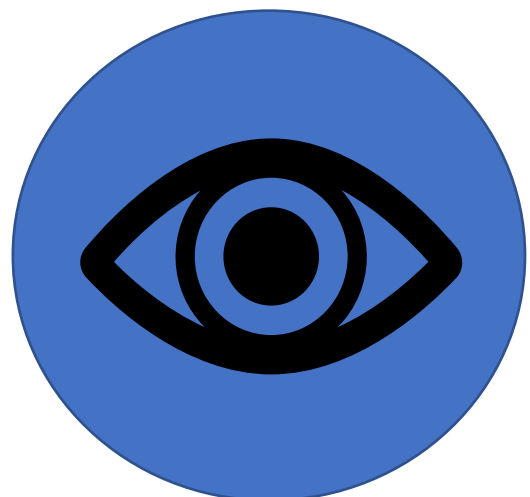


CONSELLS PER MILLORAR EL MATERIAL IMPRÈS PER A LES PERSONES AMB PÈRDUA DE VISIÓ

- Utilitzar lletra de color negre sobre fons blanc.
- **Evitar** escriure sobre dibuixos i fotografies.
- Utilitzar lletra minúscula d'un mateix tipus i sense decoració.
- Utilitzar lletra negreta per destacar informació.
- Evitar la lletra cursiva i subratllada.
- Utilitzar lletra gran. Utilitzar mida 14.
- Utilitzar el text alienat al marge esquerre.
- Utilitzar separació entre **paràgrafs**.
- Expressar els números en xifres.
- Evitar els números romans.

Evitar: aconseguir que una cosa dolenta o perillosa no passi.

Paràgraf: grup de línies d'un text separades per un punt i a part de les altres.





3. QUÈ ÉS LA DISMINUCIÓ DE L'AUDICIÓ?

La pèrdua d'audició és causada per malalties de l'oïda o per l'envelliment.

És una pèrdua de l'audició en les dues orelles.

Afecta més als sons aguts

Produeix interferències a la conversa.

CONSELLS PER MILLORAR L'AUDICIÓ

- Reduir el volum de la música.
- Evitar que la música de fons dificulti les converses.
- Parlar de forma clara i repetir la informació quan calgui.
- Disposar de tota la informació en paper.

Al vostre establiment, com podeu disminuir el soroll?

- Tenir bona insonorització.
- Tenir finestres amb vidres dobles.
- Evitar les màquines que generin soroll.
- Mantenir les finestres i les portes tancades.





4. QUÈ ÉS EL DETERIORAMENT COGNITIU?

El **deteriorament cognitiu** pot ser causa de **malalties degeneratives**.

Pot provocar canvis d'humor, pèrdua de memòria, falta d'orientació, dificultats de comprensió i en la resolució de problemes.

Persones amb discapacitat intel·lectual

La discapacitat intel·lectual es defineix com la limitació del funcionament intel·lectual i de la conducta adaptativa que es detecta abans dels 22 anys.

CONSELLS I ACTUACIONS AMB PERSONES AMB DETERIORAMENT COGNITIU I/O DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

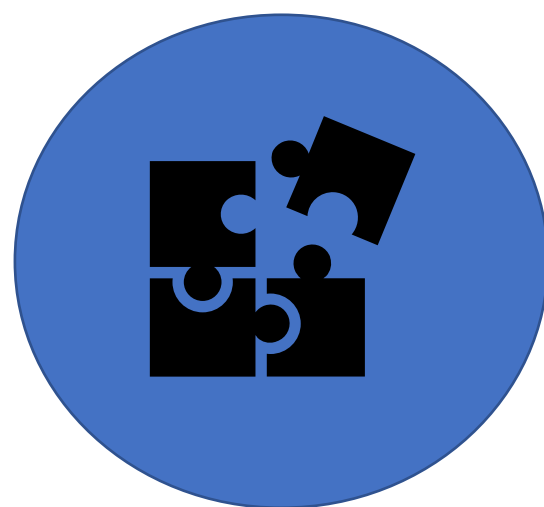
Establir una bona comunicació amb els clients és molt important, i més, amb aquests col·lectius.

Què podem fer per tenir una bona comunicació?

- Somriure
- Ser amable i tranquil
- Tractar a la persona amb respecte
- Tenir maneres diferents per comunicar-vos amb la persona, com intentar facilitar les frases però evitant un tracte infantil.
- Si observeu que la persona pot estar confosa o perduda, podeu demanar-li un contacte o telèfon per tal d'ajudar-la.

Deteriorament cognitiu: és la disminució de les funcions de la ment, com la memòria i el pensament.

Malaltia degenerativa: és quan les funcions del cos perden capacitats progressivament.





5.FACTOR PER DETECTAR SITUACIONS DE RISC, VULNERABILITAT I/O MALTRACTAMENTS

- Vestimenta **inadequada** o bruta.
- Tenir un deteriorament físic de repent.
- Visitar de manera repetida un establiment i comprar el mateix.
- Absència d'un client habitual durant molt temps.
- Dificultats en la gestió econòmica.

Inadequada: que no és correcte en aquell moment.

Negligència: actitud o comportament d'una persona que no té atenció pel que fa.

Factor per detectar situacions de maltracte:

- **Abús físic:** si té talls, cops, cremades, desnutrició, entre altres.
- **Abús psicològic o emocional:** si rep insults, humiliacions, amenaces, crits, entre altres.
- **Maltractament per negligència:** si porta roba inadequada, falta d'higiene personal, falta d'una pròtesi en cas que sigui necessària, entre altres.
- **Abús econòmic:** si la persona va acompanyada de altres persones estranyes a l'hora de treure diners i treu quantitats molt grans.
- **Tracte inadequat per part de la persona cuidadora:** si la persona cuidadora crida o tracta malament a la persona.





AUTOAVALUACIÓ DEL VOSTRE ESTABLIMENT

Accessibilitat física

	SI	NO	HO FARE
- Disposeu d'accés amb cadires de rodes, carros de compra, entre altres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Disposeu d'alguna cadira de descans?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Podeu ajudar en cas de necessitat d'orientació en la compra o ajudar a arribar a productes menys accessibles?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Accepteu compres per telèfon?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Disposeu de servei a domicili?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Disposeu d'un lavabo adaptat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Accés sensorial

- Modereu la utilització de música alta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Disposeu d'il·luminació adient en totes les zones de l'establiment?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- S'entenen els cartells que hi ha a la botiga (text llegible, grandària de lletra, entre altres)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Altres situacions

- Podeu oferir ajut o acompanyament a persones que ho necessitin (amb deteriorament cognitiu, dependència, entre altres)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Podeu col·laborar en la detecció d'una possible situació d'abús, de maltractament o situació de risc?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ENS PODEU TROBAR A:

Regidoria de Persones, Comunitat i Agenda 2030

Carrer Tallada 34

25002 Lleida

Telèfons: 973 700 349 i 973 700 621

Adreces electròniques: gentgran@paeria.cat i discapacitats@paeria.cat

Horari: dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h

Regidoria de Consum, Comerç i Mercats

Avinguda Tortosa, 2, 2a plana – Edifici Mercolleida

25005 Lleida

Telèfon Comerç i Mercat: 973 700 616

Telèfon Consum: 973 700 424

Adreça electrònica: imc@paeria.cat

Horari: Dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h



ENTITATS ADHERIDES



Associació d'Empresaris del
Centre Històric de Lleida





**Aquesta guia recull el treball efectuat
per grups i institucions diferents:**

La Taula de Gent Gran del barri de Balàfia
la Comissió Tècnica d'elaboració de la
Guia Territorial de les Terres de Ponent
per a l'actuació contra els maltractaments
a les persones grans, que promou la
Generalitat de Catalunya

La iniciativa d'Euskadi Lagunkoia del
Departament d'Ocupació i Polítiques Socials
del Govern Basc, que compta amb la
col·laboració de Matia Institut.