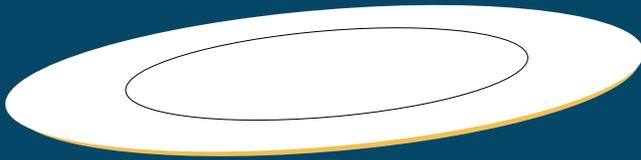




GUÍA '5 RUEDAS'



Para comensales con discapacidad.

¿CÓMO ATENDER BIEN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN RESTAURANTES?

Te presentamos la guía definitiva con la que recordar lo importante que es preparar las instalaciones de cualquier local para atender a las personas con discapacidad, pues presentan también una amplia cuota de mercado.

Es muy habitual que las personas con discapacidad, y en concreto las que tienen problemas de movilidad, vivan situaciones muy variopintas cuando acceden a un restaurante por primera vez.

Situaciones que incomodan a las dos partes y que puede propiciar que el cliente con movilidad reducida no vuelva más al establecimiento.

Como recomendación principal, cuando una persona con estas características entra a un restaurante es importante siempre preguntar primero y esperar una respuesta o atender una directriz del **cliente**.

Otro de los aspectos a tener en cuenta es el de la **NORMALIDAD**. Sin alarmismos y sin demostrar que existe desconocimiento sobre las circunstancias que rodean a la persona que se sienta en la mesa de nuestro restaurante.

Por ello, para evitar estas situaciones peliagudas, te traemos cinco cosas que **NO HAY QUE HACER**, junto con nuestras recomendaciones, si buscas conseguir las cinco estrellas en accesibilidad.



DONDE NO MOLESTE...

Al igual que cualquier otro cliente, la persona con movilidad reducida tiene alguna preferencia por un sitio u otro. No son un objeto que colocar donde menos "estorbe" y en el sitio lo más alejado o aislado posible.

Un trato inclusivo por parte del hostelero es un trato donde se garantice el respeto y la dignidad de la persona en el momento de dirigirle a su mesa.





MOVERSE POR EL RESTAURANTE, ESA AVENTURA QUE NADIE DESEA RECORRER

La distribución del mobiliario es un factor importante que hace que el moverse, como por ejemplo para ir al baño, puede pasar a ser el Circuito del Jarama. Por ello, para que una silla de ruedas pueda moverse sin problemas.

- ★ Que haya pasillos de 120 cm de ancho como **mínimo**.
- ★ **En los lugares en que sea necesario una toma de decisión sobre qué dirección tomar**, disponer de un espacio mínimo de 1,50m de radio, donde se permita realizar un giro de 360° con la silla de ruedas.
- ★ Evitar elementos en mitad de los pasillos que puedan dificultar el paso, papeleras, paragüeros, moquetas, alfombra... ¡Nada de obstáculos!
- ★ Los carteles de menú son muy importantes, pero no han de obstaculizar el paso de nadie.

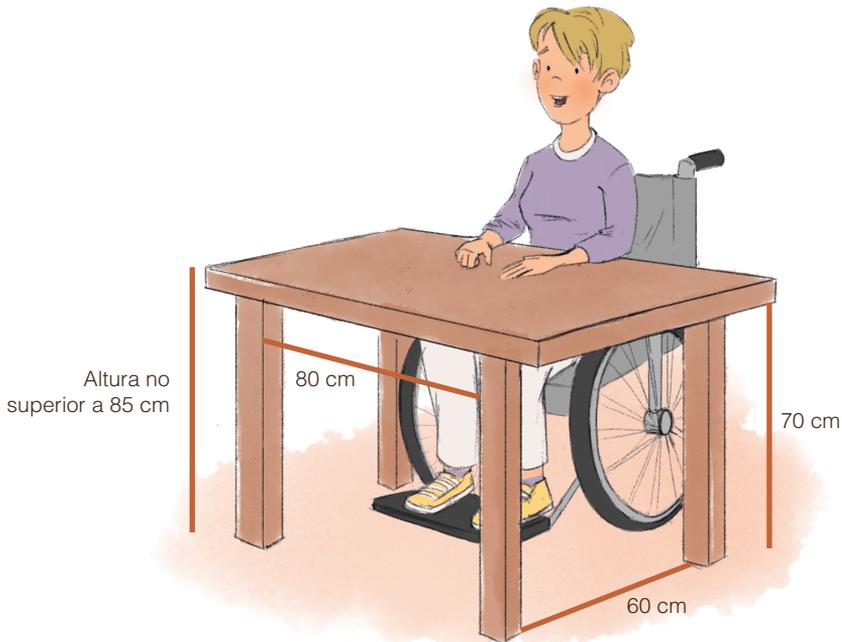




MESAS INACCESIBLES

Sí, hay mesas que no cuentan con las condiciones óptimas para que sean accesibles. Las mesas deben reunir unas características concretas para que la silla de ruedas pueda ser acercada sin que los pies o las piernas choquen en una pata central o no quepa entre las distintas patas de la mesa y así el cliente pueda comer con comodidad, sin que haya obstáculos de por medio que lo impidan.

Por tanto, es necesario que la mesa disponga una altura no superior a los 85 cm y tiene un espacio libre inferior de al menos 70 cm de altura y que entre pata y pata haya una anchura mínima de 80 cm, con un fondo libre de 60 cm como mínimo también.



Nunca, jamás, habilitaremos un apartado específico y separado del resto de comensales para la persona con movilidad reducida que pueda encontrarse marginado de su socialización e interacción con los demás.





HUELE BIEN, PERO... ¿MEJOR SABRÁ?

La disposición de una cubertería concreta o el ofrecer ayuda si se requiere es un punto fundamental a la hora de que la persona con discapacidad deguste un plato con total autonomía.

¡Naturalidad ante todo! Saber la necesidad del cliente puede significar que el comer en un restaurante sea toda una experiencia gourmet. Algunas personas, por imposibilidad de destreza en sus manos, necesitan que la carne sea troceada o que el pescado sea limpiado de espinas antes de ser servido. También es importante el disponer de una vajilla apropiada y cómoda (como un plato hondo y cuchara, vaso de tubo, una pajita para ingerir la bebida...).



Pero, lo más importante, preguntar al cliente si necesita alguna ayuda técnica. Ninguna patología, ninguna discapacidad es igual y por tanto cada persona necesita o no ayuda en cada momento.





¿DEJAR EL ABRIGO SOBRE LA SILLA DEL CLIENTE?

La respuesta es un NO en mayúsculas. Sucede lo mismo a la hora que se cuelgan chaquetas, bolsos, sombreros... en la silla de ruedas. No se trata de un elemento decorativo, como cualquier otra silla del mobiliario; o como un elemento útil en el que dejar apoyado las cosas. La silla de ruedas de un cliente es una parte de SU cuerpo, y como tal, no debe "servir" como soporte de accesorios.



Es importante pedir autorización al propietario de bastones, sillas de ruedas, andadores, para apartarlo de la mesa, siempre y cuando sea estrictamente necesario pues, hay que tener claro, que son ayudas técnicas indispensables para su movilidad y para reaccionar con celeridad ante una situación de emergencia.





Elaborada por:



Con el apoyo de:



fundación
montemadrid