



NARANJA



# Guía de amigabilidad para establecimientos. Comercio y Restauración



**Autores: Matia Instituto**

Ainara Tomasena

Alvaro García

Elena del Barrio

Pura Díaz-Veiga

Mayte Sancho

**Con la colaboración para el módulo demencias de Matia Fundazioa y AFAGI:**

Enrique Arriola

Cristina Buiza

Javier Yanguas

Koldo Aulestia

Marisa Ortigosa

Personas usuarias de AFAGI

# ÍNDICE

<b>1. Introducción</b> .....	4
<b>1.1. Euskadi Lagunkoia</b> .....	4
<b>1.2. ¿Por qué esta iniciativa?</b> .....	5
<b>2. Establecimiento amigable</b> .....	6
<b>2.1. Definición y objetivos</b> .....	6
<b>2.2. ¿Qué ofrecemos?</b> .....	7
<b>2.3. Formación: Módulos</b> .....	8
1. Pérdida de movilidad .....	9
2. Disminución de la visión .....	11
3. Disminución de la audición .....	15
4. Deterioro cognitivo .....	17
5. Servicios adicionales .....	27
<b>2.4. Autoevaluación</b> .....	29
<b>2.5. Inscripción y firma de compromiso</b> .....	33
<b>2.6. Obtención del Sello</b> .....	33

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Euskadi Lagunkoia Sustraietatik



Euskadi Lagunkoia es una iniciativa del *Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco* que promueve la participación ciudadana y del sector público, privado y social para desarrollar un movimiento de amigabilidad en el País Vasco en el fomento de entornos de vida facilitadores para las personas que envejecen.

Se basa en la iniciativa “*Age-friendly Environments Programme*” promovida por la Organización Mundial de la Salud.

[www.euskadilagunkoia.net](http://www.euskadilagunkoia.net)

En el marco de este proyecto, se pone en marcha el programa “*Establecimiento Amigable*” con la colaboración del *Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad*.

## 1.2. ¿Por qué esta iniciativa?

En la actualidad 458.396 personas han superado los 65 años en la Euskadi (Eustat, 2015). Esto supone que 2 de cada 10 personas, son personas mayores. En 2029, esta cifra ascenderá a 3 de cada 10.

Las personas mayores son grandes consumidoras. La media de consumo para las familias de 60 y más años es 96,67 euros a la semana, cifra superior a la de la población de 16 a 44 años.

Algunas características de este grupo sobre su relación con los establecimientos son:

- Frecuentan el pequeño comercio y de proximidad.
- Premian el buen servicio con fidelidad y lealtad.

Pero en muchos casos se encuentran con problemas o dificultades a la hora de visitar un establecimiento. Por ejemplo, un 21,4% de las personas mayores declaran tener dificultades a la hora de realizar la compra, es decir, casi 100.000 personas necesitan ayuda para la realización de esta tarea. Esto ocurre en el 44% de las personas de 80 y más años.

## 2. ESTABLECIMIENTO AMIGABLE



### 2.1. Definición y objetivos

Las personas mayores suelen ser clientes fieles, buenos conocedores de los productos que adquieren, compradores diarios y demandantes de una atención personalizada, generando así una relación de confianza con el comerciante.

El programa “**Establecimiento Amigable**” consiste en una campaña educativa que proporciona prácticas de bajo coste o sin ellos, para ayudar a las empresas a atraer a la clientela de más edad.

El **objetivo** de esta iniciativa consiste en hacer que los establecimientos sean más amigables para sus clientes, adecuándolos a las necesidades de las personas mayores, para que puedan seguir desarrollando su vida en el entorno habitual de la forma más autónoma posible.





## 2.2. ¿Qué ofrecemos?

### La posibilidad de forma GRATUITA de:

- Conocer pautas para mejorar la amigabilidad de su negocio.
- Mejorar el servicio de atención al cliente y atención a las personas mayores a través de una mayor sensibilización del personal.
- Realizar una autoevaluación de su negocio para identificar áreas de mejora.
- Conseguir el Sello “somos amigables” que le permitirá difundir su compromiso.
- Promoción gratuita a través de la Red Euskadi Lagunkoia, el Mapa de Lugares Amigables y la Guía de Establecimientos Amigos.

## 2.3. Formación: Módulos

**A continuación se muestran las pautas y recomendaciones para prestar un servicio de calidad a todas las personas y en especial a las personas mayores, compensando las necesidades que puedan presentar en diferentes ámbitos como:**



**Pérdida de movilidad**



**Disminución de la visión**



**Disminución de la audición**



**Deterioro cognitivo**

# 1 Pérdida de movilidad

## ¿Qué es la pérdida de movilidad?

A medida que se envejece se van produciendo una serie de cambios que van limitando los movimientos de las personas. La pérdida de movilidad se relaciona con: la disminución de la fuerza muscular, la pérdida de elasticidad en las articulaciones, la disminución de la agudeza visual o alteración del equilibrio.

Estas situaciones se agravan en la mayoría de las ocasiones por la presencia de diferentes enfermedades (artrosis, osteoporosis, etc.) y pueden suponer un aumento en la probabilidad de caídas. Lo que conlleva, en muchos casos, a la reducción de los lugares visitados.

## ¿Por qué necesitamos conocerlo?

El 30% de las personas entre 65 y 74 años tienen dificultades en la movilidad, elevándose al 80% entre las personas de 85 y más.

Los factores ambientales están implicados en el 30-40% de las caídas. El piso irregular, las escaleras, la iluminación deficiente, los obstáculos en pasillos, etc. dificultan la movilidad para personas con baja visión, problemas de equilibrio, o usuarias de sillas de ruedas y andadores.

Ayude a prevenir las caídas eliminando las barreras físicas. Cree un entorno seguro que anime a sus clientes de más edad a seguir visitando su establecimiento.



## Algunos consejos para mejorar la movilidad de sus clientes en el establecimiento:

- **Si la entrada no es a nivel de suelo, considerar la instalación de una rampa.**
- **Dejar las puertas y lugares de paso con espacio amplio. Si es posible, que sea suficiente para el acceso de una silla de ruedas (90cm como mínimo).**
- **Disponer el suelo liso o libre de obstáculos.**
- **Retirar las alfombras, o ponerlas encastradas al suelo (si son muy finas, poner pegadas al suelo)**
- **Colocar los objetos a una altura adecuada o asegurar que el personal esté disponible para ayudar a las personas con dificultades para alcanzar esos productos.**
- **Poner una silla o banco para el descanso durante la espera.**
- **Disponer un banco o silla fuera de su negocio para el descanso y apoyo de paseantes.**

*Para más información sobre normativa de accesibilidad consulte:*

*Guía de aplicación de la normativa técnica vigente en materia de accesibilidad en la Comunidad Autónoma del País Vasco (julio 2012)*

*LEY 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad.*

*DECRETO 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.*

## 2 Disminución de la visión

### ¿Qué es la disminución de la visión?

El proceso del envejecimiento normal del ojo conlleva deterioro visual, si a esto se le suman enfermedades degenerativas el problema se agrava. La función visual se ve alterada con el paso del tiempo en: la agudeza visual, el campo visual, las alteraciones de la musculatura interna del globo ocular, del contraste, del color, etc.

Entre los sentidos más afectados por el envejecimiento están la vista y el oído, siendo la visión el que más puede repercutir en la relación de la persona mayor con su entorno.

### ¿Por qué necesitamos conocerlo?

Un 20% de las personas de 65 a 74 años tiene algún tipo de limitación para ver y más de un 40% de las personas de 85 y más.

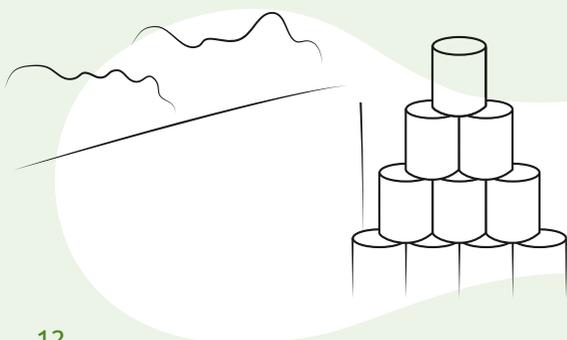
Las alteraciones de la vista tienen un valor especial en las personas mayores por su frecuencia y por su importancia a la hora de mantener su independencia.

Para mejorar en la atención al cliente tenga en cuenta la iluminación, la seguridad y el acceso a la información disponible de su establecimiento.



## Algunos consejos para mejorar la visibilidad en el establecimiento:

- Tener una buena iluminación natural.
- Disponer de una buena iluminación artificial.
- Instalar luces adecuadas especialmente en los pasillos, zonas oscuras, zonas de acceso o escaleras.
- Evitar deslumbramientos.
- En zonas oscuras, sustituir lámparas de poca intensidad por lámparas alta potencia.
- Contar con gafas para vista cansada o una lupa para que personas con dificultades de visión puedan leer las especificaciones de los productos, información, menús, etc.
- Ofrecer ayuda para la lectura en voz alta de los materiales si la persona lo necesita.
- Ofrecer la información en euskera, castellano y braille siempre que sea posible.



---

## Acceso a la información

---

### Algunos consejos para mejorar el material impreso de su establecimiento son:

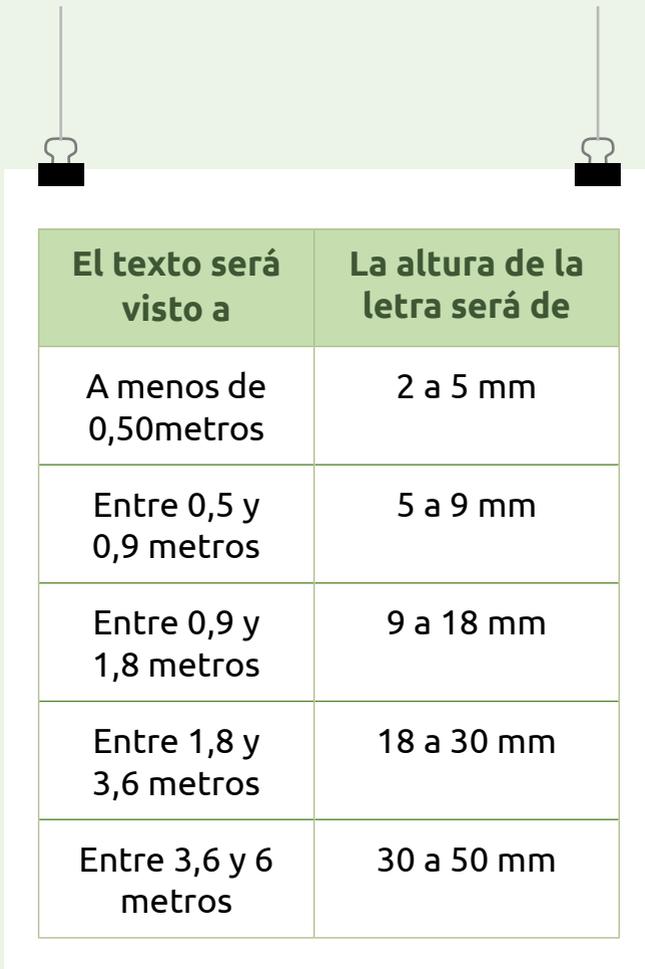
- **Texto en color oscuro sobre fondo claro plano**, evitando hacerlo sobre dibujos o fotografías. En este caso, los textos irán enmarcados y el recuadro tendrá un color plano para asegurar el contraste.
- Los textos se escribirán preferentemente en letra **minúscula**.
- **La fuente ha de ser SansSerif** (aquel que no tiene pequeños elementos decorativos): Arial, Arial Narrow, Arial Rounded MT Bold, Century Gothic, Chicago, Helvetica, Geneva, Impact, Monaco, MS SansSerif, Tahoma, Trebuchet MS y Verdana.

Tipo de letra sin serifa

Tipo de letra con serifa

- Se debe **evitar la letra cursiva o el subrayado**. En caso de querer resaltar algún aspecto es preferible utilizar la **negrita**.
- El tamaño de la letra ha de **ser lo mayor posible**. En el caso de que sea folletos o impresos, se recomienda que como mínimo el tamaño de letra sea de 12, recomendado 14.
- No utilizar más de dos tipos de letra (uno para los títulos y otro para el cuerpo del texto).
- Se debe asegurar una buena separación de los párrafos.
- El texto debería ir alineado en el margen izquierdo.

- **Es recomendable expresar los números en cifras y no en letras: 3 en vez de tres.**
- **Deberían evitarse los números romanos.**



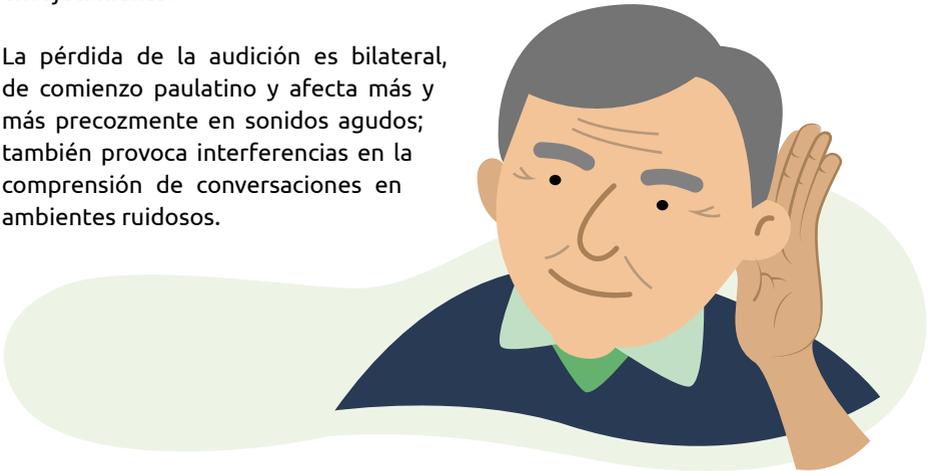
<b>El texto será visto a</b>	<b>La altura de la letra será de</b>
A menos de 0,50 metros	2 a 5 mm
Entre 0,5 y 0,9 metros	5 a 9 mm
Entre 0,9 y 1,8 metros	9 a 18 mm
Entre 1,8 y 3,6 metros	18 a 30 mm
Entre 3,6 y 6 metros	30 a 50 mm

## 3 Disminución de la audición

### ¿Qué es la disminución de la audición?

En las personas mayores la pérdida de la audición es relativamente frecuente y es causada, tanto por enfermedades del oído (tapón, otitis, etc.) como por cambios relacionados con el envejecimiento.

La pérdida de la audición es bilateral, de comienzo paulatino y afecta más y más precozmente en sonidos agudos; también provoca interferencias en la comprensión de conversaciones en ambientes ruidosos.



### ¿Por qué necesitamos conocerlo?

El 30% de las personas de entre 65 a 74 años sufren limitaciones para oír, esta proporción aumenta hasta 67% entre las mayores de 85 años.

Evitar el ruido, la música alta o hablar con claridad son aspectos importantes para hacer de su negocio un lugar más amigable.



## **Algunos consejos para mejorar la audición en el establecimiento son:**

- **Reducir el volumen de la música. La música alta es una dificultad añadida para todas las personas.**
- **La música ambiental a menudo resulta ser “ruido de fondo”; considerar el impacto que la música tendrá en la capacidad para llevar a cabo conversaciones. Se recomienda establecer unas horas sin música y/o áreas tranquilas, como mesas o zonas específicas.**
- **Utilizar distintas opciones para reducir el ruido: paredes gruesas con buena insonorización, ventanas con cristales dobles, apague o sustituya ventiladores, maquinaria que genere ruido, mantenga cerradas las puertas y ventanas que dan a espacios ruidosos.**
- **Si usted realiza una reforma, incluir sistemas de absorción del sonido e insonorización.**
- **Para la comunicación oral, hablar de forma clara y repetir siempre que sea necesario.**
- **Disponer de información sobre la oferta de su establecimiento en papel.**

## 4 Deterioro cognitivo

### ¿Qué es una demencia?

La demencia es un síndrome relacionado con diferentes enfermedades neurodegenerativas que afectan al cerebro y que se caracteriza por: cambios de humor, disminución de la memoria, de la orientación, la organización, el lenguaje, la comprensión o la capacidad de solución de problemas.

La mayoría de las personas con demencia superan los 65 años, pero en algunas ocasiones pueden ser más jóvenes.

### ¿Por qué necesitamos conocer la demencia?

Actualmente se estima que afecta a 1 de cada 10 personas con más de 65 años. Entre las mayores de 85 años afecta a 1 de cada 3. Lo que significa que unas 45.000 personas en Euskadi pueden encontrarse en esta situación.

Las personas con demencia se adaptan a sus limitaciones seleccionando las actividades cotidianas a realizar con el objetivo de mantener su autonomía y sentirse bien, útiles y capaces.

Las actividades seleccionadas se convierten en rutinarias, desarrollándose de una forma muy rígida, porque así se obtiene seguridad y control.

Es posible que dentro de esas rutinas esté realizar la compra o acudir a un bar, siempre a la misma hora, del mismo modo...

Desde los establecimientos se les debe animar a continuar con esas rutinas y visitando su tienda, bar, supermercado, etc. ya que estas rutinas son la base de su autonomía y de su calidad de vida.



## ¿Cómo sabemos que alguien tiene demencia?

A las personas con demencia les ocurren cosas que nos pueden pasar a cualquiera alguna vez, pero a ellas les pasan más a menudo y de manera más intensa. De forma gradual van necesitando ayuda para afrontar dificultades como:

- 1 Olvidos frecuentes
- 2 Desorientación
- 3 Dificultades para resolver problemas
- 4 Alteración del razonamiento y de la planificación
- 5 Dificultades en la comprensión
- 6 Dificultades en la expresión
- 7 Cambios de comportamiento



## ¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?

## ¿Cómo ayudar?

1. OLVIDOS FRECUENTES:	PAUTAS:
<ul style="list-style-type: none"><li>• La persona puede no acordarse de qué había ido a hacer ahí, lo que iba a hacer a continuación o encontrar lo que quiere.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con tranquilidad recordar donde se encuentra y qué suele hacer ahí.</li><li>• En el caso de comercios, preguntar si ha traído lista de la compra.</li><li>• En el caso de restauración, si es un cliente frecuente, preguntar si quiere tomar lo de siempre.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Olvidar pagar o olvidar el nº secreto de la tarjeta de crédito.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayudar con el pago (ver: Dificultades para resolver problemas)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Acudir a realizar la misma tarea varias veces en el mismo día (comprar lo mismo, etc.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comentar que ya ha realizado esa tarea con anterioridad y preguntar si todavía necesita hacerla.</li><li>• Si parece desorientado/a, aconsejar no realizarla de nuevo.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Compra: En el caso de establecimientos con básculas para pesar los productos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Dificultad para diferenciar el precio del nº de producto.</li><li>• Olvido del número del producto.</li><li>• No encontrar el número necesario en el panel del peso.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyar en la compra de este tipo de productos.</li></ul>

## ¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?

## ¿Cómo ayudar?

2. DESORIENTACIÓN	PAUTAS:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Dónde estoy? ¿Cómo he llegado aquí? o ¿quién es usted? Pueden ser preguntas de una persona desorientada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder con calma y tranquilizar. Si es un cliente habitual, comentar lo que suele hacer en su establecimiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad para encontrar donde está el producto que se busca, el baño, etc.</li> <li>• Comercio pequeño: dificultades si existe acumulación de productos en espacios pequeños.</li> <li>• Comercios grandes: dificultades por la semejanza en los pasillos, pueden resultar todos iguales y fomentar la confusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar indicaciones sencillas y/o acompañar.</li> <li>• Intentar no acumular productos en espacios de paso.</li> <li>• Diferenciar los pasillos con carteles, letreros y/o colores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercio: Un problema recurrente es que no suelen visualizar los productos de las estanterías más bajas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar los productos de uso más cotidiano en las estanterías más visibles.</li> </ul>



## ¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?

## ¿Cómo ayudar?

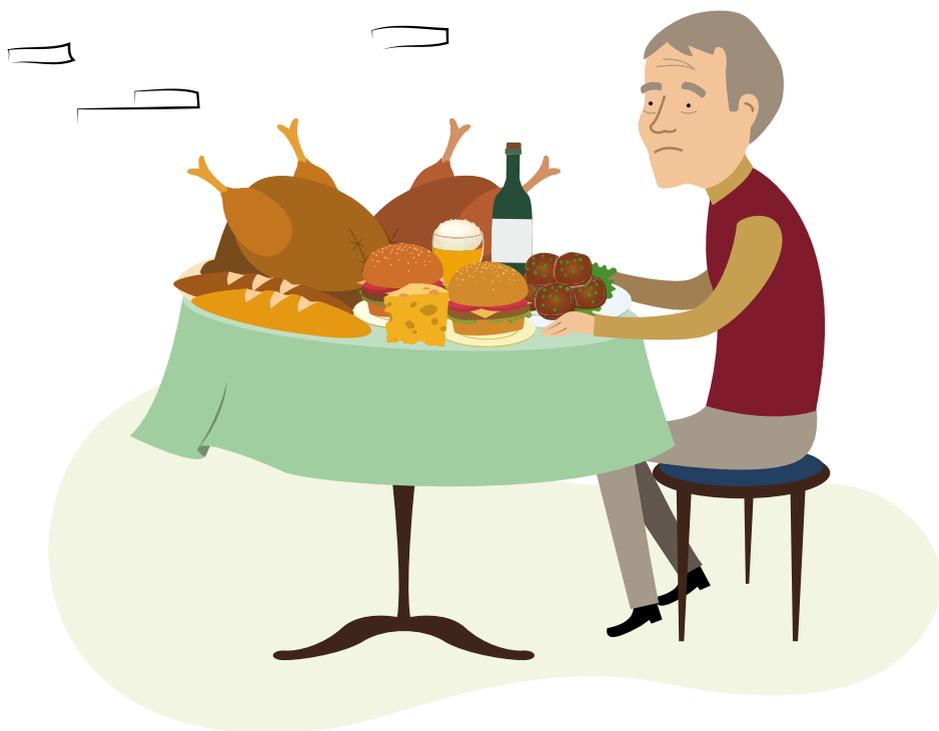
3. DIFICULTADES PARA RESOLVER PROBLEMAS:	PAUTAS:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dificultades para pagar:</li><li>• No saber elegir el dinero necesario para pagar.</li><li>• No mirar el cambio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser paciente y transmitir tranquilidad al resto de clientes.</li><li>• Apoyar el momento del pago diciendo los billetes y monedas que debe entregar.</li><li>• Dar el cambio despacio contabilizando el dinero y entregando cada billete y/o moneda de uno en uno.</li></ul>



## ¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?

## ¿Cómo ayudar?

4. ALTERACIÓN DEL RAZONAMIENTO Y DE LA PLANIFICACIÓN:	PAUTAS:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar o solicitar mucha cantidad de un mismo producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentar que la cantidad de productos que quiere adquirir parece demasiada.</li> <li>• Si parece desorientado/a, aconsejar adquirir menos cantidad.</li> </ul>



## ¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?

## ¿Cómo ayudar?

5. COMPRENSIÓN:	PAUTAS:
<ul style="list-style-type: none"> <li>No entender bien lo que se le dice.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hablar despacio, utilizar frases cortas y con lenguaje sencillo. Repetir cuando sea necesario. Si hay mucho ruido, eliminarlo o ir a un sitio tranquilo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No saber cómo responder ante varias opciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer preguntas una a una y, si es posible, de respuesta sí/no.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener dificultades para entender carteles, señales o direcciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayudar en la orientación y si es necesario acompañar.</li> </ul>



## ¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?

## ¿Cómo ayudar?

### 6. EXPRESIÓN:

- Cierta confusión y el deterioro en el lenguaje pueden provocar que se exprese de manera extraña, aunque sus frases pueden seguir cierta lógica: "¿Cómo estar fuera?" podría ser una manera de decir "¿dónde está la salida?"

### PAUTAS:

- Motivar para que se exprese y ayudar a hacerlo.
- No hablar por él/ella. Cuando muestre dificultad para comunicarse dejar que la persona diga lo que nos quiere transmitir, ya que así contribuiremos al mantenimiento del lenguaje.



## ¿Qué implicaciones tiene en un establecimiento?

## ¿Cómo ayudar?

7. CAMBIOS DE COMPORTAMIENTO:	PAUTAS:
<ul style="list-style-type: none"><li>Estos cambios pueden sufrirse de forma rápida; pasar de la alegría a la tristeza, enfadarse sin razón aparente, parecer asustado/a sin que algo lo produzca.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Acercarse de frente y lentamente. Hacer contacto visual. No poner una mano en el hombro si está de espaldas.</li><li>Tranquilizar y transmitir tranquilidad al resto de clientes.</li><li><b>Recurrir a la comunicación no verbal.</b> Una sonrisa puede tranquilizar y un abrazo o caricia transmitirán cariño y seguridad.</li><li><b>En el caso de alucinaciones o delirios inofensivos, ignorarlos.</b> Lo mejor en estos casos es dar la razón para que se muestre confiado/a y después tratar de desviar su atención hacia otra idea o actividad.</li></ul>

## ¿Cómo puede ayudar a que una persona con demencia pueda continuar acudiendo a su establecimiento?

Mantener en todo momento una buena comunicación con estas personas es básico para hacer de su establecimiento un lugar amigable.

### Pautas generales para la comunicación

Lo primero es **tener paciencia y no asustarse**, con un poco de calma y comprensión podemos ayudar mucho a una persona desorientada o con problemas de memoria.

Algunas de las claves generales para la buena comunicación son:

- **Sonreír y establecer contacto visual.**
- **Mostrar calma y amabilidad:** “¿puedo ayudarle?”
- **Utilizar un tono de voz suave.**
- **Manifestar sentido del humor.** No reírse de la persona, pero quitar hierro al despiste: “eso nos puede pasar a todos”
- **Simplificar lo que se dice**, pero nunca infantilizar.
- **Ser paciente:** “Tómese su tiempo, no hay prisa”
- **Tratar siempre a la persona con dignidad y respeto.**

En el caso de que la persona siga pareciendo confusa, pregúntale si tiene alguna persona de contacto a quien se le pueda llamar. También se le puede pedir algún tipo de identificación, teléfono, etc. para localizar a alguna persona de contacto.

## 5 Servicios adicionales

Además de todos los consejos y recomendaciones anteriores, para ser un establecimiento amigable considere poner a disposición de su clientela algunos servicios adicionales, como:

- Servicio de entrega a domicilio
- Pedidos por teléfono
- Uso del baño
- Descuentos
- Información sobre los programas, servicios o actividades puestas en marcha en su municipio (folletos, carteles, etc.).

Indicar la existencia de estos servicios de forma escrita o a través de carteles.



## Servicios adicionales Deterioro cognitivo

Para ser un establecimiento amigable para las personas con demencia, considere ofrecer también los siguientes servicios adicionales:

- **Comercio: Acompañamiento:** Disponer de servicio de acompañamiento en la compra: ayudar o asesorar a las personas a realizar la compra (no realizar la compra por ellas, sino con ellas).
- **Control:** en el caso de que detecte conductas que no suelen ser frecuentes en la persona mayor que acude a su establecimiento, contactar con la familia y/o vecinos/as. En el caso de necesidad, contactar con los Servicios Sociales de su Ayuntamiento.



## 2.4. Autoevaluación

Es el momento de autoevaluar su establecimiento, por favor rellene el siguiente cuestionario:

Seleccione el tipo de establecimiento

Comercio

Restauración

¿Su establecimiento... (seleccione Sí o No)	SÍ	NO	Observaciones
1.¿Dispone de acceso para sillas de ruedas, carritos, etc.?			
2.¿Dispone de alguna silla o lugar de descanso?			
3.¿Proporciona ayuda en caso de necesidad de orientación sobre la compra o en la búsqueda y alcance de productos menos accesibles?			
4.¿Modera la utilización de música alta y el ruido?			
5.¿Dispone de una iluminación adecuada en todas las zonas del establecimiento?			
6.¿Utiliza material gráfico adecuado (texto legible, tamaño de letra grande, etc.)?			
7.¿Dispone de elementos de apoyo como: gafas para vista cansada, lupa etc. ?			
8.¿Aceptan pedidos por teléfono?			



¿Su establecimiento... (seleccione Sí o No)	SÍ	NO	Observaciones
9.¿Cuenta con un servicio en entrega a domicilio?			
10.¿Dispone de baño de servicio público?			
11.¿Ofrece descuentos para colectivos específicos (ej: personas en situación de desempleo, personas mayores, etc.)?			
12. En el caso que se dispongan alimentos en el establecimiento, ¿Adecuan la oferta a necesidades dietéticas específicas como diabéticas, hipertensas, alergias etc.?			
13. ¿Ofrece un servicio de ayuda o acompañamiento para aquellas personas que lo soliciten (personas con demencia, personas en situación de dependencia, etc.)?			

Y ¿Tiene intención de incorporar alguna de estas mejoras en un futuro?	SÍ	NO	Observaciones
1.Acceso para sillas de ruedas, carritos, etc.			
2.Alguna silla o lugar de descanso.			
3.Ayuda en caso de necesidad de orientación sobre la compra o en la búsqueda y alcance de productos menos accesibles.			



Y ¿Tiene intención de incorporar alguna de estas mejoras en un futuro?	Sí	NO	Observaciones
4.Moderar la utilización de música alta y el ruido.			
5.Disponer de iluminación adecuada en todas las zonas del establecimiento.			
6.Utilizar material gráfico adecuado (texto legible, tamaño de letra grande, etc.).			
7.Disponer de elementos de apoyo como, gafas para vista cansada, lupa etc.			
8. Aceptar pedidos por teléfono.			
9.Contar con un servicio en entrega a domicilio.			
10.Disponer de baño de servicio público.			
11.Ofrecer descuentos para colectivos específicos (ej: personas en situación de desempleo, personas mayores, etc.).			
12. En el caso que se dispongan alimentos en el establecimiento, adecuar la oferta a necesidades dietéticas específicas como diabéticas, hipertensas, alergias etc.			
13. Ofrecer un servicio de ayuda o acompañamiento para aquellas personan que lo soliciten (personas con demencia, personas en situación de dependencia, etc.).			



# Petición de Sello de “Establecimiento Amigable” y compromiso con la iniciativa Euskadi Amigable.



Establecimiento: .....

Responsable: ..... Cargo: .....

Dirección: .....

CP: ..... Ciudad: .....

Teléfono: ..... Email: .....

..... establecimiento  
..... quiere unirse al  
movimiento Euskadi Lagunakoa y se compromete a:

- Colocar el sello en lugar visible a la clientela.
- Informar a todos los trabajadores del establecimiento, sobre la iniciativa y la oferta de servicios, para que el establecimiento sea amigable.
- Esforzarse continuamente para servir mejor a sus clientes mayores.
- Mantener y mejorar en la medida de lo posible, el servicio al cliente, las instalaciones y los productos que garantizan la amigabilidad del establecimiento.

Por la presente, solicito el otorgamiento del Sello de “Establecimiento Amigable”, en función de la formación, evaluación realizada y firma de compromiso.

En ....., a ..... de ..... de .....

Firmado:



## 2.5. Inscripción y firma de compromiso

Para ser un establecimiento amigable debe rellenar la carta de la página anterior, el cuestionario y firmar el compromiso con la iniciativa Euskadi Lagunkoia.

Envíe esta información a [info@euskadilagunkoia.net](mailto:info@euskadilagunkoia.net)

### **Dirección física:**

Matia Instituto  
Pinu Bidea 27  
20018 Donostia-San Sebastián

## 2.6. Sello

Una vez realizada la formación y enviada la solicitud se le enviará el sello que le acredita como establecimiento comprometido con la amigabilidad:



**¡Muchas gracias por sumarse a la iniciativa!**



**[info@euskadilagunkoia.net](mailto:info@euskadilagunkoia.net)**