



El diseño es clave para la accesibilidad en la hostelería



Carmen Fernández Hdez.
Arquitecto Técnico
Área de Accesibilidad
Universal e Innovación
Fundación ONCE

Millones de clientes acuden a locales de hostelería a socializar, viajar, comer o disfrutar del ocio junto a sus seres queridos: familiares o amigos. Entre ellos, las personas con discapacidad que, además de las barreras arquitectónicas de muchos locales, también deben superar las de la comunicación, por el desconocimiento, en muchos casos, de sus necesidades específicas y las barreras psicosociales que puede generar la ignorancia o el rechazo.

Por ello, con el fin de encontrar oportunidades de mejora y adaptarse a las necesidades de los clientes, los responsables de proyectar y diseñar un espacio hostelero deberán prestar especial atención a los siguientes puntos para que cualquier persona pueda:

- **Buscar** información, clara y fácilmente detectable, en materia de accesibilidad en su web sobre

la accesibilidad y que sea compatibles con los productos de apoyo que utilizan las personas con discapacidad.

- **Llegar** a todos los lugares y edificios que desee sin sobreesfuerzos.
- **Acceder** a todos los establecimientos en los que se le ofrecen los servicios.
- **Hacer uso** de las instalaciones y servicios que se prestan en dichos establecimientos con comodidad y seguridad.

Los espacios comunes de los salones, bares, cafeterías, restaurantes, etc., se diseñarán de manera ordenada, sin obstáculos que impidan o dificulten la visión ni elementos volados no detectables que puedan ocasionar golpes a las personas con discapacidad visual o que sencillamente vayan distraídos, colocándolos empotrados en la pared o prolongados en la vertical.

de accesibilidad para personas con discapacidad. Así, la carta y listado de productos y precios tendrá un tamaño adecuado de letra y color que contraste con el fondo para permitir su fácil lectura, se indicará una breve descripción de los platos así como una fotografía de los mismos.

Aplicar las tecnologías puede ser un elemento diferenciador que incluso permita ahorrar costes y mejorar el servicio a todos los clientes. Instalar puertas automáticas en la entrada y el paso a la cocina que se activen por proximidad; controlar con domótica las luces, la climatización y el sonido para conseguir ambientes más agradables; contar con estaciones de carga para móviles; disponer apps que lean e interpreten en lengua de signos la carta de los menús y demás información (#10 Outbarriers: Tu Restaurante "visible" para personas ciegas, disponer alarmas de caídas en los cuartos de baño o cartas con luz pueden ser algunos ejemplos).

Consejos para el propietario

A la vista de todo lo indicado, el empresario se pregunta qué hacer y cómo lograr que su establecimiento sea accesible. La respuesta es que, además de asesorarse con técnicos expertos en la materia, es conveniente incorporar la accesibilidad a su sistema de gestión habitual. Para ello debe:

1. Establecer qué objetivos desea alcanzar, qué política va a tener en relación con las personas con discapacidad y su acceso a los servicios que presta.
2. Elaborar un diagnóstico: conocer cómo es de accesible su establecimiento.
3. Elaborar un plan de actuación: qué acciones va a llevar a cabo para hacer accesible su establecimiento, qué cambios implementará para lograr y mantener a día la accesibilidad (reforzar, puesta en marcha de otro servicio, cambio de mobiliario, menaje).
4. Evaluar y elegir indicadores que permitan comprobar que se está cumpliendo el plan y que se están alcanzando los objetivos.

Para finalizar, indicar que es importante cuidar las redes sociales. La mejor manera de publicitar el local es a través de los comentarios que hagan los clientes entre sus grupos de conocidos y por internet. Clientes con discapacidad satisfechos con los servicios prestados en un determinado establecimiento, suponen una fidelización segura, una asistencia siempre con compañía y una difusión asegurada. ■

La importancia del sonido

Los materiales utilizados proporcionarán un buen aislamiento acústico para evitar ruidos que puedan perturbar la comunicación entre el personal y los clientes. Se dispondrán bucles de inducción magnética para facilitar la conversación a las personas con discapacidad auditiva. A su vez, se cuidarán especialmente las condiciones acústicas del local para evitar altos niveles de reverberación del sonido, consiguiendo bienestar para las personas con discapacidad auditiva, mejor orientación a las personas con discapacidad visual y ambientes más agradables para todos.

Adaptación visual

Los pavimentos serán no deslizantes y se combinarán colores y texturas para diferenciar las zonas de circulación de los espacios destinados a mesas y otro mobiliario.

La iluminación deberá ser uniforme, pudiéndose realizar gradaciones para informar de los diferentes elementos, núcleos de comunicación, servicios o señalización, sin que se produzcan contrastes que desorienten o deslumbren.

La señalización visual y sonora deberá estar situada en los elementos que la precisen, como el acceso al local, los recorridos, aseos y servicios higiénicos y las salidas.

Deberá disponerse señalización de emergencia visual para las personas sordas. Resulta conveniente equipar las áreas de circulación con alumbrado de emergencia de acción permanente a nivel superior, a 3 metros del suelo; y alumbrado de baja iluminación, tipo piloto rojo o pintura foto luminiscente, a nivel inferior sobre la pared a unos 20 centímetros del suelo o en el propio suelo.

Formación del personal

Las diferentes capacidades de las personas varían en función de diferentes factores, por ello es imprescindible que los profesionales de la hostelería y la restauración tengan la formación adecuada para atender y dirigirse todas las personas y en particular a las personas con discapacidad. Saber responder y atender a los diferentes clientes supone un elemento diferenciador, de calidad y fidelización.

Los diferentes soportes editados: publicidad, carteles, información en web, etc., que indiquen las características de los espacios hosteleros y de restauración, deberán informar sobre las condiciones