



ACCESIBILIDAD c o g n i t i v a

PROYECTO DE EVALUACION, DIAGNÓSTICO Y
MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD COGNITIVA DEL
CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES
DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MOTRIL

Aprosmo

OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO

El objetivo planteado en este proyecto es la evaluación, diagnóstico y propuestas de mejora de la Accesibilidad Cognitiva en el edificio del Centro Municipal de Servicios Sociales, perteneciente al Área de Servicios Sociales y Juventud del Excmo. Ayuntamiento de Motril.

EDIFICIO

El edificio del Centro Municipal de Servicios Sociales está situado en C/ La Matraquilla, s/n de nuestra ciudad. Se ubica en la zona Sur de Motril. Se encuentra bastante bien comunicado con las principales vías de nuestra ciudad, con parada de transporte público justo delante del edificio. Está bastante cerca del centro de nuestra ciudad, con muy buen acceso peatonal.



Está situado en una zona de reciente urbanización, en una zona de servicios, sin viviendas cercanas. Esta rodeado de otros centros (Escuela oficial de Idiomas, Conservatorio de Música y Pabellón Municipal de deportes) entre los cuales hay bastante espacio de separación.



Es un edificio en el que la atención al público se gestiona en tres plantas. Tiene una entrada única mediante la cual se accede a una zona interior central alrededor de la cual se ubican las diferentes dependencias y despachos de atención. En la planta baja está el servicio de información, y dispone de un sistema de expedición de citas y turnos que ofrece la información en un monitor.

La distribución de servicios es la siguiente:

1.- En la planta baja están situadas las siguientes dependencias:

- Despacho Dirección
- Administración e información
- Aseos
- Atención a personas mayores
- Despachos de trabajadores sociales

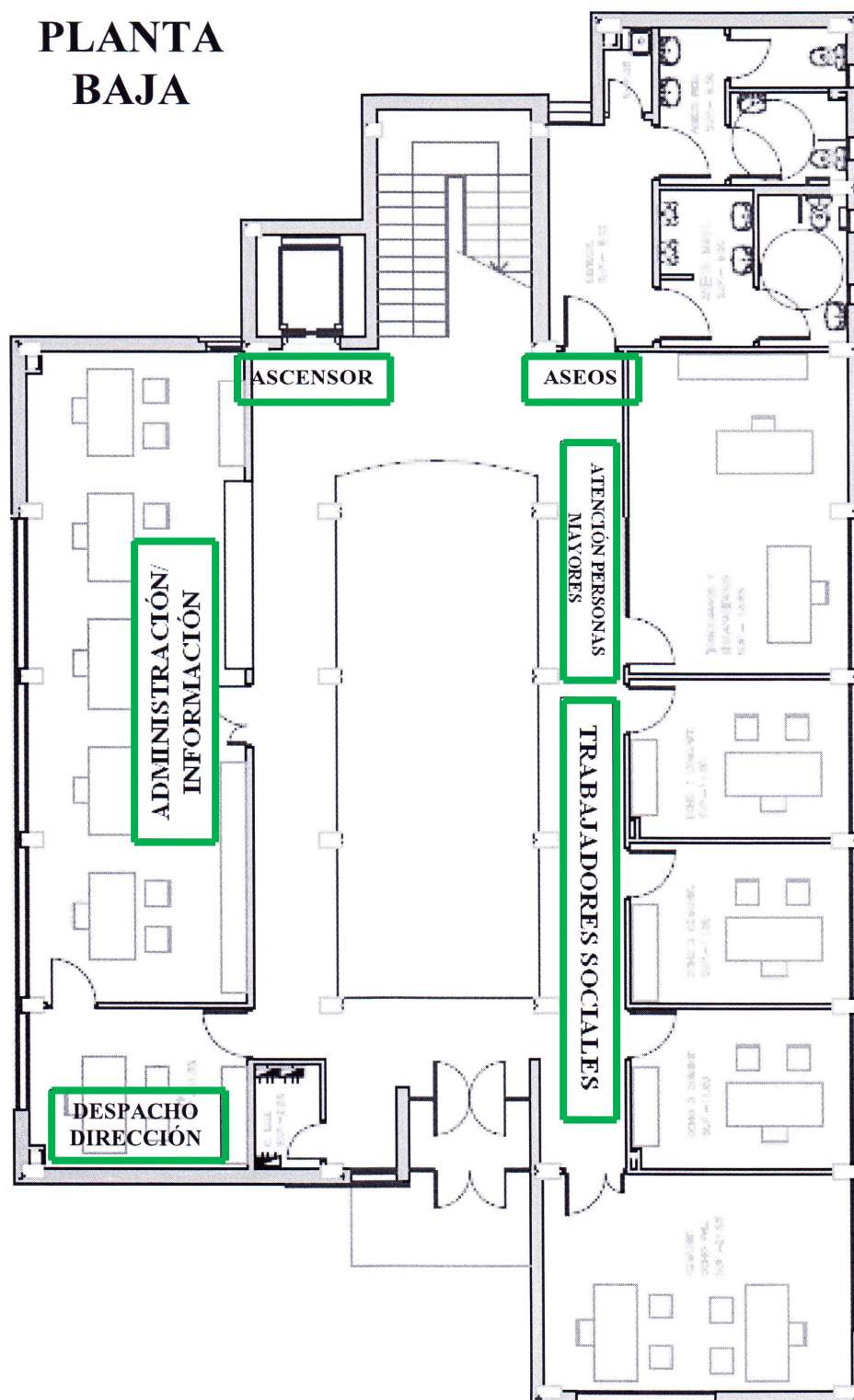
2.- En la primera planta están los servicios de:

- Intervención familiar
- Inmigración
- Diversidad funcional y ludotecas
- Aseos
- Dependencia
- Infancia y familia

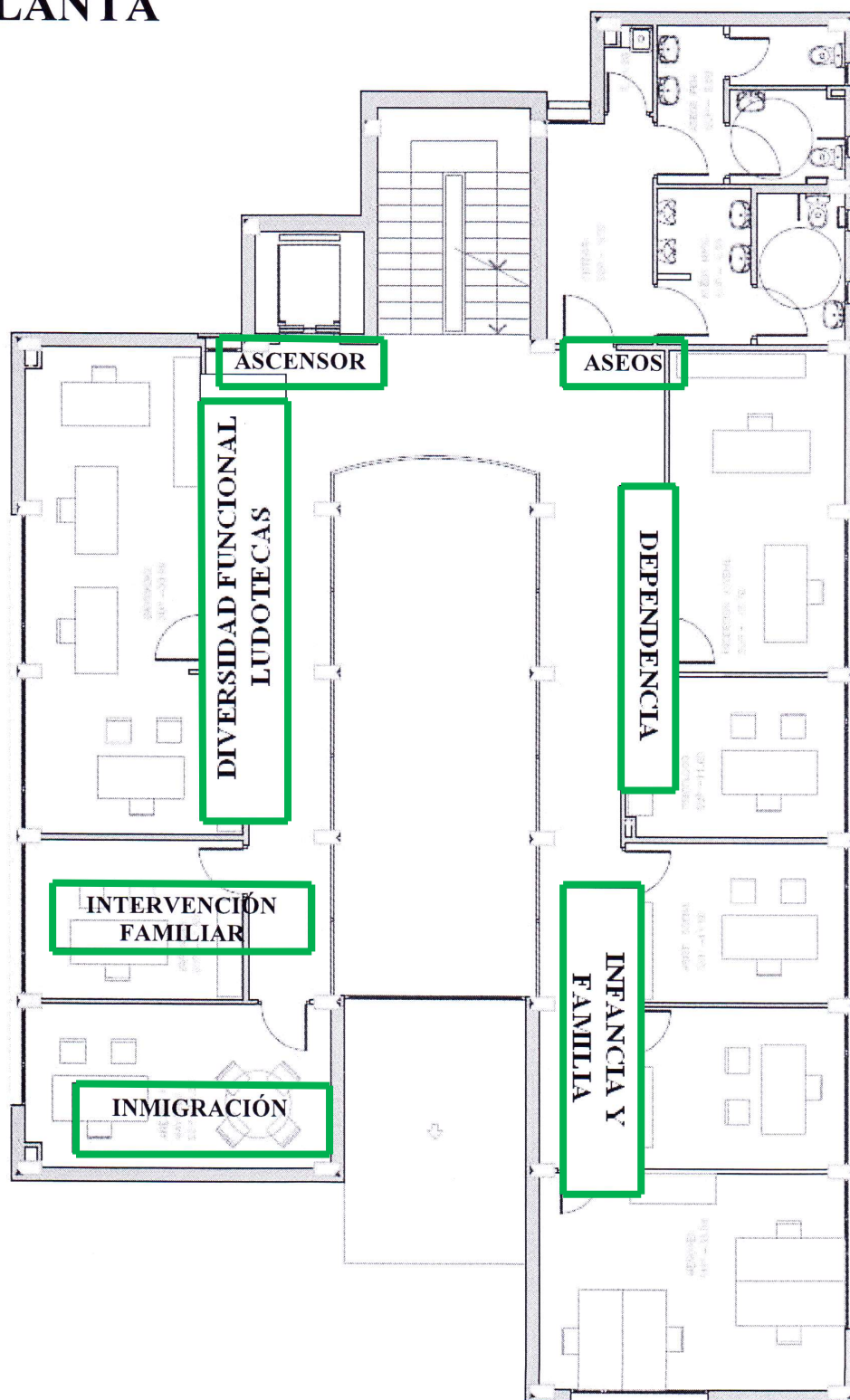
3.- En la segunda planta tenemos:

- Despacho Concejal
- Despacho Jefe de Área
- Sala de reuniones
- Aseos

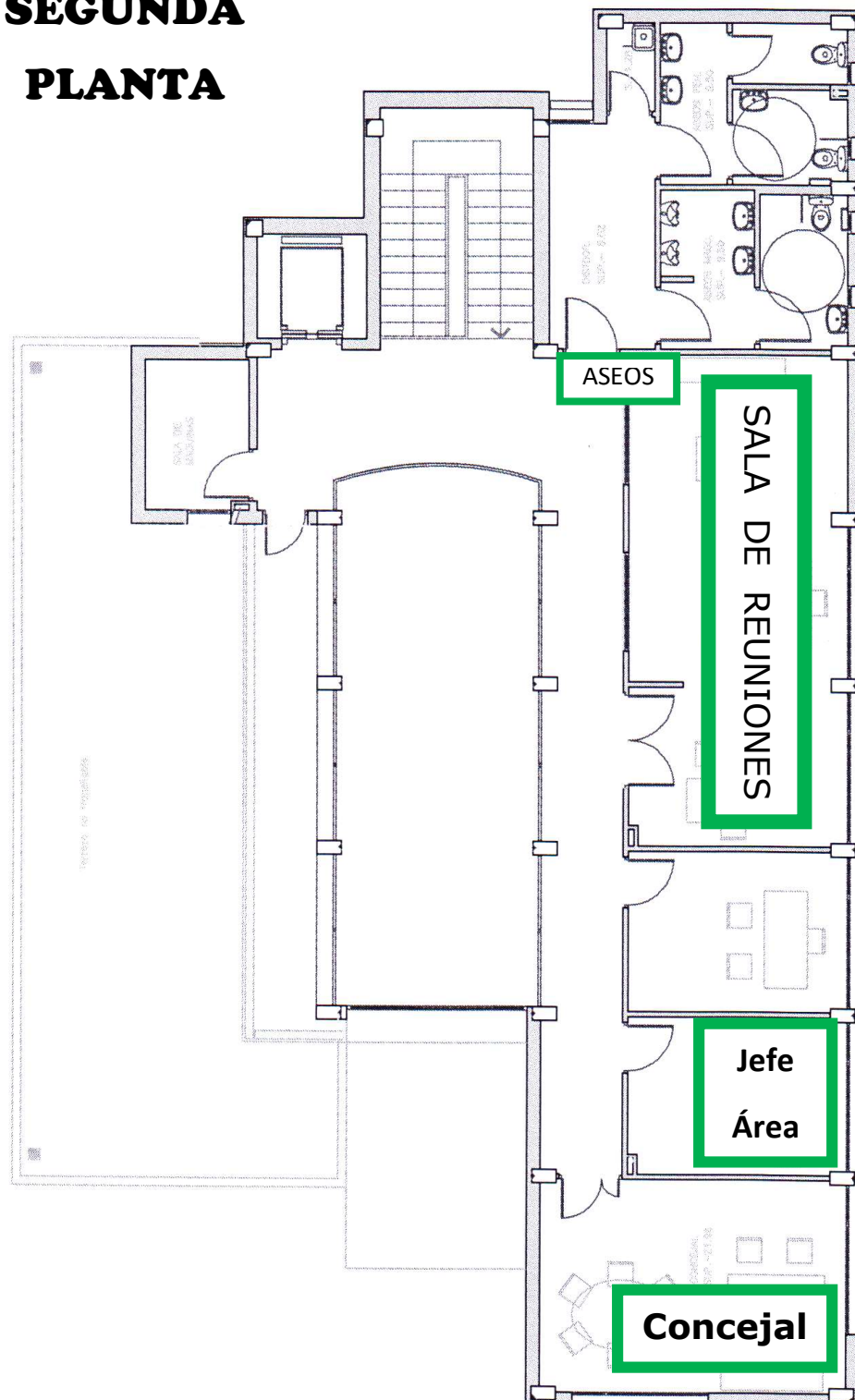
PLANTA BAJA



PRIMERA PLANTA



SEGUNDA PLANTA



Las diferentes gestiones (servicios y trámites) que se realizan en este centro municipal son:

- Remisión de documentación a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, a las distintas Delegaciones Territoriales y otros Organismos Públicos (Centro de Valoración, Colegios, residencias de mayores, residenciales escolares, etc).
- Registro de entrada y salida de documentos.
- Tarjeta Azul (Autobús urbano)
- Tarjeta Junta de Andalucía 65 (Mayores)
- Tarjeta de Socios y usuarios de los distintos Centros Municipales de Participación Activa de Personas Mayores.
- Título de Familia Numerosa
- Propuestas y Decretos de Ayudas Económico Familiares
- Propuestas y Decretos de las prestaciones sociales de carácter económico.
- Gestión de pedidos tanto a almacén como a proveedores.
- Decretos de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia (altas, bajas, lista de espera etc)
- Gestión administrativa Programa Ayuda a la Contratación.
- Gestión administrativa Programa de Ayuda Alimentaria y reparto de los alimentos
- Atención al público
- Liquidaciones de Teleasistencia y Ayuda a Domicilio.
- Intermediación Hipotecaria
- Notas Interiores
- Propuestas a Junta de Gobierno y a Pleno
- Gestión administrativa de la Ley de Dependencia
- Gestiones en el Ayuntamiento y otros Organismos Públicos.
- Archivo de documentación
- Manejo de las distintas Bases de datos (Mayores, Ayuda a la Contratación etc.)
- Apoyo Gestiones con el Patronato Residencia de personas Mayores “San Luis”
- Tramitación Subvenciones Institucionales así como justificación de las mismas.

METODOLOGÍA PARTICIPATIVA CON CLIENTES DE APROSMO

Esta evaluación está integrada en un proyecto de accesibilidad universal de los edificios y servicios públicos de titularidad municipal de Motril, que se va a realizar por parte de las diferentes asociaciones que componen el Consejo Municipal de Discapacidad de Motril, en acuerdo y cooperación con el Área de Igualdad del Excmo Ayuntamiento de Motril.

En concreto, las conclusiones que vamos a obtener en este informe son las recogidas por el colectivo de personas con discapacidad intelectual, que serán posteriormente incluidas en un proyecto integral (aportaciones de otros colectivos con diversidad funcional).

La evaluación de la accesibilidad de este edificio ha sido realizada por clientes de la Asociación Aprosmo (en concreto, cuatro componentes del grupo de Autogestores de nuestra entidad), con el apoyo de técnicos municipales y de nuestra entidad. Han valorado la accesibilidad de este servicio a dos niveles:

1.- Accesibilidad en cuanto a la orientación y localización espacial en el edificio.

2.- Accesibilidad en cuanto a la gestión de los diferentes servicios y trámites de la cartera de servicios de éste servicio municipal.

La metodología seguida por nuestros clientes ha sido el role-playing. Se diseñaron una serie de supuestos prácticos en los que debían de localizar una serie de servicios de los que se prestan en el área, y gestionar una solicitud de un servicio. Una vez finalizada la experiencia, se analizan los diferentes conceptos del *Modelo para diseñar espacios Accesibles. Espectro cognitivo* (2015, Brusilovsky), siguiendo el esquema:

- Laberintos (¿te has perdido?; ¿te ha confundido algo?; ¿a que planta tenías que ir?;...)
- Limpieza del diseño (¿has encontrado algo que te ha impedido poder encontrar lo que buscabas?; ¿Qué información ó elementos eliminarías?;...)
- Referencias y umbrales (¿Qué es lo que más te ha ayudado a encontrarlo?; ¿Qué has echado de menos para poder localizar el despacho?; ¿Qué te ha ayudado a orientarte?;...)
- Lectura fácil (¿has entendido los carteles informativos que hay?;...)
- Señales y pictogramas (en caso de haber, ¿los has entendido?; las señales que hay, ¿sobre qué te han informado?;...)
- Elementos de la percepción (¿Qué señal te ha llamado más la atención?; ¿te has dado cuenta de la señal XXXX?;...)
- Semántica (¿te has orientado mejor por algún elemento del edificio, por su forma, que te haya llamado mas la atención?; ¿te llama la atención la forma del edificio?; ¿para encontrar este edificio, gracias a que te has orientado?;...)
- Encrucijadas (¿Qué te impide continuar?; ¿hay alguna marca en el camino que te pueda orientar?¿que colocarías?;...)
- Espacios sinápticos (¿dónde colocarías la información cuando hay varios caminos: arriba, en el suelo?;...)

A través de éstas preguntas, se van analizando los diferentes problemas que surgen, a la vez que también surgen aspectos de mejora.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION ACTUAL Y PROPUESTAS

1.- Accesibilidad en cuanto a la orientación y localización espacial en el edificio

1.1. Exterior

Acceso

Actual: En las inmediaciones del edificio no hay ninguna señal en sus cercanías (hito, panel informativo,...) que indique su presencia.

Propuesta: El acceso a este edificio se puede realizar, tanto de manera peatonal como en vehículo a través de una de las principales vías de nuestra ciudad, como es la Avenida de Salobreña. Además, el desvío para llegar hasta él se encuentra en una rotonda de dicha calle en la que está situada una de las fuentes más emblemática de la ciudad (popularmente conocida como “la paellera”). Este cruce ó encrucijada sería un lugar idóneo para la colocación de un hito direccional que indique hacia dónde dirigirse para encontrar este edificio. Se podría colocar dicho hito en la rotonda de la fuente, otro pequeño en el centro del trayecto para guiar correctamente hasta el destino (facilitar el efecto umbral), y otro a la entrada del edificio como sinapsis entre la calle y el edificio. Además, aprovechando que el edificio se encuentra solo, sin edificios adosados, con una forma peculiar, se podría usar la semántica del edificio en esta señalización

SEÑALIZACIONES

FUENTE



CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES



Hito para colocar en rotonda y trayecto



Panel para colocar encima de la única puerta de entrada al edificio, que serviría de sinapsis entre la calle y el edificio

1.2. Interior

Actual: En la puerta de entrada desde la calle hay una pequeña rampa practicable para el acceso a personas con silla de ruedas. Con una doble puerta de cristal accedemos al interior del edificio. Nos encontramos en la planta baja con un vestíbulo central alrededor del cual se distribuyen las dependencias de atención al público del centro. Al final de dicho vestíbulo se encuentran unas escaleras y un ascensor con los que accedemos a las siguientes plantas, donde también hay despachos de atención al público.



Desde nuestro punto de vista, este vestíbulo de entrada es un ambiente descentralizado, desorganizado, con mucha cantidad de información no estructurada. Al poseer las columnas delante de las dependencias, se crea un efecto umbral dirigiendo nuestra atención hacia la subida de escaleras, obviando las dependencias que tenemos tras de ellas. En esta planta baja, destaca el servicio de información, por ser una estancia abierta en comparación con el resto de dependencias que permanecen cerradas.

La señalización de las dependencias se realiza con un folio impreso solo con texto, con el nombre de dependencia ó del servicio que se ofrece en ella, claramente insuficiente.



Al subir a las siguientes plantas, en primer lugar nos encontramos con unas escaleras sin ningún tipo de indicación de efecto umbral. El ascensor no posee indicaciones en la botonera más que el número de planta. En cada planta nos encontramos con espacios diferenciados a izquierda ó derecha (encrucijada) no claramente definidos.

La derivación hacia qué dependencias usar se realiza mediante un dispensador de turnos y aviso mediante monitor de televisión que claramente no es comprensible en su uso.



Las personas que han evaluado el edificio tuvieron bastante dificultad a la hora de localizar las distintas dependencias. Tuvieron que preguntar en información, donde les indicaron que para ser atendidos deben sacar número de turno. El expendedor fue totalmente imposible de comprender cómo funcionaba para ellos, con la información tal y como se usa habitualmente. Además, hay cuatro despachos de trabajadores sociales que atienden a la población en función de zonas de actuación en función de su domicilio. Toda esta gestión la tuvo que realizar el personal de información a nuestros usuarios (en conclusión, fueron TOTALMENTE DEPENDIENTES a la hora de usar las instalaciones de este edificio).

Propuesta: Las actuaciones a realizar serían varias:

Para anular el efecto laberinto de la planta baja, el vestíbulo se convertiría en un centro focal. Justo al entrar, nos encontraríamos un directorio general colocado de manera central al principio del vestíbulo, colocado sobre un atril. Dicho directorio contendría los servicios que se ofrecen en las diferentes plantas del edificio. Los de planta baja señalaría (mediante flechas) la ubicación de los diferentes despachos de dicha planta. Al ir colocado de forma central, permitiría la circulación a ambos lados del mismo. Tras el directorio, se orientaría a las personas hacia las diferentes dependencias de la planta baja

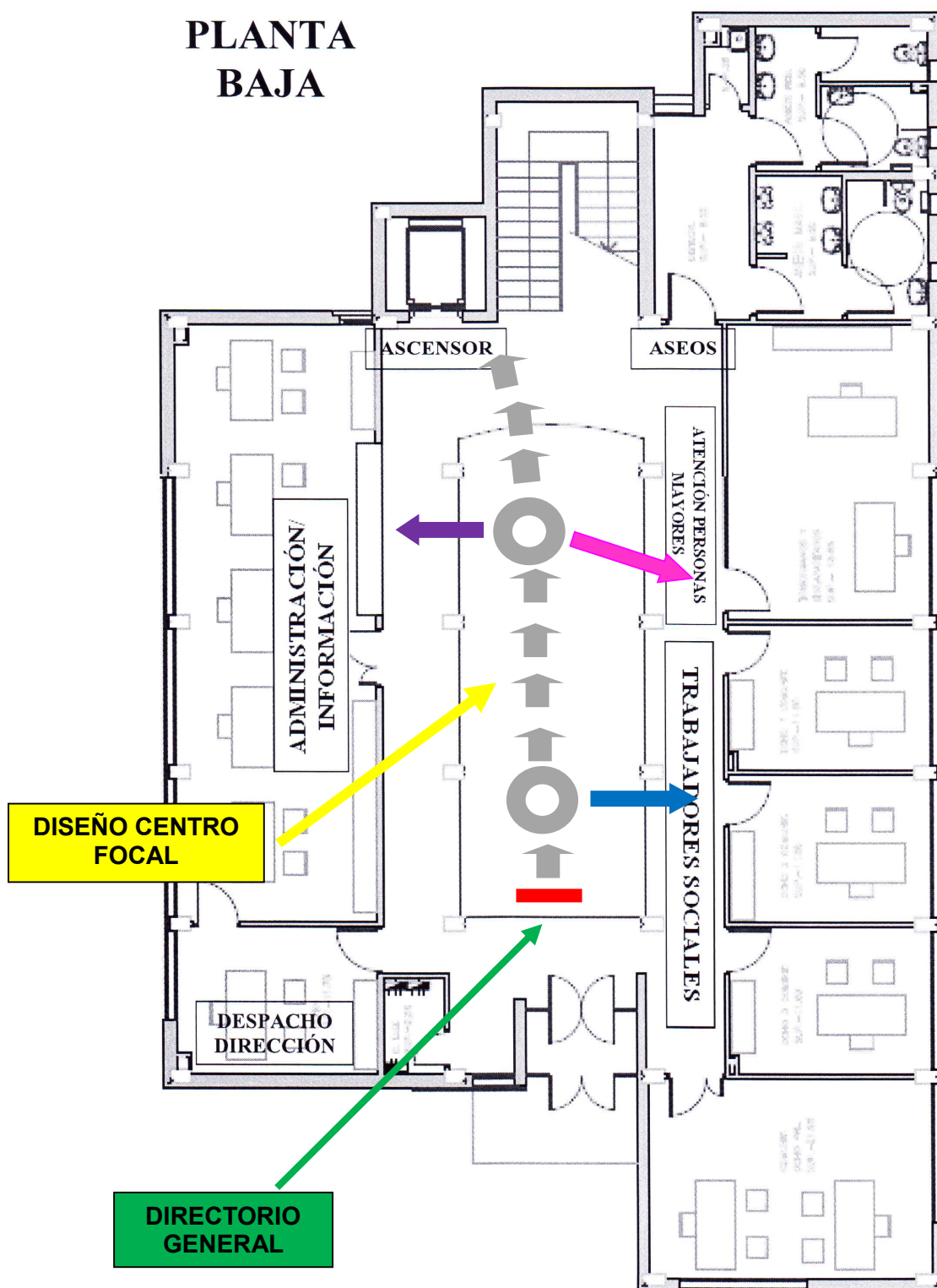
(incluyendo ascensor y escaleras). Este efecto de centro focal lo realizaríamos con un vinilo situado en el suelo, que dirigiría los pasos mediante flechas (efecto umbral), guiando con una franja de color específico para cada servicio, coincidente con el del directorio. En este directorio general, aparecerían los servicios ofrecidos al público en planta baja, primera y segunda, fomentando el efecto agrupación mediante el uso de colores por servicios. En estos directorios, además de la señalización mediante color, se usarían pictogramas, el texto iría en altorrelieve, además del uso de texto en braille (este directorio debería ser válido para los diferentes colectivos con diversidad funcional, por lo cual su diseño definitivo estaría abierto a las necesidades del resto de colectivos). En cada planta aparecería un directorio propio, con indicación de planta y flechas que direccionan hacia qué zona se encuentran los despachos y servicios incluidos.

En la puerta de cada servicio irían colocados verticalmente unas tiras de vinilo del color indicado en el directorio (de unos 30 cm. de anchas colocadas en el lado de la manivela. Además, junto a la puerta aparecería un cartel en el que aparecería el nombre del servicio, pictograma del mismo, foto de la persona que atendería en el despacho, con el fondo de color asignado para la misma (esta señalética se usaría según criterios de accesibilidad en la rotulación de edificios establecidos en la norma UNE 170002). Además, si es necesario el cartel indicador poseerá un código QR para ofrecer información audiodescrita para aquellos colectivos que lo necesiten.

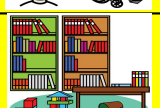
Las zonas de aseos no se incluirían en el directorio general, aunque sí en los específicos de cada planta. Las puertas de acceso a los mismos llevarían señalización específica.

El ascensor se señalizaría mediante placa específica, y en la botonera se indicarían los servicios que se ofrecen en cada planta.

PLANTA BAJA



Distribución elementos accesibilidad cognitiva planta baja

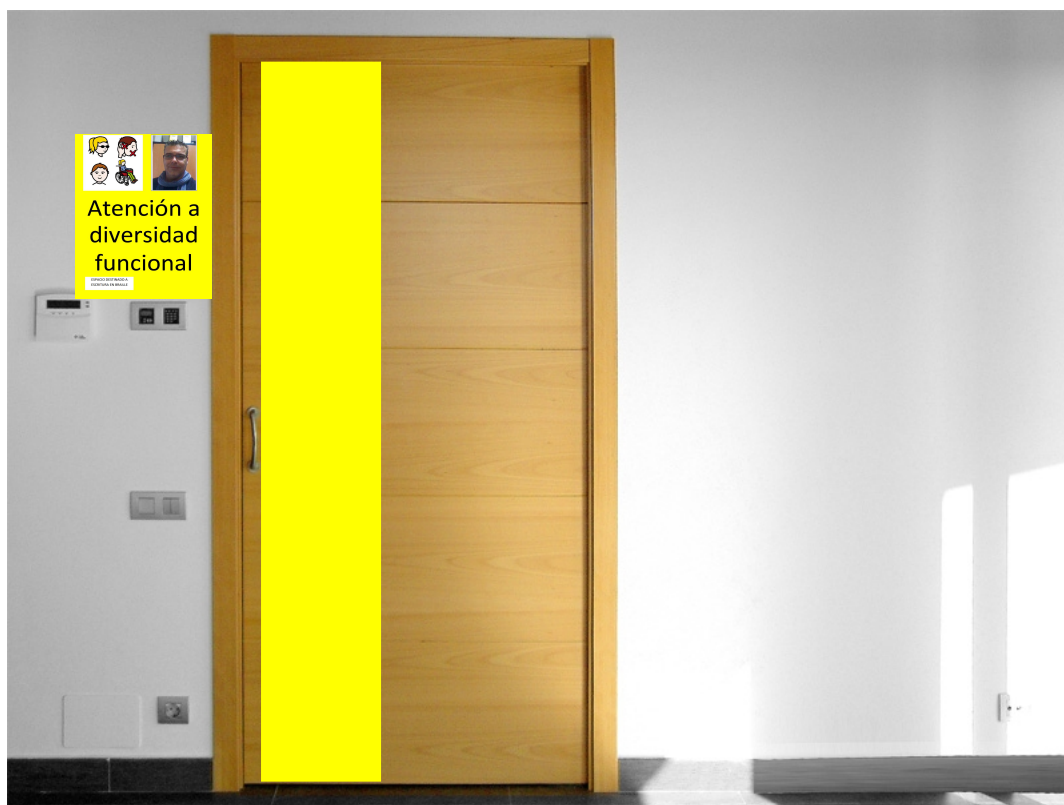
PLANTA 2	CONCEJAL	
	JEFE ÁREA	
	SALA REUNIONES	
PLANTA 1	INFANCIA Y FAMILIA	
	DEPENDENCIA	
	DIVERSIDAD FUNCIONAL	
	LUDOTECAS	
	INTERV. FAMILIAR	
	INMIGRACION	
PLANTA 0	TRABAJADOR SOCIAL →	
	PERSONAS MAYORES →	
	← INFORMACIÓN	
	ASEOS →	

Directorio general planta baja

	PLANTA 1		
←	INFANCIA Y FAMILIA		
←	DEPENDENCIA		
	DIVERSIDAD FUNCIONAL		→
	LUDOTECAS		→
	INTERV. FAMILIAR		→
	INMIGRACION		→
←	ASEOS		

Directorios Planta 1 y Planta 2

	PLANTA 2	
←	CONCEJAL	
←	JEFE DE ÁREA	
←	SALA DE REUNIONES	
←	ASEOS	



Efecto agrupación por colores en puerta y señal indicativa

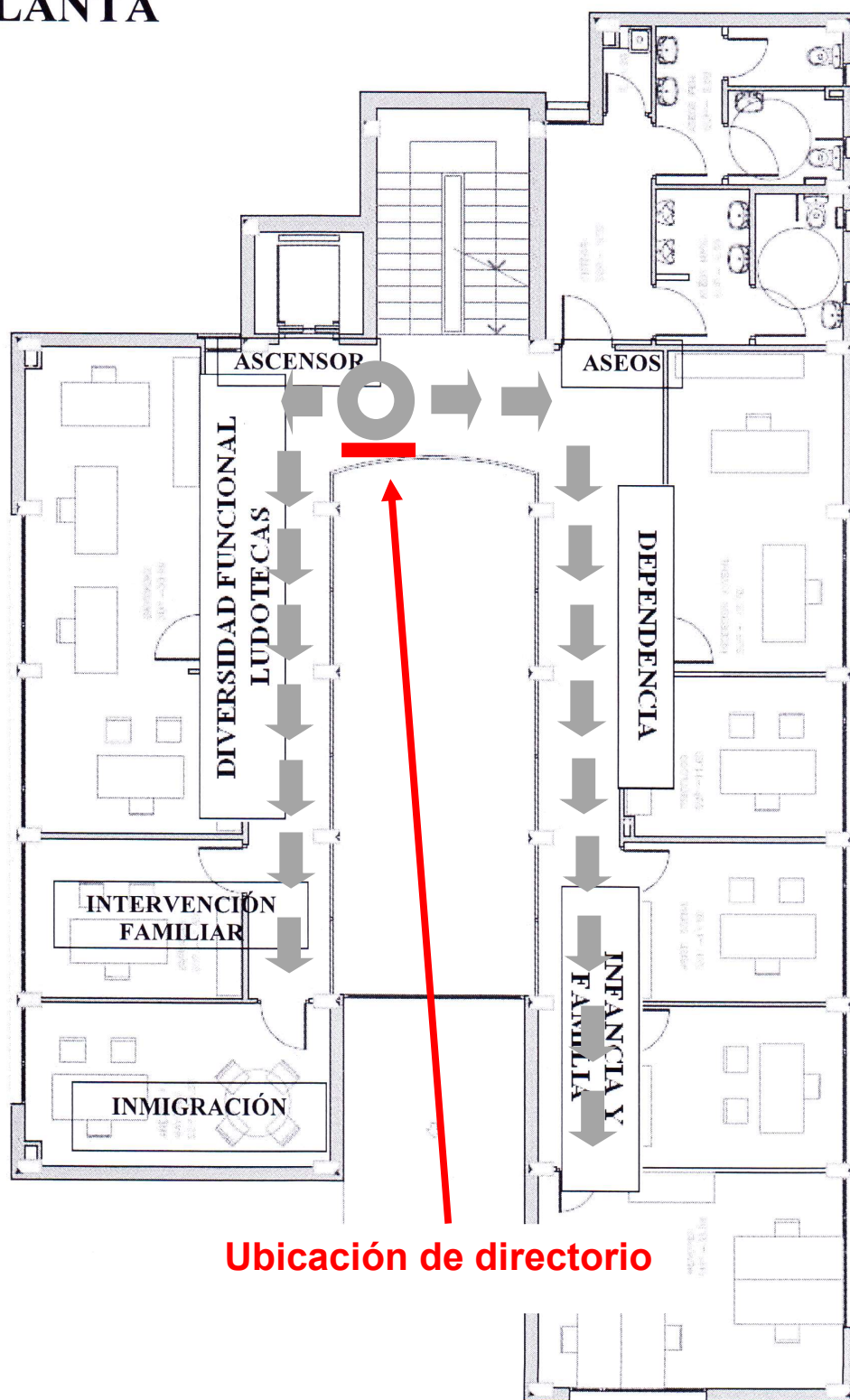


Modelo señalética estancias.

En las escaleras de subida a las plantas se colocarán unas bandas reflectantes para facilitar el efecto umbral en las mismas.

En las dos plantas siguientes, tanto en la subida de la escalera como del ascensor, que se encuentran juntos, se produce la posibilidad de tener dos itinerarios diferentes. En los directorios de cada planta se indica la dirección a seguir, pero los pasillos son largos y con un cambio de dirección. Los pasillos superiores disponen de dos elementos facilitadores del efecto umbral: las columnas que están a lo largo de los pasillos, como el cambio cromático de que dispone el suelo a intervalos regulares. No obstante, para reforzar la orientación y localización de las dependencias de cada planta, se diseñará un centro focal justo delante de la salida de ascensor y de la descarga de la escalera, señalizando con flechas en el suelo los itinerarios que podemos seguir a lo largo de los pasillos. Al ser el pasillo una zona estrecha, estar indicado en las puertas de los servicios con colores su funcionalidad, facilitará su localización.

PRIMERA PLANTA



Elementos Accesibilidad Cognitiva Planta 1

SEGUNDA PLANTA

Diseño Centro
Focal

Ubicación de directorio



Diseño elementos Accesibilidad Cognitiva Planta 2



Pasillos en planta 1 y 2.

2.- Accesibilidad en la gestión de procedimientos de la cartera de servicios del Centro Municipal de Servicios Sociales

Tal y como se comentaba en el apartado *Metodología participativa*, para evaluar la accesibilidad a la hora de solicitar alguno de los servicios que se nos ofrece a la población en éste área municipal, a los evaluador@s de Aprosmo que participaron, se les indicó que intentasen solicitar alguno de ellos, con objeto de analizar la accesibilidad de la información ofrecida, de la documentación, etc..., en definitiva, con el objetivo de poder encontrar soluciones que posibiliten su autonomía en los mismos.

También, de manera previa, se realizaron reuniones en las que se les informó de la cartera de servicios de este centro, y donde se realizó una lluvia de ideas

por parte del grupo de Autogestores de Aprosmo sobre posibles soluciones en accesibilidad de los mismos.

De ambas intervenciones se han obtenido los siguientes aspectos de mejora en los procedimientos de este Centro (se citan las ideas tal y como la expresan el grupo de Autogestores):

1.- Registro de entrada de documentos

“que la información se nos ofrezca en un lenguaje sencillo, con los pasos que hay que seguir”

“en cada servicio aparezca pictograma y foto de la persona que atiende en la puerta”

“los documentos deberían estar en lectura fácil, con ejemplos, para que los podamos entender”

“para las personas que no pueden leer, los documentos deberían estar redactados mediante fotos, dibujos, o estar audiodescritos”

“la utilidad de esto es para que podamos hacer las cosas de forma autónoma”

“cuando se adopten las medidas, podríamos apoyar a otras PCDI/DD o vecinos mayores”

2.- Solicitudes (tarjeta azul, tarjeta de la Junta de Andalucía 65, teleasistencia, ayuda a domicilio, intermediación hipotecaria, ley de dependencia, etc...)

En todas ellas indican que la oficina donde se gestionan estén fácilmente localizables (directorio, señales, etc...) y que el personal del centro se comunique con ellos con un lenguaje sencillo y comprensible.

“debería haber un folleto de cada una de las solicitudes en lectura fácil, audiodescritos o con pictogramas, que nos informara sobre:

- Qué es cada uno de éstos servicios.
- Para qué sirve o para qué se utiliza
- Qué ventajas tiene
- Quién puede pedirlo/solicitarlo
- Qué pasos/documentación tengo que seguir
- Dónde se solicitan
- ¿Cuándo lo recibo? ¿Hay que recogerlo?
- ¿Tiene algún coste? Formas de pago

- ¿Cuándo se renueva?”

“señalar en el autobús urbano que se puede pagar con tarjeta azul, mediante fotos o pictogramas que indiquen el procedimiento a seguir”

“que nos traten como personas adultas (no es necesario que firme mi padre por tener yo discapacidad)”

Recogiendo las ideas y puntos de vista de las personas con discapacidad intelectual, podemos concretar una serie de **ÁREAS DE MEJORA** en la gestión de los procedimientos de la cartera de servicios del Centro de Servicios Sociales:

1.- Muchos de los servicios que se prestan (información, expendedor de números automático, trabajadores sociales,...) se estructuran según el domicilio de la persona (zona norte, zona centro,...). Esta forma de gestionar obliga a la persona con diversidad funcional a que se le ayude por el personal de información, impidiendo bastante su posible autonomía. Para ello, una posible solución sería que se les pudiese ofrecer a las personas unas “tarjetas” con un color determinado en función de la zona del domicilio de la persona. De ésta forma, por ejemplo, si una persona de la zona centro tiene asignado el color rojo, en el dispensador aparecería una imagen de esa tarjeta con ese color en el botón correspondiente.

De esta forma no necesitaría ayuda de nadie para gestionar su solicitud. En el monitor informativo debería de ir asociado ese color cuando indique el turno, acompañado de una locución indicando número y despacho donde se la va a atender.

2.- Cuando se entrega a las personas documentación sobre los pasos a seguir en alguna solicitud, en el reverso de la misma se podría describir mediante lectura fácil, pictogramas y/o fotos esa misma información. Así sería usable dicha documentación por todas las personas.

3.- Uso de libros de comunicación en aquellos departamentos en los que la información a ofrecer sea más complicada y la persona tenga que tomar decisiones sobre algunos aspectos.

4.- Ofrecer formación a los trabajadores del centro sobre cómo actuar y cómo transmitir la información a las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Grupo de Accesibilidad Cognitiva de APROSMO

Motril, a 20 de Noviembre de 2015