



Editada una guía con pautas básicas para atender a clientes con discapacidad

09-12-2020

Ilunion Hotels, Cehat y el Instituto Tecnológico Hotelero han presentado la 'Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad'. Aunque el documento está centrado en la atención a clientes en el entorno hotelero, el contenido no deja de ser adecuado para los todos los servicios de restauración y en general para cualquier ámbito de actuación.

El pasado 30 de noviembre, Ilunion Hotels, Cehat (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), presentaron la '**Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad**', un documento que pretende ayudar, desde la normalización, a que la atención a clientes con discapacidad sensorial, física-motora y limitaciones en la comprensión reciban el mismo trato que las personas que no sufren ninguna discapacidad; para ello, según los autores, lo primero que debe eliminarse son las barreras mentales existentes a través de formaciones en materia de accesibilidad.

Aunque el documento está centrado en la atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero, el contenido no deja de ser adecuado para los todos los servicios de restauración y en general para cualquier ámbito de actuación.

Desde el punto de vista técnico, **Ramón Estalella**, secretario general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) recordó en la presentación que existen dos tipos de discapacidad. Por un lado, está la discapacidad más visible, que sería aquella reconocida por la administración y la sociedad en general, y que afecta a una gran parte de la población; y por otro, la discapacidad menos visible que atañe, por ejemplo, a las personas mayores con discapacidad visual o auditiva, o a niños con discapacidades motoras. Teniendo en cuenta a ambos colectivos, Estalella afirmó que *"existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a que los establecimientos sean accesibles para más personas, primando el sentido común y el interés por conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad. Se puede empezar dando pasos pequeños que no impliquen un gran coste como, por ejemplo, liberar los pasillos y zonas comunes de obstáculos"*.

Pautas desde la normalización y el sentido común

La guía establece una serie de pautas generales según sea la discapacidad sensorial del cliente (visual, auditiva, comunicadora,

física-motora o cognitiva) y también por departamentos (recepción, restaurante, pisos o eventos).

Algunas de las pautas generales que señala la guía para la zona de restaurantes, según sea la discapacidad de la persona, son:

Con discapacidad visual

- Si detectamos que llega un cliente con discapacidad visual nos ponemos a su disposición para cualquier aclaración verbal, le acompañaremos a la mesa que le vayamos a asignar y le preguntamos si la orientación es adecuada (luz).
- Le facilitaremos información verbal acerca de la colocación de los distintos elementos de la mesa (utilizaremos por ejemplo la posición de las agujas del reloj). Preguntaremos antes de quitar o mover algún objeto de esta.
- Nos adelantaremos a las necesidades del cliente ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo, preguntando si quiere que le cortemos la carne.
- En el *buffet* nos ofreceremos a describir los productos y a servirlos en la mesa.
- Si servimos un *room-service* informaremos sobre dónde hemos colocado la bandeja describiendo los elementos que la componen.
- Nos ofreceremos a leerle la carta o a facilitarle una carta en braille/código QR si lo necesita.

Con discapacidad auditiva

- Nos informamos sobre la mejor forma para comunicarnos (bien sea vía oral o por escrito).
- Acompañaremos a la persona a la mesa que le vayamos a asignar.

Con movilidad reducida

- En el montaje de mesas, tendremos en cuenta los anchos de paso (mínimo 80 cm). Estaremos siempre pendientes de que las zonas de paso estén en óptimas condiciones (suelos secos, sin que existan elementos que impidan el movimiento).
- Acompañaremos a la persona a la mesa, teniendo en cuenta aquellas de uso preferente a personas con movilidad reducida (de cuatro patas para permitir el acercamiento frontal de la silla de ruedas).
- Si el cliente usa muletas o bastón, nunca retirarle estos elementos de su alcance pues impediría que el cliente pudiera levantarse de forma autónoma.
- Cuando detectamos que el cliente tiene problemas de aprehensión (movilidad en las manos) nos adelantaremos a sus necesidades ofreciéndole ayuda directa, por ejemplo, preguntando si quiere que le cortemos la carne, que le sirvamos en su plato, si prefiere un plato hondo (o con borde alto), ofrecerle vasos de tubo, cubiertos accesibles, pajitas, etc.
- Cuando existan problemas de aproximación (barra de cafetería, algunos puntos del *buffet*...), ofreceremos la posibilidad de servicio en mesa.
- De debe informar sobre la localización de los baños accesibles más cercanos.

– Descarga de la guía completa: “Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad”.

Noticias Relacionadas

- Regala a tus empleados ‘El libro negro de la seguridad alimentaria’ con un 10% de descuento
- Nuevo manual para transitar hacia un modelo de comedor escolar más sano y sostenible
- Selección 2020 de libros, guías y manuales profesionales para la restauración colectiva
- Nuevo ‘Manual de actuación higiénico sanitaria y nutricional en restauración hospitalaria’