

Cómo hacer los Restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida

Información:

PREDIF

Avda. Doctor García Tapia, 129 local 5
28030 Madrid

Tf.: 91 371 52 94 Fax.: 91 301 61 20

E-mail: predif@predif.net

web: www.predif.org

Realizado por:

Con la colaboración de:





Restaurantes

para personas con movilidad reducida

¿Qué es el Turismo Accesible para Todos?

El turismo y el ocio son elementos básicos de la vida cotidiana de nuestra sociedad. Constituyen un derecho al que sin embargo numerosas personas, por motivos discapacidad, edad u otras razones, no pueden acceder o lo hacen con grandes dificultades debido a que las infraestructuras y equipamientos no presentan las condiciones de accesibilidad adecuadas a sus necesidades.



Cada turista tiene necesidades especiales

Con el término **Turismo Accesible para Todos** se expresa la característica de una oferta que permita ser turistas con plenos derechos al máximo número de clientes, al margen de su edad o cualquier otra circunstancia personal que afecte a su capacidad de comunicación o de movilidad. En la Unión Europea hay casi 40 millones de personas con discapacidad, una enorme clientela potencial que demanda la creación de servicios de calidad, que puedan dar respuesta a sus necesidades y expectativas en los mismos términos que a los de cualquier turista.

Pero el Turismo Accesible para Todos no debe entenderse como exclusivo “sólo” para ciertos colectivos. La creación de la oferta turística desde una perspectiva de Diseño para Todos asegura la Calidad en el turismo para toda la población. Porque “Diseño para todos” es el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles.

(Trace Center de la Universidad de Wisconsin, 1996).

Realizado por:



Avda. Doctor García Tapia, 129 local 5
28030 Madrid
Tf.: 91 371 52 94 Fax.: 91 301 61 20
E-mail: predif@predif.net
web: www.predif.org

Con la Colaboración de:





Restaurantes

para personas con movilidad reducida

Una oferta turística que en su diseño ha tenido en cuenta a los clientes con mayores dificultades, resultará un producto mejor para todos los turistas.

¿Por qué desarrollar un turismo accesible para todos?

- Porque el turismo es un elemento básico en la vida cotidiana, donde el sector hostelero ocupa uno de sus ejes centrales, y es un derecho de nuestra sociedad.
- Porque el turismo es un factor de integración social.
- Porque el turismo accesible para todos es una oportunidad de negocio para los empresarios del sector hostelero.
- Porque la accesibilidad es un elemento básico de calidad de la oferta turística.

Requisitos legales de los restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida.

Normativa sobre restaurantes:

Cada Comunidad Autónoma regula las características que obligatoriamente deben cumplir los restaurantes.

Leyes de Accesibilidad:

También cada Comunidad Autónoma cuenta con su propia Ley de Accesibilidad, así como con el respectivo Reglamento que la desarrolla. En ellos se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios de uso público, ya sean titularidad pública o privada, como los centros y servicios de actividad turística y hostelera y en concreto en los restaurantes.

Y siempre hay que tener en cuenta que:

- La accesibilidad es un derecho, una posibilidad de negocio, un elemento de calidad, y también una obligación legal.
- No vale cualquier solución de accesibilidad. En cada caso hay que buscar la seguridad, la autonomía y la dignidad de los usuarios.
- Las soluciones de accesibilidad no tienen por qué ser complejas, caras o llamativas. Al contrario, la accesibilidad puede apoyarse en soluciones técnicas agradables desde el punto de vista estético, sencillas y no especialmente onerosas.
- Los requisitos concretos de accesibilidad no se han establecido de manera caprichosa o aleatoria, sino que responden a necesidades reales de los usuarios. Un escalón, una puerta estrecha, son verdaderas barreras que pueden impedir a muchas personas el paso por un lugar, entrar a un establecimiento, hacer uso de un servicio.
- Es mucho más sencillo, práctico y barato hacer los establecimientos accesibles desde el principio que realizar reformas posteriores.
- Es importante consultar con expertos en accesibilidad así como con propietarios de establecimientos accesibles, saber dónde buscar las ayudas técnicas adecuadas.
- También desde la información y el trato al cliente se puede y se debe mejorar la accesibilidad





Características de accesibilidad de los restaurantes

No hay que olvidar que los requisitos que deben cumplirse en materia de accesibilidad son los que marcan las correspondientes Leyes de Accesibilidad Autónoma, por lo que siempre hay que remitirse a ellas.

No obstante en los siguientes apartados se describen las características más importantes en materia de **accesibilidad física** que deben tenerse en cuenta para que un restaurante pueda ser utilizado con comodidad, autonomía y seguridad por las personas con movilidad reducida. El objetivo de que constituyan una guía práctica.

Estos se refieren a los siguientes elementos:

- Zonas de aparcamiento.
- Escaleras.
- Rampas.
- Puertas.
- Ascensores.
- Pasillos.
- Barras de atención al cliente.
- Aseos.
- Salones.
- La información.
- El trato al cliente.

Cómo deben ser las zonas de aparcamiento

- En el caso de que haya una zona prevista para el aparcamiento, debe existir como mínimo una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida. Estará señalizada con el símbolo de accesibilidad.

- Su anchura mínima será de 2,20 metros, y el área de acercamiento (que puede ser compartida por dos plazas) de 1'20 cms. De esta forma habrá espacio suficiente para mantener abierta la puerta del coche mientras se realiza la transferencia de las sillas de ruedas al coche y viceversa.



- El itinerario entre la zona de aparcamiento y la entrada al restaurante debe de ser accesible, cumpliendo para ello, en su caso, los requisitos que se especifican en los apartados correspondientes a puertas, rampas, ascensores y pasillos.

Cómo deben ser las escaleras

- Hay que tener en cuenta que un solo escalón o desnivel es una barrera que dificulta e incluso impide el paso. Por esta razón en el caso de que en el restaurante haya escaleras se debe contar con un itinerario alternativo con rampa, ascensor u otro sistema de elevación.

En cualquier caso, incluso aunque haya rampa alternativa, las escaleras deben cumplir una serie de características mínimas que aseguren a todos los usuarios su seguridad y comodidad:

- El suelo debe ser no deslizante.
- Deben disponer de pasamanos, preferentemente doble, en cada tramo inclinado, situados a una altura de entre 65 y 75 cms la más baja y entre 95 y 105 cms la más alta.





Restaurantes

para personas con movilidad reducida

- Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cms.
- La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cms. y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cms. Hay que evitar que los escalones tengan un reborde donde se pueden enganchar los pies o los bastones.



Cómo deben ser las rampas

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrarse con rampas cuyas características las hacen inutilizables, e incluso peligrosas.

- Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cms.
- Las pendientes no deben ser siempre iguales, variarán en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, la pendiente será inferior a 10%; para recorridos de 3 a 6 metros, pendiente inferior al 8% y para recorridos de 6 a 9 metros, igual o menor a 6%.
- Una rampa nunca debe tener una longitud mayor a 9 metros. Y, al igual que en las escaleras, el suelo debe ser no deslizante.
- La rampa debe tener pasamanos, situado a una altura entre 95 y 105 cms.



Cómo deben ser las puertas

Las sillas de ruedas manuales tienen una anchura media de 70 cms. y las eléctricas son algo más amplias. Por eso los anchos libres de puerta y los pasillos deben tener unas medidas suficientes para permitir el paso de las personas que se desplazan en estas sillas.

Las puertas de entrada y de las diferentes estancias de los restaurantes deben cumplir con las siguientes características:

- El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cms.
- El sistema de apertura debe ser fácil, nunca con manillas de pomo, que impide su uso por las personas con discapacidad en las extremidades superiores.
- El espacio anterior y posterior a la puerta debe ser horizontal, no inclinado, y debe contar con un espacio anterior y posterior libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cms., necesario para maniobrar con las sillas de ruedas.
- En el caso de que la puerta de entrada principal al restaurante no sea accesible, debe existir una alternativa de similar categoría.

Cómo deben ser los ascensores

Los ascensores son la mejor alternativa a las escaleras cuando hay que salvar desniveles importantes, como el paso entre dos o más pisos. En general los nuevos ascensores están diseñados ya de manera que cumplen con los requisitos de accesibilidad. De todas formas hay que saber que deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Los botones de aviso deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cms.
- El espacio anterior y posterior a la puerta del ascensor debe ser horizontal y permitir un espacio libre de giro de 150 cms.





Restaurantes

para personas con movilidad reducida

- El ancho libre de la puerta del ascensor debe ser igual o mayor a 80 cms.
- El espacio interior debe tener unas dimensiones mínimas de 100 x 120 cms.
- En el interior del ascensor debe haber pasamanos y situado a una altura entre 95 y 105 cms.

Cómo deben ser los pasillos

- Los pasillos deben tener un ancho de paso de 120 cms. o superior y estar libre de obstáculos con el fin de facilitar la deambulaci3n.
- Debe permitir la realizaci3n de un giro de 150 cms. de diámetro en todo su recorrido.
- El suelo del pasillo, como el de todo el edificio, debe ser no deslizante, con el fin de evitar las caídas de las personas que utilizan muletas y bastones.

Cómo debe ser la barra de los restaurantes

- En el caso de que haya una barra en el restaurante, debe existir una reserva mínima de puesto de atenci3n adaptado a personas usuarias de sillas de ruedas.
- Esto significa que en ese espacio la barra tendrá una altura de entre 80 y 85 cms., una longitud mínima de 80 cms. y una altura libre inferior de entre 70 u 80 cms.



Cómo deben ser los cuartos de baño

Los aseos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- El itinerario para llegar hasta ellos debe ser totalmente accesible.
- Las puertas y zonas de paso deben ajustarse a las características mencionadas en los apartados correspondientes.
- Debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 150 cms.

Inodoro: El inodoro debe tener un espacio de acceso lateral de 80 cms. o más y su asiento situado a una altura de entre 45 y 50 cms. Además debe contar con barra de soporte abatible en el lado del espacio de acercamiento al inodoro y barra de soporte fija en el lado contrario. Ambas deben estar colocadas a una altura de entre 70 y 80 cms. y estar separadas por una distancia de 65 cms. Todas estas características permitirán que las personas usuarias de sillas de ruedas se transfieran desde su silla al inodoro.

Lavabo: delante del lavabo debe haber un espacio libre de obstáculos que permita realizar giros de 150 cms. El lavabo debe tener una altura libre inferior de entre 68 y 72 cms. y un espacio libre inferior de fondo de 60 cms., que permita el acercamiento y un uso cómodo a las personas usuarias de sillas de ruedas. El grifo debe de ser monomando para que pueda ser utilizado por las personas con dificultad de manipulaci3n.

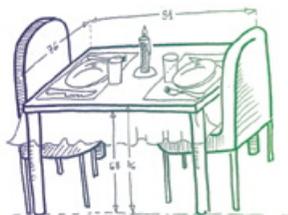
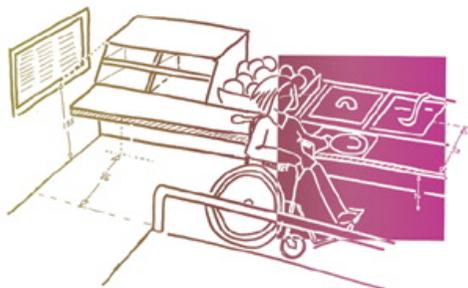
Los accesorios del lavabo (toallero, secador de manos, etc.) deben situarse a una altura de entre 70 y 120 cms.; los aparatos y mecanismos de control ambiental a una altura de entre 40 y 140 cms. y el borde inferior del espejo a 95 cms.





Cómo debe ser el salón del restaurante

- El salón siempre debe contar con espacios libres de paso que permitan circular a las personas usuarias de sillas de ruedas. Esto significa pasillos de una anchura de 120 cms. y en zonas de giro espacio libre que permitan inscribir un círculo de 150 cms. de diámetro.
- Las mesas deben reunir unas características óptimas que permitan a las personas usuarias de sillas de ruedas acercarse lo suficiente a la mesa para poder comer con comodidad; es decir, mesas cuya parte inferior tengan una altura libre igual o superior a 70 cms.



La importancia de una información correcta

Pa rece obvio decir que la información que los restaurantes den sobre sus instalaciones debe ser siempre ajustada a la realidad, totalmente veraz. Pero en el caso de las características que hacen referencia a la accesibilidad nunca está de más recordarlo e insistir en ello, ya que una información errónea o demasiado general provoca que algunos turistas con discapacidad no puedan hacer uso del establecimiento.

Por ello es importante cumplir las siguientes características:

- En todo el material de publicidad se especificará la accesibilidad del establecimiento: entradas accesibles, carencia de escaleras o rampas alternativas, aseos adaptados, salones con amplias dimensiones, etc.
- Las personas que atiendan al público deben conocer y facilitar cuando se les solicite, las características sobre el nivel de accesibilidad del establecimiento: existencia de aseos adaptados, amplitud de las puertas de los cuartos de baño, altura del inodoro, etc.





El trato al cliente

El objetivo de un buen trato a los clientes de un restaurante siempre será el mismo, independientemente de las características de dichos clientes: hacer que se sientan cómodos.

Pe ro en el caso de las personas con discapacidad, quizás por la menor costumbre de tratar con ellas, en el sector hostelero no siempre se sabe cómo actuar para cumplir este objetivo.

En estos casos es importante tener en cuenta una serie de criterios generales:

- **Diversidad:** Hay que considerar y respetar las situaciones y las necesidades personales de los clientes; no todas ni siempre son iguales.
- **Autonomía:** Cada cliente debe ser autónomo en el uso de las instalaciones y de los espacios, y no depender de terceras personas.
- **Dignidad:** Las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a las personas con discapacidad.
- **Seguridad:** Cualquier solución debe velar por la integridad de quienes las utilizan.
- **Compatibilidad:** Debe permitir la integración de todos los clientes, no tender a la creación de guetos de personas con discapacidad.
- En definitiva, deben tender a conseguir la Normalización de la vida de las personas con discapacidad en todos los ámbitos.

Y también hay que tener en cuenta que:

- Resulta imposible determinar los requisitos de acceso de un cliente sólo por el aspecto visible de una discapacidad; por lo tanto es mejor no sacar conclusiones precipitadas y preguntar a la persona.
- Los turistas con discapacidad quieren ser turistas y por lo tanto recibir el trato que se ajuste a sus necesidades. Pregúntele sus necesidades concretas sin por ello hacerle sentir una molestia o un caso especial.
- Hay que evitar la segregación; los turistas con discapacidad no desean ser aislados de los demás turistas o enviados por vías de acceso distintas.
- Algunas personas con discapacidad no tienen fuerza y pueden necesitar que les troceen la carne o les limpien el pescado.
- Algunas personas no pueden asir con facilidad, por lo que pueden solicitar utilizar los modelos que les resulte más cómodos (vaso de tubo, copas, plato hondo, cuchara, etc.)
- A algunas personas con discapacidad les es más fácil ingerir líquidos con ayuda de una pajita





GLOSARIO

Accesibilidad: Cualidad que tienen los espacios para que cualquier persona, incluso las afectas de discapacidad de movilidad o comunicación, pueda llegar a todos los lugares y edificios sin sobreesfuerzos, acceder a ellos y hacer uso de sus instalaciones y servicios con comodidad.

Barreras: Las barreras son la expresión de la falta de accesibilidad, la parte negativa, las que hacen que esta no sea posible. Hay barreras para la capacidad de movimiento o fuentes de información y en el alcance de comprensión de mensajes,

Discapacidad: Restricción o ausencia, por causa de una deficiencia, de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para un ser humano. La discapacidad puede ser de carácter permanente o transitorio dependiendo de cuál sea su causa concreta.

Diseño para todos: Proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por la mayor gama posible de personas con distintas habilidades, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles.

Discapacidad Física: Disminución importante en la capacidad de movimiento de una o varias partes del cuerpo. Puede referirse a la disminución del movimiento, incoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o trastornos del equilibrio.

Lesión medular: Interrupción de las vías nerviosas que comunican el cerebro con el resto del organismo. El origen puede ser traumático o médico y las principales consecuencias para las personas afectadas son los problemas de movilidad, pérdida de sensibilidad, trastornos urinarios e intestinales, espasmos musculares, riesgo sanguíneo más bajo y deficiencia respiratoria. Según el nivel de la lesión se clasifica en paraplejía, si la parálisis afecta a las extremidades inferiores o tetraplejía: Si la parálisis afecta a las extremidades inferiores y superiores.

Mnusvalía: Es una situación de desventaja en la que alguien se encuentra como consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide su desarrollo personal en condiciones de igualdad de oportunidades respecto del resto de personas de la comunidad en que vive.

Transferencia: Término que se utiliza para definir el acto en el que un usuario de silla de ruedas pasa de la silla a otro lugar como la cama, inodoro, etc., o viceversa.

PREDIF

PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos es una Confederación que agrupa a dos Federaciones: Federación Nacional de ASPAYM, integrada a su vez por trece asociaciones provinciales y autonómicas, y Federación de Coordinadoras y Asociaciones de Minusválidos Físicos de las Comunidades Autónomas de España, en la que se agrupan ocho asociaciones y coordinadoras provinciales y autonómicas. Entre ambas Federaciones suman 29.166 socios y se está presente en 14 Comunidades Autónomas.

PREDIF tiene por finalidad la promoción de toda clase de acciones y actividades destinadas a mejorar la calidad de vida de los lesionados medulares y grandes minusválidos, coordinando la actuación de sus miembros federados y gestionando la obtención de recursos humanos, técnicos y económicos para la financiación de dichos programas y proyectos.

Entre las líneas de trabajo que desarrolla destaca la relacionada con el ocio y el turismo, desde la que se lleva a cabo un programa anual de Vacaciones y Termalismo para Personas con Minusvalía, Financiado por el IMSERSO; la Escuela de Enseñanza de Vuelo para Discapacitados Motrices o los proyectos de Turismo para Todos.





Restaurantes

para personas con movilidad reducida

Desde el área de Turismo de PREDIF se trabaja en:

- Sensibilización y formación de los agentes del sector turístico sobre el turismo accesible.
- Asesoría, investigación: análisis y diagnósticos de lugares y establecimientos desde el punto de vista de la accesibilidad; colaboración técnica con instituciones públicas y empresas privadas que tengan entre sus planes la adaptabilidad y accesibilidad de destinos; realización de guías específicas sobre el tema; colaboración en estudios de mercado.
- Participación en foros de trabajo y en redes internacionales sobre la accesibilidad en turismo
- Información sobre establecimientos y destinos turísticos accesibles a los usuarios que lo precisen.

Documento elaborado por PREDIF.

Fotos:

Archivo PREDIF

Restaurante “Reyes Católicos” de Ávila

Centro de Turismo Rural “El Rinconcito de Gredos”, de Cuevas del Valle, Ávila

Dibujos. Fuente: “Curso de Turismo Accesible”.

Real Patronato sobre la Discapacidad.

