HOSTELERÍA
inclusiva



Manual **hostelería accesible**

HOSTELERÍA
inclusiva

Original:
Hostelería inclusiva

Ilustraciones:
María Morín Salazar

Adaptación a Lectura Fácil:
Asprodes Plena inclusión Castilla y León

Equipo de validación:
Asprodes Plena inclusión Castilla y León



Convoca y financia:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Agrupaciones Centros Educativos

Organizan:

CIFP Rodríguez Fabrés

Junta de Castilla y León
Consejería de Educación

XUNTA DE GALICIA
CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL PASEO DAS PONTES

Entidades colaboradoras:

fundación AFIM desde 1992

ASPACE SALAMANCA

CRMF SALAMANCA

INSOLAMIS
Una labor solidaria eficaz

CENTRO CULTURAL DE PERSONAS SORDAS

A.I.P.A

ARIADNA
Autismo Salamanca
Federación Autismo Castilla y León

ONCE

Asociación RETina Salamanca

ASPRODES
Plena inclusión Castilla y León

Asociación Empresarios Hostelería de Salamanca

HOSTELERÍA DE ESPAÑA
HOSTELERÍA DE GALICIA

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES
IMSERSO

Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y otras Demencias Salamanca

Índice

1 **¿Qué es este manual?** 5

2 **¿Qué es la hostelería accesible?** 6

3 **¿Qué tipos de accesibilidad existen?** 7

3.1. Accesibilidad física

Personas en silla de ruedas:

- Personas con tetraplejía
- Personas con muletas, bastones o andador
- Personas bajas, mayores o niñas y niños
- Otras situaciones

3.2. Accesibilidad sensorial

- Personas con baja visión o ceguera
- Personas con sordera o problemas para oír
  - ·Para comunicarte bien
  - ·Para comunicarte mejor
  - ·Consejos para hablar con claridad

3.3. Accesibilidad cognitiva

- Recomendaciones
- ¿Qué apoyos podemos usar?:
  - ·Lectura Fácil
  - ·Apoyos visuales
  - ·La comunicación. Sistemas de apoyo a la comunicación

4 **¿Qué debe tener un establecimiento de hostelería accesible?** 17

4.1. Accesibilidad física

- Accesos al establecimiento
- Instalaciones
- Señalización y alarmas
- Baños
- Mobiliario y utensilios

4.2. Accesibilidad sensorial y cognitiva

- Cartas y menús

4.3. Información y atención al cliente

4.4. ¿Cómo debe ser la carta?

5 **¿Cómo presentar textos impresos para personas ciegas?** 24

1. ¿Qué es este manual?

HOSTELERÍA inclusiva

Este manual es una guía.
Te ayudará a entender qué es la accesibilidad,
qué tipos de accesibilidad existen
y cómo mejorarla en:

- Bares
- Restaurantes
- Hoteles
- Cafeterías

Así, podrás atender bien a todas las personas,
en especial a las personas con discapacidad.

El objetivo es mejorar la experiencia del cliente
y que la atención sea un éxito.
Aquí se dice qué cosas
deben tener los establecimientos:

- Entradas.
- Baños.
- Mesas y sillas.
- Carteles informativos.
- Páginas web.

Puede que no estén todas las normas,
pero si sigues lo que se dice aquí,
las personas podrán disfrutar solas,
de forma segura y pasarlo bien.

Hacer un lugar accesible beneficia a todas las personas.

HOSTELERÍA inclusiva

Si eliminamos barreras de todo tipo,
la experiencia será buena
para todas las personas.

Una buena atención
hace que las personas vuelvan
y que más personas conozcan el sitio.
Esto es bueno para el negocio.

Consejo

Si tienes dudas
cuando una persona con necesidades especiales
entra en tu establecimiento, lo mejor es que le preguntes directamente:

¿Cómo puedo ayudarte?

2. ¿Qué es la hostelería accesible?

La hostelería accesible
es aquella donde todas las personas
pueden disfrutar y participar.

Da igual si una persona
tiene o no tiene discapacidad.

La hostelería accesible incluye:

- Los espacios.
- Los servicios.
- Las instalaciones.
- La atención a las personas.

3.¿Qué tipos de accesibilidad existen y consejos para atender bien a los clientes?

HOSTELERÍA inclusiva

3.1. Accesibilidad física

La accesibilidad física
significa que cualquier persona
puede entrar, moverse y usar las cosas
sin que sus dificultades físicas se lo impidan.

Lo importante es que pueda hacerlo sola
y sin peligro.



Para las **personas que usan silla de ruedas**
o tienen movilidad reducida como:

Personas con tetraplejía

La tetraplejía es una discapacidad
que afecta al movimiento de brazos y piernas.

Si una persona tiene tetraplejía,
podemos hacer lo siguiente:

- Que se siente cerca
  de otra persona por si necesita ayuda.
- No ponerla cerca de una estufa o fuente de calor.
- Usar una carta dura con anillas para que se abra fácil.
- Hablarle de frente
  para que no tenga que girar la cabeza.
- Preguntar qué necesita para comer:
  cuchara especial, pajita, plato adaptado.
- Si pide que le acerques algo suyo, como el monedero,
  sigue siempre sus instrucciones.

Personas con muletas, bastones o andador

HOSTELERÍA inclusiva

- Dejar un sitio cerca de la mesa para apoyar las muletas o bastón.
- Que la mesa esté cerca del baño o del ascensor.
- No ayudar sin avisar a la persona cuando entra de espaldas por una puerta. Puede ser peligroso.
- Caminar a su ritmo. No ir rápido ni por detrás.
- Ayudar si hay escalones.
- Ayudar a subir o bajar del coche.
- Ayudar a llevar bolsas o maletas.
- No dejar que espere de pie mucho rato.

Personas bajas, mayores o niñas y niños

- Usar sillas más bajas o que se puedan ajustar.
- Ofrecer un cojín o un soporte para que puedan apoyar bien los pies.

Así estarán más cómodas al sentarse.

Otras situaciones

Estas ayudas también sirven para:

- Personas con lesiones que les limitan el movimiento durante un tiempo.
- Personas embarazadas.
- Personas con carritos de bebé.
- Personas con mochilas, bolsas, maletas o carritos de la compra.



3.2. Accesibilidad sensorial

La accesibilidad sensorial
significa que una persona puede moverse,
usar las cosas y comunicarse
aunque tenga dificultades para ver o escuchar.

Es importante reducir el ruido
y los estímulos fuertes,
como luces que cambian rápido,
para que todas las personas
se sientan cómodas.



Personas con baja visión o ceguera

Para atender bien a una persona con problemas de vista:

- Salúdala y preséntate.
  Pregunta si necesita ayuda.
- Pregunta si prefiere una mesa
  en un lugar concreto o con más luz.
- Ofrece tu brazo para acompañarla a la mesa.
  Guíale la mano hasta la silla.
- Si va con perro guía,
  busca un sitio amplio y tranquilo.
- Si recoges su abrigo o bolso,
  explícale dónde lo vas a dejar.
- Ofrécete para acompañarla al baño
  y explícale dónde están los lavabos y demás cosas.

- Si la carta no está en **Braille**
  o no sabe leerla,
  pregunta si quieres que se la leas.
  Incluye también los platos del día.
- Puedes ofrecer la carta en **QR**
  para que la escuche con su móvil.
  Hay aplicaciones que leen la carta
  y explican el contenido.
- Explica cómo está puesta la mesa
  y cómo está distribuida la comida en el plato.
  Usa ejemplos como:
  “A las 6 tienes el pan”
  o “a la derecha está el pescado”.
- Si pide pescado,
  pregunta si quiere que se lo sirvas sin espinas.
- Cuando pongas la comida,
  di qué es y dónde la dejas.
  Di también si está muy caliente.
- Di en voz alta el precio de la cuenta
  y lo que incluye.
  Si paga con tarjeta, dile dónde están los números.
- Al despedirte, entrégale sus cosas
  y acompáñale a la salida.

Braille: es un sistema de lectura y escritura para personas ciegas o con poca vista.
Las personas leen el Braille tocando unos puntos con los dedos.

Código QR: Un código QR es un cuadrado con muchos puntos y rayas.
Es como un dibujo que guarda información.
Por ejemplo:

- Una dirección de una página web.
- Una carta de un restaurante.
- Un cartel con más detalles.

Puedes escanear el código QR con la cámara de tu móvil o tablet.
Al escanearlo, la información aparece en la pantalla.
Así puedes leer, escuchar o ver lo que hay guardado.

Personas con sordera o problemas para oír

HOSTELERÍA inclusiva

Para comunicarte bien:

- Llama su atención
  tocando su brazo u hombro.
  No toques la espalda ni la cabeza.
- Si están lejos, puedes golpear el suelo
  o encender y apagar la luz.
- Si dos personas están hablando
  con lengua de signos
  y quieres hablar con una,
  toca al acompañante, pide permiso
  y pregunta si puedes hablar.
- Mira siempre a los ojos cuando hablas.
  No te des la vuelta.



- No agarres sus manos mientras se están expresando.
- Dales una mesa con la espalda a la pared,
  así pueden ver todo el lugar.
  Prefieren mesas redondas
  para ver a todas las personas.
- Cuando empiece la comida,
  pueden dar un golpe suave en la mesa
  para decir “¡que aproveche!”
- Si conoces su nombre,
  puedes usar su signo para saludar.
  Cada persona sorda tiene un signo propio
  que puede ser por su aspecto
  o por sus gustos.

Para comunicarte mejor:

- Puedes instalar un bucle magnético.
  Es un sistema que ayuda a oír mejor
  si la persona usa audífono.
- Puedes aprender lengua de signos.
  En las asociaciones de personas sordas
  enseñan cosas básicas como:

  - Saludar y despedirse.
  - Preguntar el nombre.
  - Explicar el menú.
  - Preguntar por alergias.



Consejos para hablar con claridad:

- No tapes tu boca.
- No hables desde la espalda.
- Habla de frente.
- Usa gestos simples.
- No grites ni hagas muchos gestos.
- No hables ni muy rápido ni muy lento.
- Vocaliza bien.
- Puedes escribir lo que dices.
  También usar dibujos o sinónimos.
- No hables a la vez con otras personas.

3.3. Accesibilidad cognitiva

La accesibilidad cognitiva
es que todo sea más fácil de entender.

Está pensada para personas
con discapacidad intelectual o autismo.

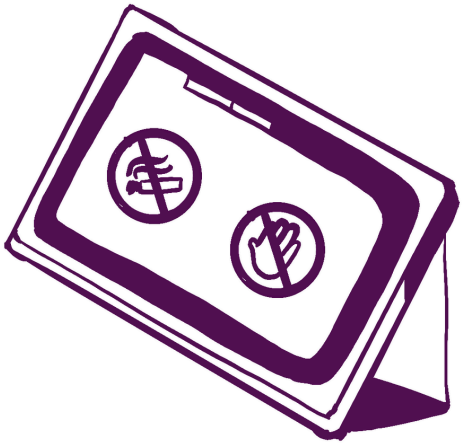
Pero también ayuda a:

- Personas mayores.
- Niños y niñas.
- Personas que no saben leer.
- Personas extranjeras
  que hablan otro idioma.

Recomendaciones

Para hacer un lugar más comprensible:

- Ofrece mesas cerca de la puerta,
  del baño y del ascensor.
- Busca sitios tranquilos
  con poca gente y poco ruido.
- No hagas esperar mucho tiempo.
- Usa cartas con pictogramas
  o en lectura fácil.
- Conoce los sistemas de comunicación con dibujos
  o con tecnología.



¿Qué apoyos podemos usar?

1. Lectura Fácil

La lectura fácil es una forma de escribir
y diseñar textos para que se entiendan mejor.
Ayuda sobre todo a las personas
con dificultades de comprensión.

En lectura fácil:

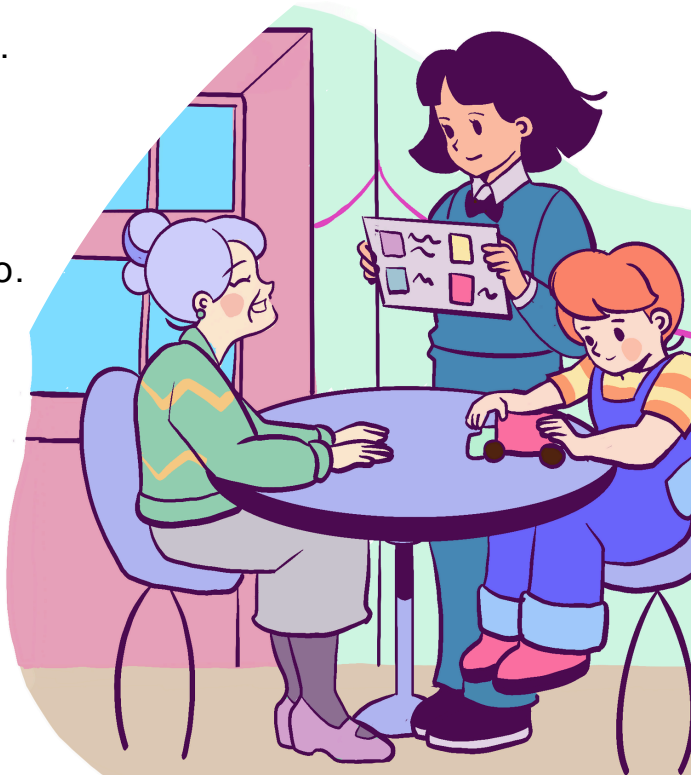
- Se dice lo importante.
- Se usa lenguaje claro.
- Se mejora el diseño y el tamaño del texto.

Esto se puede usar en:

- Las cartas del restaurante.
- Los menús.
- Las páginas web.

2. Apoyos visuales

- Usamos pictogramas
  para mostrar los platos e ingredientes.
- Usamos letra grande y clara.
- Combinamos imágenes y palabras.
  Por ejemplo, leemos la carta
  y señalamos el dibujo al mismo tiempo.



3. La comunicación

Primero preguntamos
cómo se comunica esa persona.

Si la persona no responde o no entiende,
preguntamos a la persona que le acompaña.

Algunas reglas importantes:

- Háblale siempre a la persona, no a su acompañante.
- Sé amable y natural.
- No des por hecho que necesita ayuda.
  Pregunta primero.
- Mantén contacto visual.
- No le hables como si fuera un niño o niña.
- Usa lenguaje claro y fácil.
- Usa imágenes si puedes.
- Evita palabras difíciles o extranjeras.
  Si las usas, explícalas.
- No uses frases con doble sentido o ironías.
- Asegúrate de que te ha entendido.
- Si repite lo último que ha oído,
  usa imágenes para que pueda elegir bien.
- Dale tiempo para hablar.
  No termines sus frases.
- Si no te entiende,
  repite con otras palabras.
- Si tú no entiendes, pídele que repita.
- Puedes hacer preguntas de SÍ o NO.



Ejemplo:

¿Quieres beber algo?
SÍ
¿Una cerveza?
NO
¿Una Coca-Cola?
NO
¿Un zumo?
SÍ
¿De piña?
NO
¿De melocotón?
SÍ



Sistemas de apoyo a la comunicación

Los Sistemas de Apoyo a la comunicación son sistemas que ayudan a comunicarse sin usar la voz.

Hay muchos sistemas diferentes de comunicación.

Suelen utilizar los siguientes elementos:

- Fotografías.
- Dibujos.
- Pictogramas.
- Palabras y letras.
- Gestos.

También hay tecnología:

- Tablets con dibujos.
- Aplicaciones que leen lo que escribes.

4.¿Qué debe tener un establecimiento de hostelería accesible?

HOSTELERÍA inclusiva

4.1. Accesibilidad física

Accesos al establecimiento

- La entrada debe ser la misma para todas las personas, o una similar en calidad.
- La puerta debe estar al mismo nivel de la acera o tener una rampa sin bordillo.
- Si no se puede hacer obra, se puede usar una rampa móvil.
- Si hay escaleras debe haber un ascensor accesible.
- Los botones del ascensor deben estar a una altura que se pueda usar desde una silla de ruedas.
- Los botones deben tener también letras en Braille.
- Si hay aparcamiento, debe tener al menos 1 plaza de movilidad reducida reservada y señalizada. Debe estar cerca de la entrada.
- Si hay zonas en diferentes niveles, debe haber rampa o plataforma para moverse sin problemas.

HOSTELERÍA inclusiva

Instalaciones

- Suelo que no resbale, plano y sin alfombras.
- Pasillos con luces automáticas.
- Pasamanos a los dos lados en zonas con escaleras.
- Buena iluminación.
- Puertas anchas, al menos 90 cm,
  que abren hacia fuera o correderas.
- Las puertas deben abrir la mitad
  y no tener topes en el suelo.
- Los pomos deben estar
  a 1 metro de alto aproximadamente.
- Las puertas automáticas
  deben tener sensor para evitar atrapamientos.
- Las terrazas y zonas interiores
  deben tener suficiente espacio
  para moverse con silla de ruedas.

Señalización y alarmas

- Los carteles deben estar bien colocados
  y ser fáciles de ver.
- Usar símbolos internacionales
  con colores que se distingan del fondo.
- En locales grandes, poner un plano del edificio al entrar.
- Poner imágenes o pictogramas
  para explicar qué tipo de sitio es.
- Las diferentes zonas
  deben estar bien señalizadas.
- Escaleras y cambios de nivel, bien marcados.
- Las puertas de cristal
  deben tener marcas visibles a dos alturas,
  una más baja y otra más alta.
- Si hay terraza compartida, que esté bien separada.
- Los baños deben estar bien señalizados.
- En emergencias, usar alarmas con sonido y luz
  o pantallas con texto.

Baños

- El baño adaptado
  debe estar siempre libre y sin llave.
- Luces automáticas con sensor.
- Espacio suficiente para silla de ruedas.
- Barras de apoyo.
- Baños sin definir el público.
- Grifos fáciles de usar:
  con palanca o con sensor.
- Lavabo ajustado a silla de ruedas.
- Dispensadores de papel y jabón a buena altura.
- Botón de cisterna fácil de pulsar.
- Indicaciones en Braille o con sonido.
- Cambiador de bebés accesible.
- Lavabo especial para **personas ostomizadas.**
- Espejos colocados a diferentes alturas.
- Botón de emergencia.
- Puerta del baño con desbloqueo desde fuera.

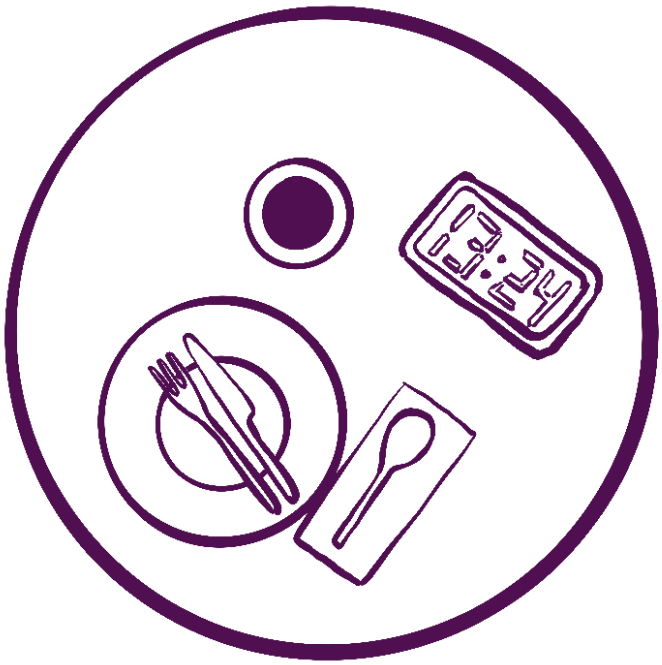
Persona ostomizada: son las personas
que tienen una abertura en la barriga.
Esa abertura se llama estoma.
Gracias al estoma, la persona puede hacer caca
o pis cuando su intestino o su vejiga no funcionan
bien.
La caca o el pis salen por el estoma
y se recogen en una bolsa
pegada a la barriga.
Esto puede pasar después de una operación
o por una enfermedad grave.
La bolsa se puede cambiar
y se puede limpiar fácilmente.
Las personas ostomizadas
pueden hacer una vida normal
si tienen los apoyos que necesitan.

Mobiliario y utensilios

- Mesas ajustables o de varias alturas.
- Sillas redondas para facilitar la comunicación.
- Sillas estables, fuertes y anchas.
- Sillas con protección antivuelco.
- La barra adaptada
  para personas en silla de ruedas o de baja estatura.
- Barras accesibles para servirse una persona de forma autónoma.
- Utensilios adaptados:

  ✳ Vasos con borde recortado y con asa.
  ✳ Platos que no se derraman.
  ✳ Cubiertos curvados.
  ✳ Pajitas de aluminio.

- Tronas y elevadores de asiento.
- Cumplir normas de espacio público:
  no invadir aceras ni poner toldos bajos.



HOSTELERÍA inclusiva

Cartas y menús

- Ofrecer platos para **celíacos, vegetarianos** y **veganos.**
- Tener comida para personas con dificultad para tragar.
- Indicar alérgenos de forma clara.
- Describir ingredientes.
- Dar la carta en varios formatos: QR, papel, hablada...
- QR accesible con voz, braille o PDF.
- El QR debe poder tocarse.
- Usar lectura fácil.
- Usar nombres claros y orden.
- No usar palabras difíciles o extranjeras. Si se usan, hay que explicar qué significan.
- Carta en braille y con pictogramas.
- Carta rígida y con anillas.
- Letras grandes y fáciles de leer.
- Imágenes junto a cada plato.

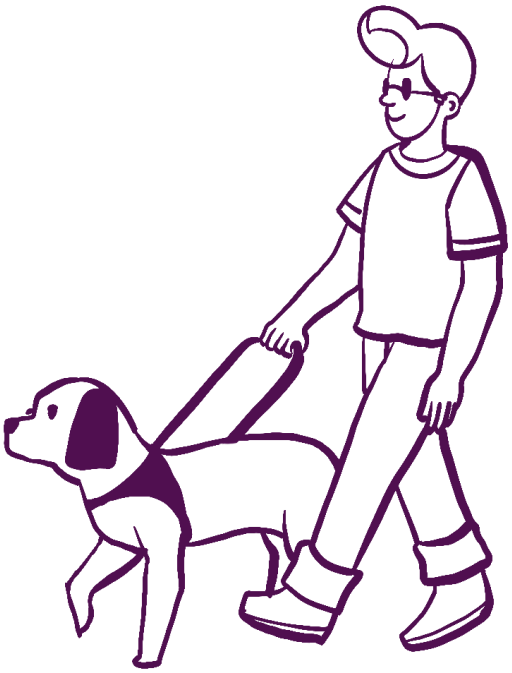
Celiaco: Se refiere a una persona que padece la enfermedad celíaca.
Es una enfermedad que afecta al intestino delgado y se desarrolla por comer gluten.
El gluten es una proteína que se encuentra en cereales como el trigo, el centeno y la cebada.

Vegetariano: Es una persona que no consume carne, aves de corral, pescado ni mariscos.
Su dieta son alimentos de origen vegetal como frutas, verduras, legumbres, granos, nueces y semillas.
Algunos vegetarianos pueden incluir productos lácteos y huevos en su dieta.

Vegano: Es una persona que en su día a día no usa productos de origen animal, tanto en la alimentación como en otros aspectos de su vida. Esto significa que no consumen carne, pescado, huevos, lácteos, miel u otros productos de origen animal.

4.3. Información y atención al cliente

- Se permite entrar con perro de asistencia.
- Hay pulsadores para llamar al camarero.
- En los lugares donde te sirves la comida hay listas accesibles de los productos.
- El personal ayuda a quien lo necesite.
- Hay un sistema que elimina el ruido y mejora la claridad del sonido que se llama bucle magnético.
- Hay cuadernos para comunicarse.
- Hay material para entretener, como para colorear.
- Hay espacios tranquilos sin ruidos ni olores fuertes.
- La música está a volumen adecuado.
- Se puede reservar de varias formas.
- La web es accesible.
- Se informa de ruidos, luces, etc.
- Hay vídeos en lengua de signos.
- Hay traductor online a lengua de signos.
- Se informa claramente del precio y de cualquier precio extra.
- Si hay un límite de tiempo debe avisarse en el propio local y en todos los medios.
- Se adapta el trato a cada persona.
- El personal está bien formado.
- Las pantallas de TV tienen subtítulos, audiodescripción y lengua de signos.
- Usar siempre pictogramas conocidos.



4.4. ¿Cómo debe ser la carta?

- Letra clara y grande.
- Colores que se lean bien.
- Información simple y ordenada.
- Nombres de platos fáciles.
- Explicar qué ingredientes lleva cada plato.
- Usar imágenes o pictogramas.
- Incluir símbolos de alérgenos.
- Indicar platos veganos o vegetarianos.
- Usar formatos como tablet o QR.
- Carta en braille y en relieve.
- Leer la carta en voz alta
  y mostrar las imágenes a la vez.



5. ¿Cómo presentar textos impresos para personas ciegas?

HOSTELERÍA inclusiva

Tipo de letra

- Usa letras simples, sin adornos.
  Por ejemplo: Arial o Verdana.
- No uses letras inclinadas ni letras apretadas.
- Usa el mismo estilo para los números.

Tamaño de letra

- Usa letras de tamaño entre 12 y 14 puntos.

Grosor

- Usa letra normal o seminegrita.
- Mejor no usar negrita muy fuerte.

Estilo del texto

- Usa mayúsculas solo para:
  - Palabras cortas.
  - Títulos.
  - Señales.
- Para todo lo demás, usa estilo de oración.

Espaciado

- Deja espacio suficiente entre una línea y otra.
- El espacio entre las frases
  tiene que ser grande.

HOSTELERÍA inclusiva

Contraste de color

- Usa tinta negra sobre papel blanco o amarillo claro.
- Así se ve mejor el texto.

Papel

- Usa papel mate, sin brillos.
- El papel debe ser grueso. Así no se ve lo que está escrito en la otra cara.
- No pongas dibujos debajo del texto.

Fotografías

- Usa fotos sencillas, sin muchos detalles.
- Que se vea bien la imagen y el fondo sea claro.
- No pongas fotos entre medio del texto.

Dibujos y esquemas

- Usa dibujos con líneas gruesas y pocos detalles.
- El fondo debe ser limpio, sin imágenes.

Texto y alineación

- No pongas el texto en vertical ni en diagonal.
- El texto debe estar alineado a la izquierda. Así se encuentra fácil el inicio de cada línea.
- Si el texto está justificado, alineado a ambos lados, los espacios entre palabras deben ser iguales. Si no se puede, mejor no justificar.

HOSTELERÍA
inclusiva