



CASO PRACTICO EN ACCESIBILIDAD



Beatriz Rubio del Campo



ÍNDICE

1. Introducción	2
2. Un camino aprendido.....	2
3. El futuro de la accesibilidad: una realidad	5

Caso práctico en accesibilidad

1. Introducción

Bienvenidos a esta nueva entrega del curso sobre el *Futuro de los hoteles: hospedar accesibilidad y seguridad*. Este dossier apoya el módulo 7 denominado “Caso práctico en accesibilidad”.

Mi nombre es Beatriz Rubio, y soy la Responsable del área de Accesibilidad de ILUNION Hotels desde hace más de diez años. En mi anterior etapa laboral he ocupado diferentes posiciones dentro de la operativa hotelera incluidas la subdirección y dirección de hotel.

ILUNION Hotels es una cadena de 26 hoteles con presencia en el ámbito nacional que forma parte del Grupo Social ONCE. Al igual que las empresas de nuestro sector buscamos generar beneficios que nos conviertan en un negocio rentable y sostenible, pero, además, y tan importante como este, tenemos un objetivo social que es el de incorporar al mercado laboral el mayor número posible de personas con discapacidad. Actualmente más del 40% de nuestra plantilla presenta algún tipo de discapacidad, estando presentes en todos los puestos de negocio. Para nosotros el proyecto de accesibilidad es completo y transversal, vivimos la discapacidad desde dentro hacia afuera. Actualmente, somos la primera, y la única, cadena hotelera con el Certificado Global de Accesibilidad Universal por AENOR (UNE 170001). Nuestro modelo de negocio se desarrolla en clave de Innovación, Excelencia, Integración y Accesibilidad.

2. Un camino aprendido

La accesibilidad está en nuestro ADN desde nuestros inicios y siempre hemos estado muy orientados hacia el ámbito de la discapacidad y en especial a los clientes con discapacidad visual por ser ONCE nuestro accionista. Hace ya más de una década, decidimos dar un paso más en éste sentido creando un área específica para poder desarrollar nuestro proyecto y acercarnos a otros colectivos con necesidades de accesibilidad. Todo esto en un contexto donde ILUNION Hotels no es una compañía hotelera para clientes con discapacidad, es una cadena hotelera que incluye a todos los clientes desde la normalización.

El objetivo pues de la accesibilidad y la adaptación, es que los clientes puedan mantener su propia autonomía, es decir, desenvolverse en el entorno como si estuvieran en su propia casa. Pongamos un ejemplo fácil de entender. Si en una habitación con pared blanca coloco un interruptor de luz de color blanco, una persona con baja visión tendrá problemas para localizarlo por su falta de contraste, es decir el interruptor se confunde con la pared y la persona no puede “encontrarlo” dado que ambos elementos son del mismo color. En cambio, si en lugar de uno blanco coloco uno negro, la localización será inmediata. Esto es un ejemplo de cómo una persona con discapacidad visual puede verse doblemente afectada debido a las barreras del

entorno y es ahí donde nosotros podemos intervenir de una manera positiva. Es imprescindible que la accesibilidad se encuentre en todas y cada una de las cadenas de accesibilidad del hotel sin exclusión, o sea que un cliente pueda utilizar todos los espacios, incluidos aquellos que son de ocio como por ejemplo las actividades de animación, que pueden ser también accesibles y ayudan a que las personas con discapacidad a sentirse más integrados aprovechando estas ocasiones para contribuir a una concienciación social. Una circunstancia que he podido observar y que me ha llamado la atención en mis visitas a los establecimientos que se han ido incorporando a nuestro portfolio es la falta de accesibilidad de las piscinas, ninguno de los hoteles contaba con silla grúa que permitiera el baño a clientes con movilidad reducida y al preguntar por este hecho siempre me respondían de igual manera. “es que las personas en silla de ruedas no se bañan” y yo me pregunto si no será que no se bañan justamente porque no hay silla grúa para hacerlo. No tenemos que esperar a que el cliente se queje o reclame la falta de un elemento accesible para estudiar su incorporación, aquí tenemos una oportunidad de ser proactivos y ejemplares para una crear una sociedad más inclusiva, recordando que el turismo es un derecho de todos.

A menudo existen reticencias para incorporar la accesibilidad en los hoteles porque existe la creencia de que la estética accesible se corresponde con entornos ortopédicos, pero hace ya tiempo que los fabricantes de elementos y ayudas técnicas accesibles se colocaron también a la vanguardia del diseño integrando elementos elegantes y removibles para que las habitaciones accesibles sean muy versátiles y puedan ocuparse también por huéspedes sin discapacidad. Así, las habitaciones accesibles dejan de ser “poco rentables” y se convierten en espacios cambiantes que pueden ser usados por un amplio abanico de clientes. Y hablando de rentabilidad, la accesibilidad no debe ser considerada como un gasto, sino como una inversión que debe discurrir en paralelo al propio negocio. No debemos dejarla para cuando tengamos beneficios, porque terminan surgiendo otros asuntos importantes que impiden que las acciones despeguen. La accesibilidad debe estar dentro de nuestras partidas presupuestarias anuales al igual que lo están la sustitución de elementos como televisiones, colchones, inversiones en tecnología, etc. De este modo poco a poco vamos incorporando las mejoras dentro de los planes de acción, abordándolos desde nuestras capacidades de negocio reales.

Cualquier actuación o mejora de accesibilidad que se realice es evidente que revierte de forma notable en los clientes con discapacidad que van al hotel, pero tiene además un valor añadido para el resto de personas y de trabajadores. Por ejemplo, si hacemos una rampa pensando en un usuario en silla de ruedas probablemente la construyamos desde la idea de un uso residual y por tanto consideraremos que como va a tener poca incidencia de usabilidad estará bien en una salida de mercancías, en una esquina, en un acceso secundario, pero si pensamos en el uso de todos, ¿dónde realizaríamos la misma rampa? Pues muy probablemente en el acceso principal. Por eso es

fundamental empezar a pensar en entornos con un diseño para todos, elementos accesibles que serán usados por muchos y no solo por personas con necesidades especiales, sino también por personas con maletas, carritos de bebé, personas mayores, niños, etc., etc. No olvidemos además que la necesidad de accesibilidad es un estadio por el que todos vamos a transcurrir durante nuestra vida y este aspecto no debe ser olvidado en un país como el nuestro que a la vuelta de algunas décadas se convertirá en uno de los más viejos del mundo. Parece claro entonces que el factor clave aquí es el diseño de la accesibilidad desde el inicio de un proyecto, pudiendo incluir así todos los aspectos necesarios de una forma natural e integrada.

Otro de los aspectos que me gustaría destacar es la formación del personal, si bien es cierto que es todo un reto mantener las plantillas formadas en un sector con alta rotación de personal como es el turístico, y es precisamente por esto que cobra mayor relevancia. La formación debe ser el puntal de todo proyecto de accesibilidad. Es evidente que las instalaciones son las que van a garantizar el acceso a las áreas del hotel, pero sin una clara orientación a los clientes será difícil llegar a cubrir sus necesidades. Hemos de tener en cuenta que muchas veces no hay solución total de accesibilidad para todos los usuarios y que donde no llega la ayuda técnica puede llegar la ayuda humana. El personal de cada departamento del hotel debe además conocer cuáles son aquellas particulares de su área de trabajo que no son totalmente accesibles para poder ser proactivos con los clientes ofreciendo soluciones cuando sea necesario. A través de la concienciación y de la sensibilización se pueden abordar situaciones incluso aunque no se hayan presentado con anterioridad. Recuerdo una vez que me llamaron de un hotel para decirme que estaba alojado un cliente con alergia a los ácaros. Resolvimos lavando la ropa de la habitación en el hotel con un detergente para bebés y el cliente quedó realmente agradecido. En otra ocasión un cliente encontró baja la cama para su tipo de silla de ruedas, el mercado ofrece unas "patas de elefante" que pueden colocarse a modo de suplemento, pero si no disponéis de ellas puede colocarse otro colchón más fino, unos calzos, etc. Con estos ejemplos queremos poner de manifiesto que siempre hay algo que se puede hacer poniendo nuestra empatía a trabajar y para eso la sensibilización y la formación son las mejores herramientas.

Por último y no por ello menos importante, quiero destacar la necesidad de consignar la evacuación de personas con discapacidad en los manuales de evacuación, así como en los simulacros que se realizan anualmente. De este modo iremos poco a poco interiorizando estos conceptos tan fundamentales tanto en el entorno laboral como en la vida social.

Incorporar la accesibilidad a vuestros negocios es una oportunidad única e irrepetible. Si trabajamos para mejorar las condiciones de quienes lo tienen más difícil estaremos contribuyendo sin duda a una sociedad más justa e inclusiva para todos.

“La accesibilidad es una oportunidad para “humanizar” nuestro sector además de una oportunidad para ampliar nuestro segmento de clientes”.

3. El futuro de la accesibilidad: una realidad

Fruto de nuestra trayectoria en accesibilidad nace la **Smart Room** como un “proyecto lab” donde combinamos la accesibilidad y la tecnología con un diseño vanguardista y elegante. El espíritu de la habitación gira en torno a la seguridad del cliente, siendo varios los elementos en el dormitorio y aseo que cumplen con esta función.

ILUNION ATRIUM – HABITACION ACCESIBLE

1. Camas articuladas motorizadas con mando.
2. Escritorio adaptado. Mueble minibar con tiradores accesibles.
3. Armario adaptado con interior accesible y percha abatible.
4. Mesitas de noche con borde perimetral.
5. Teléfono accesible con diversas adaptaciones.
6. Cortinas motorizadas. Elementos en techo de ayuda para incorporarse en la cama.
7. Enchufes y controles de aire acondicionado sobre la mesita.
8. Televisión inteligente con activación por voz.
9. Iluminación reforzada con flexo en escritorio.
10. Baliza acústico luminosa con avisador diferenciado (verde-puerta, azul-teléfono, rojo-emergencia).
11. Puerta automática con llave de proximidad.

ILUNION Hotels www.ilunionhotels.com

ILUNION ATRIUM - ASEO ACCESIBLE

1. Inodoro accesible con doble transferencia.
2. Barras abatibles para inodoro con riel, regulables vertical y horizontalmente.
3. Silla de ducha amplia (apta para 300Kg) regulable vertical y horizontalmente.
4. Ducha de flexo, con monomando accesible.
5. Screen motorizado con accionamiento mediante pulsador.
6. Pulsador de emergencia, conectado con recepción del hotel.
7. Carro para amenities con ruedas.
8. Lavabo y grifería accesible.
9. Puerta de entrada a baño automática por sensor de proximidad.
10. Baliza acústico luminosa con avisador diferenciado (verde-puerta, azul-teléfono, rojo-emergencia).
11. Detector de caídas conectado con la recepción del hotel.
12. Secador de cuerpo entero.

ILUNION Hotels www.ilunionhotels.com