



Consulta la buena práctica



**VIVIR CON VOZ PROPIA, APDEMA Y DIPUTACIÓN FORAL DE
ÁLAVA**

**VOLUNTARIADO INCLUSIVO EN CENTROS
RESIDENCIALES DE ÁLAVA**

araba álava
foru aldundia diputación foral


APDEMA

nagusilan
ADIN NAGUSIKOITZA
GIZA BOLLUNTARITZEA
BOLLUNTARITZEDUN
DE MAYORES

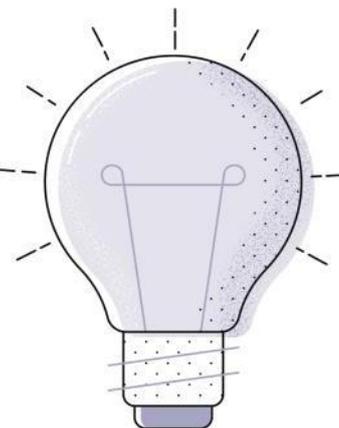

**vivir
con voz
propia**

ÍNDICE

4. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
6. PERSONAS BENEFICIARIAS	4
7. TIPO DE ACTIVIDAD	4
8. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
9. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	5
10. JUSTIFICACIÓN	6
11. OBJETIVOS	6
12. PALABRAS CLAVES	7
13. TEMPORALIZACIÓN	8
14. HITOS	8
15. RECURSOS	8
16. FINANCIACIÓN	9
17. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	9
18. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)	10
19. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS	14

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

Apoyo de voluntarios con discapacidad intelectual de la Asociación "Vivir con Voz Propia" y Nagusilan en actividades de ocio con personas mayores de la Residencia Txagorritxu, desde un punto de vista inclusivo.



2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Detallar el ámbito de actuación marcando con una X la opción u opciones que correspondan de la siguiente tabla:

Personalización, integralidad y coordinación: experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.	X
Productos de apoyo y TIC: diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tiene necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.	
Entorno físico y comunitario: experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.	X
Desarrollo organizativo y profesional: Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.	X
Acciones de comunicación: aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.	X
Generación de conocimiento: iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.	X
COVID-19: se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.	

3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Detallar las características de las personas beneficiarias marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Personas en situación de dependencia	
Familias	
Profesionales	
Sociedad en general	
Otro/s: Personas en situación de final de vida y/o soledad	
<p>Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia: Las personas beneficiarias principales de la presente iniciativa son las personas mayores que se encuentran en los centros residenciales de Álava, pero se podría decir que los/as voluntarios/as con discapacidad serían los/as destinatarios/as indirectos/as pues cuando dinamizan las actividades y acompañan a las personas mayores ellos/as también obtienen un beneficio, pues muestran su valía como voluntarios/as y crean relaciones con las personas.</p>	

4. TIPO DE ACTIVIDAD

Detallar el tipo de actividad de su entidad marcando con una X la opciones que correspondan:

Centro residencial	X
Comunidades, viviendas, domicilios	
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s	
<p>Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paseos en el exterior de la residencia, que nos sirven para compartir recuerdos de calles y lugares por los que pasamos. - Jugar al bingo, en donde los y las voluntarias supervisan los cartones del bingo de los residentes con necesidad de apoyos. - Ver películas de cine juntos, que generalmente traen muchos recuerdos (Verano Azul, Marisol, El Gordo y el Flaco,...) y tras las cuales se hace un cinefórum y se comparten impresiones. Karaoke en grupo con canciones de la época de los y las residentes. - Visitas guiadas por diferentes zonas de Vitoria, en el que los y las guías son nuestros y nuestras voluntarias de la asociación de Vivir con Voz propia 	

5. ÁMBITO TERRITORIAL

Detallar el ámbito territorial de su entidad marcando con una X la opción que corresponda, especificando la zona de actuación:

Local (Especificar municipio): Vitoria - Gasteiz	X
Provincial (Especificar provincia): Álava	X
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica:	

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describa a continuación, de forma detallada, en qué consiste la buena práctica, metodología empleada, fases de implementación, etc. (máximo 2.000 palabras):

Apoyo de voluntarios con discapacidad intelectual de la Asociación "Vivir con Voz Propia" y Nagusilan en actividades de ocio con personas mayores de la Residencia Txagorritxu, desde un punto de vista inclusivo.

La presente iniciativa cuenta con el grupo de autogestores/as de la asociación Apdema que manifiestan sus deseos de realizar acompañamientos en centros residenciales. Para ello se ponen en contacto con Vivir con Voz Propia, entidad que se encarga de su formación, contacto con las residencias y les ofrece supervisión en el desempeño de sus funciones como voluntarios/as.

Durante los acompañamientos realizan labores de manejo de silla de ruedas, apoyo, escucha activa, dinamización y coordinación de las actividades y propuesta de nuevas iniciativas a llevar a cabo para mejorar la estancia de las personas en los centros.

7. JUSTIFICACIÓN

Especifique el motivo o causa que motivó la puesta en marcha de la iniciativa:

Por un lado, desde “Vivir con Voz Propia” se impulsa una red participativa inclusiva a la hora de crear un vecindario compasivo y se responde a la demanda de participación generada desde un grupo de personas con diversidad funcional.

Estas personas han visto que debido a que la esperanza de vida ha crecido con respecto a épocas anteriores, se encuentran con una nueva situación que es tener que cuidar a sus padres.

“Vivir con Voz Propia” les ofrece formación, apoyo, orientación y la posibilidad de ser voluntarios, lo que les genera un aumento de autoestima y confianza en sí mismos.

Por otro lado, en la Residencia Txagorritxu contamos con el apoyo del voluntariado de diferentes asociaciones para acompañamiento individual y grupal, siendo las actividades de ocio grupales, con personas mayores, donde contamos con el apoyo de estos voluntarios y voluntarias

8. OBJETIVOS

Indique el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la iniciativa:

Objetivo General:

Promover la participación de un grupo de personas con discapacidad intelectual en el apoyo a personas mayores con gran dependencia en la realización de actividades de ocio, de forma inclusiva.

Objetivos Específicos:

1. Dar la oportunidad a ese grupo de personas con discapacidad intelectual de formar parte del equipo de voluntariado de “Vivir con Voz Propia”, realizando acompañamientos que puedan aliviar el sufrimiento de soledad de las personas mayores en situación de vulnerabilidad.
2. Dinamizar las actividades de ocio en la residencia con la incorporación de estas personas voluntarias, creando un vínculo entre ellos/as y las

personas usuarias muy satisfactorio para las dos partes.

9. PALABRAS CLAVES

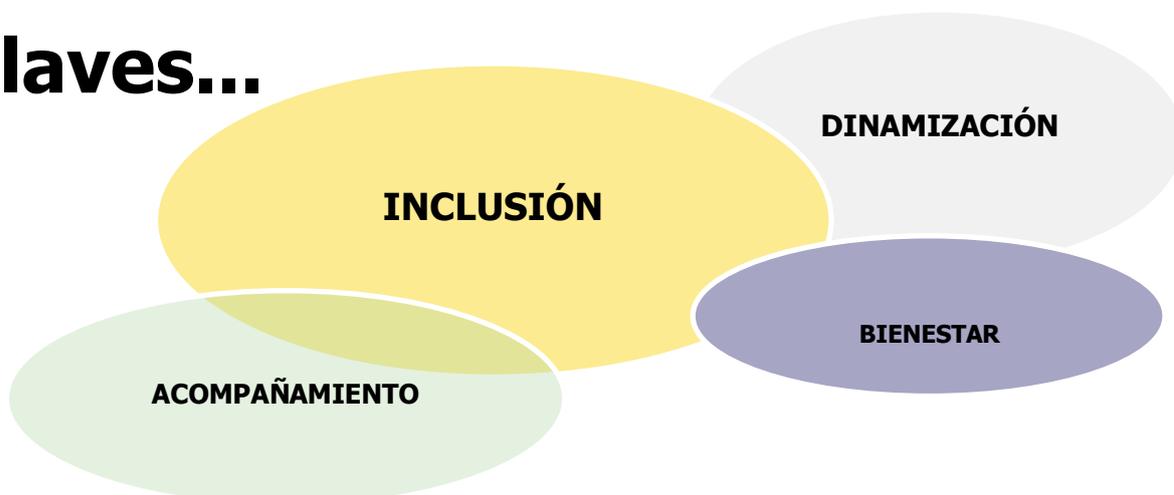
Describa cuatro "palabras claves" relacionadas con su buena práctica y porqué tienen importancia, por ejemplo: palabra clave "Personalización", porque llevamos a cabo una atención personalizada, centrada en las características e idiosincrasia de cada una de las personas, teniendo en cuenta su opinión, intereses, valores, costumbres...

Palabra clave -1-: **Inclusión**: el proyecto consiste en que personas susceptibles de cuidado, en este caso personas con discapacidad intelectual del grupo de autogestores de Apdema, ejerzan el rol de cuidadores, es decir personas capaces de aliviar el sufrimiento por soledad no deseada y/o final de vida de los/as residentes. Palabra clave -2-: **Acompañamiento**: la acción que desempeñan fundamentalmente las personas con discapacidad intelectual cuando acuden a la residencia, además de dinamizar y coordinar las actividades. Tal y como nos han comentado ellos/as mismos/as lo que más valoran las personas mayores es el hecho de que estés ahí y que les escuches.

Palabra clave -3-: **Dinamización**: El grupo de autogestores han recibido formación para dinamizar y coordinar las actividades, así como el día a día de la residencia, se coordinan con la técnica de ocio que les orienta y dirige sobre las acciones a realizar en cada jornada.

Palabra clave -4-: **Bienestar**: Tras dos años de voluntariado inclusivo, se podría decir que el bienestar de los/as residentes se ha visto incrementado con su presencia, puesto que han creado vínculos emocionales con ellos/as y esa es una de las claves del éxito del proyecto. Podemos analizar este dato en los cuestionarios de satisfacción que se realizan de manera periódica tanto a residentes como a familiares

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

Indique la fecha de inicio de la buena práctica (mes y año):

Año de inicio: 2022
Mes de inicio: abril

11. HITOS

Describir hitos importantes, como, por ejemplo, premios, reconocimientos recibidos por la iniciativa que se presenta. Si no los hubiera, indicar no procede.

En junio del 2024 se ha premiado la presente iniciativa como Buena Práctica BeBai por parte de la Diputación Foral de Álava.

12. RECURSOS

Describir los recursos necesarios para llevar a cabo la experiencia, en cuanto a personal necesario y recursos materiales:

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia: La Monitora de Tiempo Libre de la residencia planifica la actividad semanal y ofrece al grupo de voluntarios la colaboración, en la medida de sus posibilidades.
- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia: Instalaciones de la residencia: sala de audiovisuales, salón principal

13. FINANCIACIÓN

Detallar el tipo de financiación con el que cuenta la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Recursos propios	
Cuota de personas usuarias	
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	
Subvenciones	
Otros	
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	
No obtenemos financiación para este proyecto	

14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Elegir el objetivo/s de desarrollo sostenible a los que contribuya la buena práctica, marcando con una X la opción u opciones que correspondan:

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	X
Salud y bienestar	
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	
Alianzas para lograr los objetivos	X
No procede / No aplica	

15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

La base de Vivir con Voz Propia se encuentra en la escucha los deseos, creencias, anhelos y decisiones de las personas, ofreciendo apoyo para sostener su propia voz mediante acompañamientos a personas en situación de vulnerabilidad, personas mayores, personas en situación de dependencia y personas con enfermedades avanzadas y final de vida. Realizando todos los procesos y planteamiento en pos de mantener la autonomía y oportunidad de decisión en cada momento.

Se promueve el principio de autonomía puesto que las personas voluntarias con las que contamos tienen capacidades para decidir participar en voluntariado de manera activa, acudir al centro residencial y a las sesiones de supervisión del voluntariado donde plantean situaciones que se han dado durante el acompañamiento, retos a futuro y mediante el grupo de autogestores/as establecen sinergias para mejorar su desempeño como voluntarios/as.

Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

Entendemos que las personas son únicas y trabajamos teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada persona, con sus capacidades y limitaciones y con los apoyos y redes sociales que tiene en la comunidad. Fomentando para ello, no solo planteamientos, procesos y espacios específicos para la escucha y reconocimiento, sino, para el respeto y adecuación y personalizando el servicio ofrecido a lo que se ha identificado.



Principio de Individualidad

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, los /as voluntarios/as tienen perfiles diversos pues cada uno/a posee unas capacidades determinadas, algunos/as son mejores realizando labores de escucha activa a las personas residentes, otros en el manejo de silla y en la dinamización de actividades. Es precisamente esa diversidad lo que hace que esos perfiles se complementen y creen un equipo sólido, dinámico y efectivo.

Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

Se apoyan las características de cada persona en su propio contexto y en su comunidad. Potenciando su red de apoyo y cuidado en su vida diaria. Por un lado, potenciando que los acompañamientos cumplan la función de bienestar, empoderamiento, reconocimiento y visibilidad de la vida de las personas en situación de vulnerabilidad, así como, fortaleciendo las capacidades de la comunidad ante el cuidado colectivo.

Aplicando esto último a esta iniciativa, se les aporta formación, supervisión y apoyo constante por parte de las tres entidades que componen este proyecto y cabe destacar la implicación y participación de la responsable de ocio pues les dinamiza y orienta para el desempeño de sus labores como voluntarios/as lo que hace que la vida diaria en el centro residencial no sea tan monótona para los/as residentes.

Principio de Integralidad

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

VVP es un proyecto que promueve atender a la persona en todos sus ámbitos de

Principio de Independencia

desarrollo, involucrando a su red más próxima en su cuidado. Haciendo hincapié en aquellos que en muchas ocasiones no son cubiertos por los recursos sociosanitarios, es decir, social, emocional y espiritual. Para ello, se tiene en cuenta todas las áreas de la persona y las necesidades en cada uno de sus ámbitos, apoyando aquellas áreas más limitadas y potenciar las habilidades y capacidades de la persona. Para de esta manera, fomentar un cuidado integral, donde la persona sea atendida de forma multidimensional.



Principio de Participación

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

En Apdema el programa de autogestores se dedica a asegurar que las personas con diversidad intelectual tienen un proyecto de vida, un trabajo, pero también tienen su rol como voluntarios/as donde crean comunidad en la propia residencia, establecen relaciones con los/as residentes que ya les conocen y les reciben felizmente, pues su llegada supone una alegría.

Principio de Inclusión social

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

Entendemos que además de los ámbitos por los que está compuesta la persona, somos parte de una comunidad, donde no solo interactuamos con nosotros mismos y/o con nuestros familiares y amistades. Esto conlleva reconocer que, al ser parte de una comunidad, es imprescindible tener interrelaciones positivas y variadas con el entorno; profesionales, ciudadanos, comerciantes, hosteleros, farmacéuticos, entidades del tercer sector, vecinos y vecinas, etc.

La inclusión es la base del proyecto, pues hasta hora las personas con diversidad intelectual han necesitado de voluntarios/as y ahora son ellos/as los/as que desempeñan esa figura, los/as que han demostrado tener capacidades de acompañamiento, escucha, dinamización, manejo de aparatos de movilidad y compromiso.



Principio de Continuidad de atención

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Para nosotros es imprescindible ofrecer un apoyo coordinado y continuada en los procesos que llevamos a cabo. Para ello, VVP trabaja en la creación de una red ciudadana que permita facilitar el proceso de acompañamiento y atención a las personas: coordinación con profesionales de referencia, con personas de confianza, con la comunidad, con el barrio, etc. Además, ofreciendo el apoyo necesario en cada momento, fomentando la disponibilidad de diversos recursos adaptados a las necesidades identificadas.

Como se ha mencionado con anterioridad las personas voluntarias tienen a su disposición sesiones de supervisión de manera semanal en las que ponen en común situaciones acontecidas durante el proceso de acompañamiento, posibles dificultades, sentimientos que le ha generado...

16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Desde VVP potencia un proceso participativo que promueve ideas, de desarrollo y puesta en práctica de nuevas formas de resolver retos sociales vinculados a las soledades y la vulnerabilidad, generando un modelo de sociedad más sostenible, participativo y centrado en la persona.

El proyecto actual rompe con los estereotipos que se tenían de las personas con diversidad intelectual, pues se pensaba que ellos/as precisaban de cuidados y atención cuando no es así y para muestra su labor como voluntarios/as.



Criterio de Transferibilidad

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

La dinámica se puede llevar a cabo en otros centros residenciales de Álava pues es fácilmente replicable o incluso se podría adaptar a otros territorios históricos del País Vasco o a nivel nacional en coordinación con otras entidades del tercer sector a las que acudan las personas con diversidad intelectual.

Criterio de Trabajo en Red

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

El trabajo en red es imprescindible para generar comunidades concienciadas con el cuidado de las personas. Por ello, trabajamos con el fin de crear y fomentar una red ciudadana que permita la escucha de la ciudadanía, la sensibilización, la identificación de necesidades, la intervención, la evaluación y sobre todo, la participación de la comunidad. Por eso, VVP cuenta con el apoyo no solo de las personas ciudadanas, sino que también con agentes y entidades clave de la ciudad que ayuden en dicho proceso. Fomentando sinergias y colaboraciones que detecten necesidades, formen, sensibilicen y puedan dar respuesta a las solicitudes identificadas.

En este caso, se han establecido coordinaciones entre las entidades Apdema, Diputación Foral de Álava, Nagusilan y Vivir con Voz Propia.

Criterio de Perspectiva de Género

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

VVP pretende fomentar el compromiso con el cuidado de forma general en la ciudadanía, evitando que recaiga el peso en las mujeres, trabajando por la igualdad de compromiso ante la respuesta hacia las necesidades sociales. Sensibilizando, concienciando y fomentando las posibilidades de atención ciudadana. Es decir, sin

Criterio de Perspectiva de Género

hacer distinción de género en los discursos y valores con los que se cuenta. Además, se visibiliza y se tiene en cuenta las necesidades específicas del público objetivo, pudiendo adaptarse a las realidades de cada persona. Por último, se utiliza un lenguaje inclusivo en toda la recogida de datos.

En lo que al proyecto de voluntariado inclusivo respecta, la iniciativa cuenta con la perspectiva de género tanto por parte de las personas voluntarias como por parte de las personas usuarias pues en ambos casos se tiene como eje la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y se destaca la participación igualitaria de ambos géneros.

Criterio de Evaluación y Resultados

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

La Evaluación es un proceso de mejora continua, en el que se valora en función de nuestros objetivos, los logros, desempeño de las acciones y algo aún más complicado, como es el impacto en la comunidad y en la ciudadanía de estas acciones que realizamos. Se realizará de cada acción una evaluación continua que permita revisar el material y adaptar los contenidos a las necesidades específicas de cada actividad y revisión del cumplimiento de los objetivos propuestos.

(Describir cómo se han evaluado los resultados de la experiencia?)

De manera mensual se realizan sesiones de supervisión en las cuales se mide el grado de satisfacción de los/as voluntarios/as. En cuanto a las personas residentes, tanto ellas como sus profesionales de referencia reciben cuestionarios de satisfacción en los que reflejan su satisfacción con el presente proyecto. Para medir el número de asistencias, se establece una coordinación mediante el envío de listados de las personas voluntarias que se espera que acudan ese día a la residencia y las que finalmente acuden.

(Describir qué resultados se han obtenido?)

- Satisfacción de las personas usuarias: muy alta

Criterio de Evaluación y Resultados

- Satisfacción del grupo de voluntarios: muy alta
- % de asistencia del grupo de voluntarios si no coincide con su jornada laboral y, por tanto, pueden acudir: 90%-100%
- Número de usuarios/as de la residencia que acuden a estas actividades cada semana: 20-25 (podría ser mayor, pero dificultaría la supervisión y coordinación necesaria)

Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

(Describir por qué guarda coherencia la buena práctica con este criterio complementario):

Vivir Con Voz Propia (VVP) fomenta la accesibilidad y el ambiente facilitador de diferentes formas.

Los servicios, actividades y programas establecidos y puestos en marcha van dirigidos a toda la ciudadanía, por lo que Vivir Con Voz Propia trata de ser lo más accesible posible para cualquier ciudadano/a que esté interesado en participar.

Por una parte, respecto a la accesibilidad física, los locales de Vivir Con Voz Propia se encuentran en el Paseo de la Zumaquera 35, bajo.

Este espacio es accesible gracias al paso del tranvía y autobuses que facilitan el acercamiento al establecimiento. Además, se cuenta con un local a cota cero y sin barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y movimiento en el establecimiento a personas mayores, personas con limitaciones de la movilidad, etc.

Respecto a la accesibilidad cognitiva, Vivir Con Voz Propia intenta difundir mensajes adecuados a toda la ciudadanía, respetando e intentando llegar a toda la ciudadanía. Por ello, la información que VVP quiere compartir con los/as ciudadanos/as de Vitoria-Gasteiz se realiza en diferentes formas y vías:

- Textos sencillos, usando colores, imágenes e iconos que faciliten la lectura.
- Vías de difusión diversas, tanto online (mediante el correo y el WhatsApp) como por escrito (carteles, folletos, etc).
- Trabajo en colaboración con la red para facilitar la llegada a los/as ciudadanos/as de Vitoria-Gasteiz (asociaciones con las que se colabora, Ayuntamiento de Vitoria-



Ambiente facilitador y otros criterios

Gasteiz, agentes de la ciudad, etc.)

- Opción de participar en las acciones de forma online (facilitando el link de plataformas para realizar videollamadas Zoom) como de forma presencial.
- Web informativa.
- Comunicación bilingüe tanto en castellano como en euskera siempre que sea posible.

A pesar de ello, VVP cuenta con personal y profesionales cercanos/as que pueden garantizar la comunicación y la atención de calidad ya sea de forma telefónica, presencial o telemática.