

Universitat de Girona

# TURISME I DIÀLISI A GIRONA

Curs acadèmic 2017-2018

Facultat de Turisme

Universitat de Girona

Alba Figueras Rafart

Tutora: Ariadna Gassiot Melian

---

## Índex

1.	INTRODUCCIÓ .....	3
1.1.	METODOLOGIA.....	4
1.2.	OBJECTIUS .....	6
2.	MARC TEÒRIC.....	8
2.1.	DEFINICIONS .....	8
2.2.	ESTIL DE VIDA DE LES PERSONES QUE REALITZEN DIÀLISI.....	10
2.3.	PERÍODE D'ADAPTACIÓ .....	11
2.4.	GRAUS DE DEPENDÈNCIA .....	12
2.5.	IDENTIFICACIÓ DELS AGENTS EN TURISME ACCESSIBLE I EL SEU PAPER .....	13
2.6.	GRUPS RELLEVANTS DE <i>STAKEHOLDERS</i> .....	13
2.7.	IDENTIFICACIÓ DE NECESSITATS.....	15
2.7.1.	Quadre resum de les necessitats .....	17
2.8.	VIATJAR I DIÀLISI .....	18
2.8.1.	Transport .....	18
2.8.2.	Transport aeri .....	18
2.8.3.	Transport ferroviari.....	20
2.8.4.	Quadre resum del transport .....	21
2.9.	ALLOTJAMENTS .....	22
2.9.1.	Quadre resum dels allotjaments.....	23
2.10.	ALIMENTACIÓ .....	23
2.11.	PROBLEMES I RESTRICCIONS PER PACIENTS D'HEMODIÀLISI QUAN ES RESERVEN LES VACANCES .....	24
2.11.1.	Viatjar per Europa .....	25
2.11.2.	Viatjar des de fora Europa .....	26
2.12.	MOTIVACIONS .....	26
2.13.	PROMOCIÓ DE LES VACANCES I SUPORT.....	27
2.14.	RECOMANACIONS .....	28
3.	COS DEL TREBALL .....	28
3.1.	CONEIXEMENT .....	28
3.2.	MOTIVACIONS I NECESSITATS DELS TURISTES .....	33
3.2.1.	Alimentació .....	36
3.3.	INFORMACIÓ .....	38
3.3.1.	Pagament del tractament.....	38
3.3.2.	Informació que es dona des dels hospitals.....	39

3.3.3. Informació que es té en el sector turístic .....	43
3.3.4. Necessitats dels proveïdors .....	45
3.4. BARRERES .....	46
3.5. GIRONA COM A DESTÍ TURÍSTIC .....	50
3.5.1. Relacions entre <i>stakeholders</i> .....	54
4. PROPOSTES DE MILLORA .....	59
5. CONCLUSIONS .....	60
5.1. AGRAÏMENTS .....	65
6. BIBLIOGRAFIA .....	66
7. ANNEXOS .....	70
7.1 ENTREVISTES .....	70
7.2 TRÍPTIC .....	103

### **Índex taules resum**

Taula 1: Necessitats de l'ofertant i del demandant .....	17
Taula 2: Resum dels transports. ....	21
Taula 3: Resum dels allotjaments. ....	23

## 1. INTRODUCCIÓ

El turisme i la diàlisi són dos àmbits que sovint no s'analitzen conjuntament. A més, el tractament de diàlisi no és un dels temes que es prengui en consideració en el moment de pensar accions per desenvolupar un turisme inclusiu. És per això que s'ha escollit aquest tema per el treball final de grau, com s'ha dit, és un tipus de turisme que sovint passa desapercbut i que falten encara molts estudis i preparació per tal que les persones amb qualsevol tipus de necessitat puguin viatjar de manera segura.

A més a més, les estadístiques demostren que hi ha un elevat nombre de persones que pateixen aquesta malaltia tant mundialment com a Europa i Espanya. Així doncs, s'estima que mundialment el nombre de persones que han de realitzar aquest tractament de diàlisi és de dos milions, a més, el nombre de pacients diagnosticats continua incrementant entre un 5% i un 7% per any (NIH, 2016).

Més contretament, a Europa, 81.373 persones han començat aquest tractament, és a dir, 119 individus per milió de població l'any 2015. A diferència de l'any 2014, que es trobava en 70.953 persones, que equival a 133 individus per milió de població (ERA-EDTA, 2015). A Espanya, s'ha calculat que l'any 2016 hi havia 142 individus per milió de població que havien de realitzar aquest tractament (Heraldo, 2017).

Des de l'inici del Registre de Malalts Renals de Catalunya, l'any 1987, fins al 31 de desembre de 2015 s'han registrat 31.509 pacients tractats en algun moment a Catalunya, dels quals 29.976 eren o són residents a Catalunya. En resum, l'any 2015 es continua observant un increment en les taxes d'incidència i prevalença del TSR<sup>1</sup> a Catalunya, així com en el nombre de trasplantaments renals realitzats (Registre de Malalts Renals de Catalunya, 2015).

També, així com l'estudi del turisme accessible en general, és interessant, específicament, saber si Girona, com a ciutat turística, és accessible per a tothom i és capaç de rebre de manera adequada els turistes tant amb un grau de dependència baix, com amb un grau de dependència elevat. Al mateix temps, podria ser interessant saber si es compleixen aquests estàndards d'accessibilitat depenent del tipus de necessitat o discapacitat.

En aquest treball s'efectuarà una anàlisi per tal de respondre certes qüestions sobre els turistes que tenen necessitats específiques derivades del tractament de diàlisi. Primerament, cal saber que la ciutat analitzada és Girona i que en els següents apartats s'anirà descobrint a qui fem referència quan parlem de persones amb

---

<sup>1</sup> Tractament Substitutiu Renal.

aquestes necessitats, juntament amb altres definicions de turisme accessible; també es farà referència als diferents agents o *stakeholders* que tenen un paper dins l'experiència turística, així com s'intentarà buscar quines són les necessitats tant del demandant com de l'ofertant, entre d'altres qüestions.

En primer lloc, en els següents apartats, es descriurà la metodologia que s'ha seguit per efectuar el treball i assolir els objectius que també seran esmentats posteriorment. A continuació, es veu el marc teòric efectuat en base a diferents revistes, articles, pàgines web i llibres alguns especialitzats en diàlisi i altres en turisme. En el cos del treball, es pot veure la part pràctica que consisteix en l'exposició dels resultats obtinguts a través de les entrevistes realitzades a diferents professionals i turistes relacionats amb el tema. Finalment, es veuen les propostes de millora, les quals també es podran veure en forma de tríptic, i la conclusió final, on es veu si s'han aconseguit els objectius i es fa una valoració del projecte.

### **1.1. METODOLOGIA**

Per efectuar aquest treball, primerament, s'ha valorat quins serien els conceptes més importants a definir i quins serien els temes més importants a ser tractats per ressaltar la importància d'una correcta coordinació entre tots els agents de Girona per tal de rebre turistes amb una necessitat especial. En aquest cas, es va creure convenient començar a descriure i desenvolupar el marc teòric a través d'articles relacionats amb turisme accessible, sobre el tractament de la diàlisi, els allotjaments per persones amb necessitats especials i sobre l'alimentació que s'ha de seguir mentre es segueix aquest tractament, entre d'altres. També, altres fonts de documentació, han estat llibres relacionats amb turisme accessible i pàgines webs de diferents empreses i equips mèdics relacionats amb la diàlisi. Les revistes i llibres consultats han estat seleccionats en primer lloc, segons els temes a tractar i també, s'han considerat els més importants dins de l'àmbit.

Un cop realitzat el marc teòric, és important especificar com es realitzarà el contingut pràctic. Així doncs, s'ha escollit realitzar entrevistes tant a professionals mèdics dedicats al tractament de diàlisi, com a professionals del sector turístic com ara directors d'hotel, caps de recepció, agències de viatge i punts d'informació tant de Girona com de l'aeroport de la ciutat. D'aquesta manera es té una visió qualitativa i s'obté una anàlisi en profunditat de com actuen els diferents agents a l'hora d'oferir una experiència accessible a Girona.

Primerament, cal especificar quin tipus d'entrevista s'ha realitzat, ja que n'hi ha de diferents tipus, que són els següents (Blasco & Otero, 2008):

- Les entrevistes estructurades, consisteixen en fer qüestionaris estructurats, en els que les preguntes estan predeterminades tant en la seva seqüència com en la seva formulació. És a dir, l'entrevistador formula un número fix de preguntes de forma estàndard i en el mateix ordre i així mateix, les respostes també estan més controlades.
- En les entrevistes semiestructurades, al igual que en el cas anterior, les preguntes estan definides prèviament, en un guió de l'entrevista, però la seqüència, així com la formulació pot variar en funció de cada subjecte entrevistat. És a dir, l'investigador, realitza una sèrie de preguntes que defineixen l'àrea a investigar, però té llibertat per aprofundir en alguna idea que pugui ser rellevant, realitzant noves preguntes.
- Per acabar, les entrevistes en profunditat, també denominades com a entrevista oberta, solen cobrir un o dos temes però amb major profunditat. La resta de preguntes que l'investigador realitza van sorgint de les respostes de l'entrevistat.

Així doncs, en el cas d'aquest treball, s'ha cregut convenient fer una entrevista semiestructurada, de tal manera que, es realitza un seguit de preguntes organitzades en diferents temes per tal d'assegurar que es cobreixin els diferents dubtes i qüestions sobre la investigació. A partir d'aquestes preguntes, estructurades de manera diferent o bé canviades, depenent de l'entrevistat, es comença el procés d'entrevistes a les diferents persones ja esmentades. Durant l'entrevista, es suprimeix alguna pregunta o bé en sorgeix una de nova depenent de la resposta de l'entrevistat.

Un cop s'han tingut les entrevistes fetes, cal fer una recollida de dades de totes aquestes per tal de classificar tota la informació.

La metodologia a seguir és la reducció i codificació de dades, és a dir, en el curs d'un estudi qualitatiu, l'investigador recull abundant informació sobre la realitat en la que es centra el seu treball. Una de les tasques que s'ha d'afrontar és la simplificació, el resum i la selecció de la informació per fer-la manejable. Per la selecció de dades el més habitual és fer una categorització i codificació (Rodríguez, G., 1996).

Els diferents passos que s'han seguit a l'hora d'analitzar la informació de les entrevistes són (Fernández, 2006) :

- Obtenir la informació: a través de la realització de les entrevistes.

- Capturar, transcriure i ordenar la informació: Enregistrar les entrevistes en àudio o format digital i transcriure aquells fragments més importants per l'estudi.
- Codificar la informació: agrupar la informació obtinguda en categories com idees, conceptes i temes similars que han anat sorgint a través de l'anàlisi teòrica i a mesura que s'avançava en l'anàlisi empírica.
- Integrar la informació: relacionar les categories que han anat sorgint a través de fonaments teòrics.

Cal mencionar, també, els agents que han sigut entrevistats, un total de 10 persones tant de l'àmbit sanitari com del turístic. Es troben, dos directors i un cap de recepció d'hotel, un agent d'una agència de viatges, una agent de l'oficina de turisme de Girona i una altra de l'oficina de turisme de l'aeroport, i per part mèdica, dos caps de nefrologia, un de l'hospital Doctor Josep Trueta i l'altre de Clínica Girona, una infermera i una conductora d'ambulàncies de la mateixa Clínica Girona.

Al final del treball, es podran veure les propostes de millora amb les quals també s'ha efectuat un tríptic, les conclusions extretes tant del marc teòric com dels resultats de la part pràctica i per últim, els agraïments.

## 1.2. OBJECTIUS

L'objectiu principal d'aquest treball és analitzar la manera com els diferents agents de la ciutat de Girona actuen i interactuen per poder rebre turistes que segueixen el tractament de diàlisi. És a dir, per exemple, si hi ha suficient organització i preparació per part dels agents o *stakeholders* implicats, així com també quines relacions existeixen entre ells, si existeix cooperació, informació compartida, entre d'altres qüestions.

Com a objectiu derivat d'aquest primer, es pretén analitzar si, concretament, els hospitals s'organitzen de manera especial, si tenen contacte entre ells per aquests casos i si donen informació sobre el que podran fer o no en la destinació els turistes i com actuar en cas d'emergència durant el viatge.

En el cas que no calgui trasllat a l'hospital, s'analitzarà si els turistes tenen problemes a l'hora de desplaçar-se a Girona en avió i, tot i tenir la seva màquina aquí, si poden acudir a l'hospital en cas de problemes amb la maquinària, o si és la empresa que fabrica les màquines que respon, o l'asseguradora.

Un segon objectiu és, també, i analitzant-ho des del punt de vista de les característiques de la destinació, analitzar si la ciutat, com a atractiu turístic, és una

bona zona per fer turisme per persones amb necessitats especials o que han de fer aquest tractament. És a dir, si Girona està adaptada per facilitar la visita als nodes turístics més importants. En aquest cas, però, és important destacar que cadascú té unes habilitats diferents, per tant, és molt personalitzat.

Per últim, en el cas dels allotjaments i establiments de restauració, en general, s'analitzarà si tenen coneixement de què és i per a què serveix la màquina i el procés de diàlisi, també, quins problemes o necessitats pot tenir un client que ha de seguir aquest tractament.



## 2. MARC TEÒRIC

En aquest apartat es trobarà tota la informació extreta de diferents articles, tesis, llibres i pàgines web. Molta d'aquesta documentació està relacionada amb la diàlisi, és a dir, d'on s'han pogut esbrinar les definicions, els tipus de diàlisi, l'estil de vida, el període d'adaptació que es necessita un cop es comença aquest tractament i els graus de dependència que poden tenir algunes persones que tenen aquesta malaltia renal.

També, s'ha consultat material, no per complementar la informació sobre el tractament sinó per determinar els agents i el seu rol en aquesta situació i també per investigar els grups més rellevants de *stakeholders*.

A més a més, s'ha considerat necessari determinar quines són les necessitats tant dels pacients com dels proveïdors del servei, quines són les barreres en el moment de viatjar tant en el transport aeri com en el ferroviari. Així mateix, es poden veure els requeriments dels allotjaments i també en el cas de l'alimentació, els problemes que poden tenir si són de la Unió Europea o no i sobretot, les motivacions, la promoció que se'n fa de les vacances i alguna recomanació.

### 2.1. DEFINICIONS

A continuació, en aquest apartat, es poden veure els conceptes que s'han considerat més importants per l'estudi i, com a conseqüència, les seves corresponents definicions.

Turisme accessible: és una forma de turisme que inclou els processos de col·laboració entre *stakeholders* i que permet a les persones amb necessitats especials d'accés, incloent mobilitat, visió, audició i dimensions cognitives d'accés, funcionar de manera independent, amb equitat i dignitat mitjançant l'entrega de productes, serveis i entorns turístics dissenyats de manera universal.

Discapacitat: Segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS, 2001), una discapacitat és qualsevol alteració en la capacitat d'actuació i participació de la persona, originada per una deficiència, que representa una desviació de la "norma" generalment acceptada en relació a l'estat biomèdic del cos i les seves funcions. Les deficiències poden ser temporals o permanents, progressives, regressives o estàtiques i no tenen relació casual ni amb la seva etiologia ni en la seva forma de desenvolupar-se.

Cal tenir en compte la diferència que hi ha entre discapacitat, deficiència i minusvalidesa. La deficiència és la pèrdua o anormalitat de l'estructura o funció psicològica, fisiològica o anatòmica, és a dir, respondria a la pregunta "què em passa". Seguidament, la discapacitat és la restricció o absència de la capacitat per a

desenvolupar una activitat que es fa normalment, vindria a ser la pregunta següent “què em provoca la deficiència”. Per acabar, el concepte de minusvalidesa és la situació desavantatjosa en el desenvolupament de les activitats quotidianes, és a dir “en què em limita”.

Hi ha diferents tipus de discapacitats i diferents graus, però ens centrarem més en el significat i els diferents graus de les persones amb una dependència, concretament amb les persones que fan diàlisi.

Dependència: Segons la llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència, és l'estat de caràcter permanent en que es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, l'enfermetat o la discapacitat, i lligades a la falta o a la pèrdua de l'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, precisen de l'atenció de una altra o altres persones o ajudes importants per realitzar activitats bàsiques de la vida diària, o en el cas de les persones amb una discapacitat intel·lectual o malaltia mental, d'altres recolzaments per la seva autonomia personal.

En un apartat més extens s'explica els diferents graus de dependència.

Turisme Mèdic: és classificat com el moviment de persones del seu país de residència a un altre per tal de rebre tractament mèdic, dental o quirúrgic. (Hennessy, 2012).

Diàlisi:<sup>2</sup> és un conjunt de tècniques que permet eliminar substàncies tòxiques estranyes presents en la sang o substàncies tòxiques pròpies, retingudes en excés, a conseqüència de la fallida del funcionament dels ronyons, ja sigui sobtada o produïda al llarg del temps. És, per tant, una tècnica vital, perquè permet sobreviure quasi indefinidament. L'especialitat que tracta els pacients que han de fer tractament amb diàlisi és la nefrologia.

La major part de fallides sobtades del funcionament dels ronyons són recuperables a les poques setmanes i permeten que el pacient deixi la diàlisi. La fallida crònica requereix diàlisi una mitjana de tres vegades per setmana, ja sigui de manera indefinida, o fins que es realitzi el trasplantament d'un ronyó.

Cal tenir en compte que hi ha diferents tipus de diàlisi i això pot afectar molt a l'hora de desenvolupar un viatge o fer turisme per alguna zona.

---

<sup>2</sup> Departament de Salut. Generalitat de Catalunya. Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta. <<http://icsgirona.cat/ca/contingut/hospital/126>>

### Diàlisi peritoneal:<sup>3</sup>

- Diàlisi Peritoneal continuada Ambulatòria: En el nostre abdomen tenim una membrana que es diu peritoneu, capaç de realitzar la funció de filtre, per lo que es pot utilitzar per la realització de funció de ronyó artificial. S'introdueix un catèter en l'abdomen, amb un filtre que es canvia tres o quatre cops al dia. L'avantatge d'aquest tractament és que un mateix és l'encarregat de tractar-s'ho i es pot portar una vida quotidiana.
- Diàlisi Peritoneal Automatitzada: Es realitza a través del peritoneu, però mitjançant una màquina que va realitzant la diàlisi, amb varis intercanvis durant la nit.

Hemodiàlisi: és la purificació de la sang a través d'un ronyó artificial, que funciona com a filtre i que té petits orifici microscòpics que permeten que l'excés d'aigua i impureses surtin de la sang.

Aquest tractament es realitza generalment tres cops per setmana i amb una duració de tres o quatre hores, essent valorat per un metge prèviament.

És per això que valorant quin tipus de diàlisi han de fer, es pot organitzar de manera diferent un viatge per una persona que ha de realitzar diàlisi. De tal manera que, en un cas podria fer-se en el mateix hotel, o lloc on estigui en aquell moment instal·lat i en un altre cas s'hauria de buscar un centre de salut que s'ofereixi el servei d'hemodiàlisi a persones no resident a Girona.

## **2.2. ESTIL DE VIDA DE LES PERSONES QUE REALITZEN DIÀLISI**

En aquest apartat, es pot veure una descripció de l'estil de vida que segueix la gent que realitza el tractament d'hemodiàlisi i el tractament de diàlisi peritoneal.

- Hemodiàlisi:

Per poder veure les activitats turístiques que podrà fer una persona que realitza diàlisi, també s'ha de valorar el que aquest fet produeix en el seu estil de vida.

Segons la pàgina web de la Generalitat de Catalunya, en general, en un tractament de Hemodiàlisi, es pot seguir endavant amb totes les activitats habituals. Es pot treballar, fer tasques domèstiques, esport i seguir amb els diversos passatemps.

---

<sup>3</sup> Informació sobre les malalties renals. Fresenius Kidney Care.  
<<https://www.freseniuskidneycare.com/es/ckd-treatment/home-peritoneal-dialysis/types-of-pd>>

Les vacances, però, necessitaran una planificació acurada. Especialment en el cas que es vulgui fer un viatge fora, pel fet que no totes les comunitats tenen la mateixa disponibilitat de places d'hemodiàlisi.

Cal tenir en compte que moltes persones no poden continuar realitzant el seu treball habitual, per incompatibilitat d'horaris o perquè no tenen la mateixa resistència física. En aquests casos, es pot sol·licitar una valoració del grau de discapacitat o dependència per la malaltia renal i una ajuda econòmica o social per compensar la situació.

- Diàlisi peritoneal:

Les persones que realitzen diàlisi peritoneal poden treballar, gaudir d'aficions, fer les tasques domèstiques i fer esport, tot i que algunes poden tenir cures especials.

Les vacances requereixen una certa planificació, però es poden visitar la majoria de llocs amb força facilitat. Els viatges locals també són més senzills. I a més, els hàbits alimentaris no canvien severament.

Els pacients que fan el tractament de diàlisi han d'afrontar alt nivell de limitacions en la seva independència en funció del dia de diàlisi així com una gran restricció de participació social. Restriccions en el menjar, de dolor, comoditat, d'activitats físiques, cansament, entre d'altres (Hennessy, 2012).

Així doncs, es pot concloure que les persones que realitzen la diàlisi peritoneal tenen més facilitats de realitzar activitats turístiques i gaudir dels productes de la zona que les persones que han de fer hemodiàlisi. De totes maneres, han de planificar el viatge i preveure si el destí i els agents implicats en aquests ofereixen les seves necessitats.

És clar doncs, que les persones que realitzen hemodiàlisi, han de planificar encara més el seu viatge preveient que tindran plaça en algun centre sanitari. També cal tenir en compte, que és provable que no tinguin la mateixa resistència física ni els hàbits alimentaris siguin els mateixos que una persona sense problemes renals, així doncs, la ruta i els atractius turístics a visitar poden canviar.

### **2.3. PERÍODE D'ADAPTACIÓ**

Amb l'observació dels pacients que estan dins els procés de tractament de diàlisi es poden veure varis períodes per els que passen en la seva recuperació i activitats de la vida quotidiana (Hennessy, 2012).

Els tres períodes observats són:

- La lluna de mel: temps en el que els pacients mostren signes de millora psicològica i físicament. Es pot veure esperança i confiança en els pacients. Aquest escenari comença entre la primera i tercera setmana de tractament i finalitza als sis mesos de diàlisi.
- Desencís i desànim: la confiança ha desaparegut, els pacients es queden desanimats i amb baixes emocions. Aquest període dura de dos a dotze mesos.
- Acceptació de les seves limitacions i complicacions relacionades amb la diàlisi: el pacient entén les limitacions i complicacions del tractament. Aquest període comença a partir dels 12 mesos.

## **2.4 GRAUS DE DEPENDÈNCIA**

Havent definit prèviament el que era una dependència i tenint en compte el que suposa fer diàlisi i els tipus que hi ha, també s'ha de valorar que això crea un grau de dependència a alguns dels pacients, preveient també, si hi ha algun altre factor que inciti a pujar o baixar el nivell de dependència.

És per això, que en el moment de identificar les necessitats per l'ofertant o per el demandant, s'ha de tenir en compte si té una dependència molt elevada o no.

Els diferents graus que es poden trobar, segons la web de la Generalitat de Catalunya, són els següents:

Grau I: Dependència moderada, es considera que una persona té un grau de dependència moderada quan necessita ajuda per realitzar diverses activitats bàsiques de la vida diària, almenys una vegada al dia, o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per a la seva autonomia personal.

Grau II: Dependència severa, es considera que una persona té un grau de dependència severa quan necessita ajuda per a diverses activitats bàsiques de la vida diària dues o tres vegades al dia, però no requereix la presència permanent d'una persona cuidadora o té necessitats d'ajuda extensa per la seva autonomia personal.

Grau III: Gran dependència, es considera que una persona té una gran dependència quan necessita ajuda per realitzar diverses activitats bàsiques de la vida diària unes quantes vegades al dia i, per la seva pèrdua total d'autonomia mental o física, necessita la presència indispensable i contínua d'una altra persona o té necessitat d'ajuda generalitzada per la seva autonomia personal.

## 2.5. IDENTIFICACIÓ DELS AGENTS EN TURISME ACCESSIBLE I EL SEU PAPER

Els agents en turisme són tots aquells grups de persones o empreses que ajuden en el desenvolupament del servei turístic. Així doncs, els agents que estan relacionats amb el turisme accessible i que per tant poden ajudar a la identificació dels agents en turisme per persones dependents són les següents (Buhalis & Darcy, 2011):

- Entitats públiques com a agents habilitats per crear turisme accessible, és a dir, transport, qualitat del servei, etc. Que ajuden al funcionament del servei i a més a més en el cas del turisme accessible o bé per persones subjectes a la diàlisi han de fer innovacions, millores en l'entorn i en la informació, entre d'altres.
- Els proveïdors de serveis, com són ara els allotjaments o els restaurants, són agents turístics del turisme accessible o bé dependents ja que aquest tipus de turistes es fixaran també en les seves característiques i que estiguin habilitats correctament per les seves necessitats.
- La publicitat turística com a agent mediàtic d'influència per la percepció del territori com a model de destinació accessible.

## 2.6. GRUPS RELLEVANTS DE *STAKEHOLDERS*

Els *stakeholders* són aquelles persones o grups de persones que tenen un interès en el planejament, el procés, lliurament i/o els resultats del servei turístic (Buhalis & Darcy, 2011).

La participació d'una àmplia gamma de *stakeholders* es considera crucial per a la implementació exitosa, el desenvolupament estratègic i la difusió de la informació sobre el turisme accessible.

Per una banda, el turisme accessible pot ajudar a la publicitat dels seus productes i serveis accessibles. D'aquesta manera, es pot considerar el mateix amb el turisme per persones amb dependència, és a dir, la creació de productes o bé, serveis específics per persones dependents i així crear el turisme dependent.

Per altra banda, ambdós turismes transmeten un significant valor social per ciutadans ancians i dependents, així com també per ciutadans discapacitats. Perquè tots aquests beneficis es lliurin als diferents *stakeholders*, són un requeriment essencial les associacions estratègiques de formulació i cooperació.

Així doncs, els *stakeholders* i el seu rol en el turisme són els següents:

- Autoritats nacionals públiques i locals i organitzacions de turisme nacional i regional que han de preveure que les destinacions siguin accessibles per a tothom.
- Proveïdors del servei turístic, propietaris de locals, hotelers, restaurants, museus, etc. Aquests han de saber adaptar els seus serveis a les necessitats dels turistes amb dificultats d'accessibilitat o que tenen certes demandes especials.
- Intermediaris turístics ( *tour operators*, *travel agents*, etc.) han d'estar informats de les destinacions que són accessibles i a més a més, informar al turista del que podrà o serà fàcil fer i el que no, o bé serà complicat fer. És a dir, en tot moment estar informats i informar.
- Associacions d'empreses turístiques i hostaleria, haurien preveure innovacions i millores dels serveis i productes turístics enfocant-se en el segment de persones amb mobilitat reduïda o bé amb una dependència.
- Comissió europea de turisme, ha de conscienciar i preveure millores per a tots els proveïdors de turisme.
- ONGs per discapacitats i persones dependents poden informar i buscar aquelles destinacions on podran desenvolupar l'activitat turística amb certa autonomia o facilitat. Ajudar en tot moment proporcionant alguns serveis o bé productes.
- Socis socials (treballadors, sindicats de comerciants, etc.) han d'estar informats sobre el producte que estan oferint i que sigui de qualitat.
- Sector de la formació professional, els professionals han d'estar conscienciats i formats de manera que puguin introduir millores en el producte turístic accessible i donar un servei de qualitat.
- Usuaris finals, els usuaris finals han de poder gaudir del turisme amb tota normalitat tot i tenir un impediment en la mobilitat o qualsevol altre aspecte que porti a una discapacitat o dependència.
- Dispositius d'accessibilitat i venedors i distribuïdors de productes, han de promocionar-se i informar dels serveis que ofereixen, i faciliten la mobilitat per la destinació.
- Mitjans de comunicació i premsa poden promocionar la ciutat com a destinació accessible, i a més divulgar totes les facilitats que s'ofereixen.

- Inversors, institucions financeres, privades i públiques que ajuden econòmicament a que totes les millores en la ciutat i productes per el turisme accessible es puguin dur a terme.
- Compradors corporatius i campanyes i organitzadors que compren serveis turístics, la gran majoria són PIMES, també ajuden econòmicament en el desenvolupament de tots els serveis turístics i perquè aquests siguin de qualitat.
- Professionals i associacions professionals: Gerent de recursos humans, entrenadors, xarxes professionals interessades en el desenvolupament professional en turisme accessible, formen a persones perquè aquestes ofereixin un bon servei cap a l'usuari final.
- Organitzacions de la salut són imprescindibles per el desenvolupament del viatge del turista amb necessitats especials, ja que ajuden a la seguretat referint-nos a la salut i també ajuden a que les persones que han de fer diàlisi i que per tant depenen de un centre sanitari, realitzin el procés.
- Proveïdors turístics d'atraccions locals, regionals i nacionals informen sobre els espais que són accessibles o si aquella atracció o zona es podrà veure amb normalitat o serà de difícil pas.
- Proveïdors de sistemes de gestió de la destinació ajuden a que la destinació estigui gestionada de manera eficaç i a que millori de manera constant.
- Organitzacions de caritat i discapacitat aquestes informen i ajuden al turista a que viatgi i faci, en la mesura de lo possible, una vida quotidiana.

## 2.7. IDENTIFICACIÓ DE NECESSITATS

Per tal de identificar les necessitats que pot tenir tant la oferta com la demanda es creen tres nivells que són: El crític, molt important i important (Buhalis, Darcy & Ambrose, 2012).

Les ONGs per discapacitats i usuaris finals identifiquen com a nivell crític la necessitat de tenir una informació actualitzada sobre destinacions accessibles, promoció dels serveis de viatge, serveis a la carta i la personalització de serveis. Seguidament, identifiquen com a molt important el *Benchmarking*, compartir experiències i el *Networking*. Finalment, identifiquen com a important que hi hagin grups d'interès especial.

Les organitzacions de gestió de les destinacions i autoritats públiques qualifiquen de nivell crític l'actualitat i la precisió de la informació i tenir informació de mercat. També, nombren com a molt importants que les eines d'administració siguin de fàcil ús, el



*Benchmarking* i els serveis basats en la ubicació. Finalment, en el nivell important tenim els models implementació.

Els proveïdors del servei turístic i venedors turístics afirmen que com a nivell crític el poder tenir informació del perfil de l'usuari, el *Networking* i la informació del mercat. Després, es qualifica com a molt important la necessitat de tenir unes normes d'accessibilitat, i que les eines d'administració siguin de fàcil ús. Per acabar, veuen important tenir unes directrius de contractació.

Per part de la demanda, les necessitats les podríem classificar de la mateixa manera, com per exemple un nivell crític seria trobar hospitals on es realitzi el procés de diàlisi en la destinació i que sigui fàcil accedir a la seva informació tant de l'hospital com de la destinació, també que en cas de problemes quan el procés de diàlisi es realitzi per pròpia compte, que hi hagi algú o algun centre mèdic capacitat per resoldre'l.

Un nivell molt important seria el servei de transport adaptat o organitzat per arribar a aquest centre sanitari o bé, sobretot saber on està ubicat i tota la informació necessària. Seguidament, els requisits que es solen tenir en compte en la tria d'un allotjament són la comoditat en la ubicació, és a dir que es trobin a prop del centre mèdic o bé en una zona de fàcil accés en varies àrees de la destinació, que hi hagin rampes o ascensors és molt important per persones amb una discapacitat motora o bé gent d'avançada edat amb dificultats per moure's. També, les barres d'agafament al lavabo i que les habitacions de l'hotel siguin adaptades i es puguin moure amb facilitat o bé s'hi puguin adaptar els productes necessaris. El mateix fet passa amb els restaurants o les diferents atraccions turístiques, és molt important que estiguin correctament adaptades amb un menú per a tothom una àrea ampla i amb lavabos i entrades adaptades de manera accessible per a tothom.

A un nivell important seria que les persones encarregades de la prestació dels serveis tinguessin unes aptituds mínimes requerides, que el servei que s'ofereix sigui de qualitat i un tracte amable i empàtic cap als clients que puguin tenir unes necessitats especials.

## 2.7.1. Quadre resum de les necessitats

NECESSITATS DE L'OFERTANT			
	Nivell crític	Molt important	Important
ONG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informació actualitzada</li> <li>- Promoció dels serveis</li> <li>- Serveis a la carta i personalització</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <sup>4</sup>Benchmarking</li> <li>- Compartir experiències</li> <li>- <sup>5</sup>Networking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grups d'interès Especials</li> </ul>
Organitzacions de la gestió de les destinacions i autoritats públiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualitat i precisió de l'actualitat</li> <li>- Informació de mercat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eines d'administració de fàcil ús</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Models d'implementació</li> </ul>
Proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informació del perfil de l'usuari</li> <li>- Networking</li> <li>- Informació de mercat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normes d'accessibilitat</li> <li>- Eines d'administració de fàcil ús</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposar d'unes directrius de contractació</li> </ul>
NECESSITATS DEL DEMANDANT			
Turistes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trobar hospitals que realitzin el procés de diàlisi</li> <li>- Fàcil informació</li> <li>- Capacitat de resolució de problemes per part dels agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport organitzat i adaptat per arribar als centres mèdics</li> <li>- Ubicació de l'allotjament</li> <li>- Allotjaments adaptats</li> <li>- Restaurants adaptats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal amb aptituds mínimes requerides</li> <li>- Tracte amable i Empàtic</li> </ul>

Taula 1: Necessitats de l'ofertant i del demandant (Font: elaboració pròpia).

<sup>4</sup> És el procés pel qual es recopila informació i s'obtenen noves idees mitjançant la comparació d'aspectes de la teva empresa amb els líders o competidors més forts del mercat.

<sup>5</sup> És una estratègia que consisteix en ampliar la xarxa de contactes professionals.

## **2.8. VIATJAR I DIÀLISI**

Hi ha una recerca insuficient per entendre el plaer de viatja de les persones que tenen una discapacitat física. Els grups petits de consumidors són ignorats. És un fet que hi ha una falta d'estudis acadèmics sobre les necessitats al viatjar d'una persona amb discapacitats (Daniels, M.J., Drogin, E.B., Wiggins, B.P., 2005).

En aquest apartat s'analitzarà quines són les facilitats i informacions que donen en el transport aeri de les companyies aèries que arriben a l'aeroport de Girona. Seguidament, veurem quines connexions hi ha de l'aeroport i la ciutat i, de la mateixa manera, si es dona alguna informació respecte necessitats especials que es puguin tenir. Per acabar, es farà una breu menció als allotjaments i establiments de restauració que es troben situats a prop dels centres mèdics on es podrà realitzar el tractament.

### **2.8.1. Transport**

Com s'ha dit anteriorment, s'analitzarà la informació que es pot percebre des de la pàgina web, sense previ contacte, de diferents tipus de transports. En el cas del transport aeri, s'estudiaran les diferents companyies amb les que treballa l'aeroport de Girona. *A posteriori* es buscarà si la companyia de trens Renfe disposa d'informació respecte accessibilitats o bé, transport de maquinària delicada com podria ser, per exemple, l'aparell de diàlisi.

### **2.8.2. Transport aeri**

L'aeroport de Girona-Costa Brava esta situat a prop de la Costa Brava, Pirineus i sobretot de la ciutat de Girona, per tant es troba en una bona situació geogràfica turísticament.

S'observa, des de la pàgina web, un apartat d'informació per persones amb mobilitat reduïda amb informació escassa en la que es pot presentar una sol·licitud si es necessita assistència i, a més, es proporciona un telèfon per més informació. Ara bé, no es pot saber, *a priori*, si es poden trobar problemes en el moment de controls de seguretat o bé de facturació.

Per concretar més en problemes a l'hora d'agafar el vol, s'investiga companyia per companyia de quina informació es disposa respecte necessitats especials i si és de fàcil accés.

La primer companyia que es troba és Gestair, que ofereix vols executius i per tant, no afectaria al nostre segment de turistes.

Seguidament, es troba Jet2, companyia que ofereix vols des de diferents ciutats europees. Es pot comprovar que la informació no és fàcilment visible, tot i que, es proporciona sobretot per persones amb mobilitat reduïda i finalment també, informació sobre assistència mèdica.

La tercera és Pobeda, una companyia russa. Es pot comprovar que no tenen informació sobre possibles problemes d'accessibilitat i facilitats que es poden proporcionar al respecte ni cap tipus d'assistència.

Ryanair és de les companyies més famoses i de *low cost* de les que disposa l'aeroport de Girona. Pel que fa a la seva informació, no es troba res referent a necessitats i atenció especials fins al moment de fer el pagament del vol, on es demana si algun passatger necessita atenció especial.

Tot i això, en les preguntes freqüents d'aquesta mateixa companyia es pot trobar la qüestió " Està permès portar una màquina de diàlisi portàtil?", a la que la companyia dona la següent resposta: " Podran portar-la a bord de manera gratuïta amb tots els seus accessoris, però l'ús d'aquesta no està permès durant el vol. Si la grandària de la màquina no excedeix les dimensions permeses per l'equipatge de mà ( 55 x 40 x 20 cm), podrà portar-la a bord i es tindran en compte els efectes dels límits de l'equipatge de mà permès. De totes maneres, si la grandària de la màquina és superior a la permesa, s'haurà d'empaquetar adequadament per poder transportar-la a la bodega de l'avió."

A part, també es demanen uns requisits per el transport d'aquesta màquina com ara, que tingui una bateria que no es pugui vessar i per tant l'etiqueta a d'estar marcada com a "non-spillable" o "non-spillable battery", en el cas que no sigui així no es podrà ser transportada.

A més a més, els passatgers que ho desitgin, ho hauran de notificar i indicar el model de la màquina a través de la línia d'assistència especial de Ryanair. Hauran d'omplir un qüestionari i un cop la companyia confirmi i accepti el transport seran notificats per carta o correu electrònic la qual s'haurà d'imprimir i mostrar en el mostrador de Ryanair en l'entrega d'equipatges.

Un cop fet això, també s'haurà de presentar una carta escrita en anglès en la qual el seu metge confirma que aquesta persona que realitza el tractament de diàlisi està en condicions de viatjar.

Una de les companyies amb més informació i facilitats disposades al client és Thomas Cook Airlines, que indica els serveis i equipaments per persones amb mobilitat reduïda i els serveis mèdics que es poden demanar abans de fer la reserva del vol.

Per anar finalitzant en el llistat de companyies, Transavia no ofereix informació sobre els possibles serveis que s'ofereixen a persones amb necessitats especials. Es fa una breu menció a que les persones amb mobilitat reduïda poden reserva el seient.

TUI Airways no facilita informació respecte els serveis cap a persones que necessiten especial atenció.

Acabant, la última companyia que es pot veure és TUI Fly Belgium, aquesta ofereix informació en el moment de pagament del bitllet, en el que s'ha d'indicar si es necessita atenció especial en diferents tipus de discapacitats.

Per concloure, cal dir que en la majoria de companyies la informació és escassa i en algunes només s'informa en el moment de compra dels bitllets. Certament, totes tenen un e-mail i telèfon de contacte, tot i això, caldria facilitar la informació de manera més explícita i visible per tal de proporcionar confiança al turista i encoratjar-lo a viatjar amb transport aeri.

### **2.8.3. Transport ferroviari**

A part del transport aeri, també és possible, que arribi a Girona turisme nacional, i per tant, turistes en què el seu mitjà de transport, a part del transport particular, és el tren.

La Companyia espanyola de trens és Renfe i per tant, s'analitzarà la informació que proporciona aquesta. Tot i que, en els casos de viatges internacionals a la frontera es fa transbord en altres companyies, com per exemple, en el cas d'un viatge que comença a Madrid i acaba a París, a la frontera es fa transbord en un tren de la companyia SNCF.

Investigant el cas de Renfe, es pot veure que tenen un apartat concret d'accessibilitat en el qual informen dels seus serveis i la atenció que poden proporcionar.

També, es troba un apartat d'atenció al client amb telèfons de contacte.

En aquest cas, tot i que la informació esta ben facilitada es creu que podria ser més exhaustiva respecte les barreres que es poden trobar els clients o bé les ajudes que poden demanar i rebre.

**2.8.4. Quadre resum del transport**

TRANSPORT AERI		
	Accés a la informació	Utilitat / Facilitats
Gestair	Només ofereix vols executius, informació nul·la.	No es facilita cap informació per les necessitats especials.
Jet2	La informació no és fàcilment visible.	Útil per persones amb mobilitat reduïda i facilita assistència mèdica.
Pobeda	No tenen informació, cap utilitat ni facilitat dirigida als clients amb alguna discapacitat o dependència.	
Ryanair	La informació no és fàcilment visible, es troba en el moment de comprar el vol o bé a les preguntes freqüents.	Útil i ofereix facilitats per persones amb necessitats especials, també resol dubtes sobre el transport de màquina de diàlisi.
Thomas Cook Airlines	És la companyia que té més informació i facilitats disposades al client.	Informació molt útil i rellevant respecte les persones amb mobilitat reduïda i dependència. Faciliten serveis especials i mèdics.
Transavia	Informació molt escassa.	Petita menció a una facilitat a les persones amb mobilitat reduïda.
TUI Airways	No ofereixen cap tipus suport ni facilitat a les persones amb necessitats especials.	
TUI Fly Belgium	La informació es troba en el moment de compra del bitllet.	Indiquen serveis i facilitats depenent del tipus de discapacitat.
TRANSPORT FERROVIARI		
Renfe	Informació visible, tenen un apartat concret d'accessibilitat.	Proporciona facilitats al client amb algun tipus de necessitat especial, però la informació és escassa.

Taula 2: Resum dels transports (Font: elaboració pròpia).

## 2.9. ALLOTJAMENTS

Certament, l'allotjament és un element important en la destinació i per el turista, sobretot en el cas de turistes que tenen alguna necessitat especial o depenen del tractament de diàlisi.

Normalment, en la tria de l'allotjament el preu és un factor important, així com els serveix que ofereix i la localització. A més a més, en el cas de les persones amb mobilitat reduïda és important l'accessibilitat d'aquest.

Els hotels poden ser dividits en quatre seccions com ara, l'habitació, els restaurants, les àrees públiques i els empleats (Poria, Reichel & Brandt, 2010):

Com que el cas del restaurant i alimentació es comentarà més endavant, aquest punt es centra en els altres tres conceptes, per tant, en el cas de les habitacions, les persones cegues o bé les persones en cadira de rodes creuen que els mobles i disseny de l'habitació, freqüentment impedeixen el lliure moviment.

Per facilitar-ho, els mobles han de ser reorganitzats i, en alguns casos, el departament de neteja ha hagut de treure'n alguns de l'habitació. A més a més, les persones en cadira de rodes o bé, en mulettes o bastó, sovint es queixen de la porta, sobretot de que algunes d'elles pesen massa i són difícils d'obrir.

En les àrees públiques de l'hotel, els clients es fixen en l'espai de les places de pàrquing i l'ús de l'ascensor. També, s'indica que haurien de ser assistits a l'hora d'agafar el seu equipatge o bé, alternativament, haurien de tenir permís per aparcar temporalment a l'entrada durant el *Check-in*.

Pel que fa als treballadors, es nota un alt nivell de voluntat per donar assistència a les persones amb necessitats especials.

Tot i això, els membres del personal moltes vegades volen ser massa útils i són sobreprotectors, intentant ajudar fins i tot quan no hi ha la necessitat. En aquest cas, la sobre protecció dels treballadors cap a una persona amb necessitats especials pot provocar falses sensacions de dependència.

És per això que, enfocant cap el camp de la diàlisi, els hotels han de tenir habitacions en les que les persones en el cas de que tinguin algun problema de mobilitat o bé necessitin espai per la màquina de diàlisi, puguin moure's lliurement sense problemes. A més a més, s'ha de tenir en compte la reorganització dels mobles per tal de que aquesta persona pugui disposar de l'espai suficient per la correcta utilització de l'aparell de diàlisi.

Cal fer èmfasi en que, l'ajuda del personal seria molt útil en el moment de l'equipatge o bé que es pogués aparcar just davant de l'entrada, tenint en compte que les persones que fan aquest tipus de tractament solen portar més equipatge, com ara la màquina.

Per últim a comentar, el personal, com s'ha dit, sol estar disposat a ajudar, tot i així cal que aquest tingui un mínim coneixement de la situació i necessitats de cada client.

### 2.9.1. Quadre resum dels allotjaments

Hotel	Observacions
Habitacions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Els mobles i disseny de l'evitació impedeixen el moviment.</li> <li>- Els mobles han de ser reorganitzats</li> <li>- La porta sovint és massa pesada i difícil d'obrir.</li> </ul>
Àrees públiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Són importants les places de pàrquing o l'ús de l'ascensor.</li> <li>- Seria bona l'assistència per agafar l'equipatge.</li> <li>- Poder aparcar a l'entrada per el moment del <i>Check-in</i>.</li> </ul>
Treballadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alt nivell de voluntat per donar assistència.</li> <li>- A vegades, volen ser massa útils i sobreprotectors.</li> </ul>

Taula 3: Resum dels allotjaments (Font: elaboració pròpia).

## 2.10. ALIMENTACIÓ

L'alimentació és un punt molt important en una persona que ha de realitzar el tractament de diàlisi.

Segons la pàgina web de la clínica DAM, la dieta especial és important perquè la diàlisi sola no elimina de manera efectiva tots els productes de rebuig. La dieta per la diàlisi controlo la ingesta de líquid, proteïna, sodi, potassi i fòsfor.

Les persones sotmeses a aquest tractament que neteja la sang necessita una bona alimentació per obtenir millors resultats i guanyar qualitat de vida.

El potassi és un mineral necessari per el correcte funcionament dels sistemes nerviós i muscular, però al no ser eliminat per el ronyó, en els pacients amb insuficiència renal s'acumula a la sang i pot provocar alteracions cardíques importants. A més a més, una de les funcions del ronyó és eliminar els líquids del cos, i al no funcionar aquest, entre una diàlisi i la següent, s'acumula a l'organisme, per tant, es provoca un increment ràpid de pes, inflor i augment de la pressió arterial. La conclusió és que també s'ha de controlar la ingesta de líquids (Muñoz, Grupo Hospitalario Quirón, 2015).



Els problemes nutricionals són comuns en pacients en una fase avançada del problema renal i està associada amb una alta taxa de morbiditat i mortalitat (Pifer, & altres, 2002).

Un dels problemes més comuns és la malnutrició de proteïna, sobretot en els adults i persones que tenen la malaltia renal molt avançada (National Kidney Foundation, 2000).

Un menú per persones que tenen problemes renals i que, així mateix, estan realitzant el procés de la diàlisi, han de tenir com a base de la seva alimentació els hidrats de carboni, excepte aquelles persones que, a més a més, tenen problemes de diabetis. També, combinant-los amb carn o peix fresc, i sobretot, reduir el consum de sal (Muñoz, L., 2015).

És per això que les persones amb insuficiència renal han de saber els aliments que poden consumir i per tant, quin restaurant escollir quan es troben en la destinació. De totes maneres, els restaurants s'haurien d'adaptar a les necessitats que puguin tenir en el moment concret, com podria ser, cuinar sense sal o bé fer canvis en el menú, si s'escau.

### **2.11. PROBLEMES I RESTRICCIONS PER PACIENTS D'HEMODIÀLISI QUAN ES RESERVEN LES VACANCES**

En el moment de reservar les vacances els pacients que realitzen el tractament de hemodiàlisi es prenen més temps i precaucions que les persones que no tenen cap problema de salut ni mobilitat.

La primera barrera que es troben els pacients de diàlisi és la valoració de l'equip mèdic encarregat del seu tractament, i seguidament, la sol·licitud a l'hospital que l'acollirà per realitzar la diàlisi en la seva destinació. La resposta a aquesta sol·licitud pot tardar un temps considerable, en el que els preus dels vols i allotjaments poden incrementar.

Altrament, hi ha la possibilitat que l'hospital sol·licitat estigui complet i per tant s'hagi de buscar un altre centre en les ciutats pròximes o bé altres destinacions que poden ser més cares o bé, que comportin fer un trajecte més llarg. També, moltes vegades l'opció final és realitzar el tractament en un centre privat (Hennessy, 2012).

A més a més, com s'ha vist en apartats anteriors, la informació pel que fa a transport i allotjaments és escassa. Les companyies aèries, en general, no ofereixen facilitats per les persones amb necessitats especials. Això provoca una falta de coneixement cap al client i, com a conseqüència, el desistiment de volar amb aquella companyia o de reservar unes vacances a certes destinacions.

El mateix passa en el cas dels allotjaments i restaurants, hi ha una manca d'informació necessària per obtenir la confiança dels turistes que poden necessitar certes facilitats o equipaments. Es pot veure com, a vegades, aquesta falta d'informació pot convertir-se en sobre protecció cap als clients i per tant, fer-los sentir, sense voler, com a persones dependents.

També, és important tenir en compte que cada pacient té uns requeriments especials, i que les persones que realitzen hemodiàlisi tenen diferents dificultats i preocupacions a l'hora de viatjar. Això és degut a altres problemes de salut o bé la resistència física depenent de l'edat. Per exemple, una de les preocupacions que es poden tenir és la por per la coagulació de la sang en els avions (Hennessy, 2012).

Així mateix, es poden trobar barreres en el llenguatge ja que és important que els pacients es puguin comunicar eficientment amb l'equip mèdic de l'hospital que els rep.

De totes maneres, la diferència del llenguatge no és un gran problema en els hospitals europeus degut a la norma que obliga a tenir mínim un membre de l'equip que parli anglès (Hennessy, 2012).

Per acabar, pot haver-hi una barrera per anar i tornar de l'hospital de la destinació, en el cas de Girona, s'ha de comprovar si els hospitals, tant el Josep Trueta com Clínica Girona, disposen del servei de desplaçament per a turistes.

### **2.11.1. Viatjar per Europa**

Els turistes que formen part de la Unió Europea poden rebre el tractament de diàlisi de manera gratuïta en els hospitals públics amb la targeta EHIC<sup>6</sup> (Hennessy, 2012).

Des de la pàgina web de la clínica Girona, la qual ofereix la informació en català, castellà i anglès, es pot veure com es dona a conèixer la possibilitat de fer diàlisi quan s'està de vacances. El que proposa és reservar el tractament a través d'una web que es proporciona, seguidament, s'indica, també, que si el turista és ciutadà de la Unió Europea, el sistema sanitari cobrirà aquest tractament.

Des de l'Hospital Josep Trueta, així mateix, s'afirma que amb la Targeta Sanitària Europea (TSE), es dona dret al seu titular a rebre les prestacions sanitàries que siguin necessàries, des del punt de vista mèdic, en el territori de la Unió Europea.

Així doncs, es pot viatjar per Europa i fer el tractament de diàlisi de manera gratuïta, i a més a més, en el cas de Girona, s'ha de demanar plaça prèviament.

---

<sup>6</sup> European Health Insurance Card.

### **2.11.2. Viatjar des de fora Europa**

En el cas de les persones que necessiten realitzar el procés de diàlisi durant les seves vacances i no formen part de la Unió Europea, el tractament no està cobert per la targeta EHIC (Hennessy, 2012).

També, en el cas de Clínica Girona es dona un número de contacte i e-mail, per contactar en cas de que el turista no formi part de la Unió Europea.

En un cas, que podria servir d'exemple, s'explica que, una persona va pagar 700 dòlars per cada tractament quan va viatjar a Amèrica. Necessitava tres tractaments per setmana, per tant, li va costar més de 2.100 dòlars, a part del cost del viatge (Hennessy, 2012).

En resum, en el cas de Girona, trobem que els hospitals donen el contacte per poder informar sobre el tractament i el seu cost, però, per contra, no es dona cap referència sobre el preu que pot tenir, en un primer moment, si es viatja des de fora d'Europa.

### **2.12. MOTIVACIONS**

En el moment d'escollir la destinació del viatge es tenen en compte diferents factors tant sociopsicològics com culturals. En el cas dels motius sociopsicològics poden ser (Shi, Cole, & Chancellor, 2012):

- Escapar d'un entorn mundà percebut: per una persona sense cap tipus de discapacitat o dependència, un entorn mundà percebut podria ser el seu barri o ciutat i el seu cercle, per contra, una persona amb dificultats físiques o de salut, aquest tipus d'entorn podria ser l'hospital.
- Exploració i avaluació d'un mateix: viatjar pot ajudar a canviar la perspectiva de les coses, i per una persona amb mobilitat reduïda o que ha d'efectuar el tractament de diàlisi, viatjar pot fer que torni la confiança en elles mateixes en veure que han sigut capaces.
- Relaxació: un viatge d'oci podria alleujar l'estrès.
- Millora de la relació entre familiars i amics: és possible que durant l'any els familiars estan distanciats per les diferents responsabilitats, per tant, una de les motivacions és reforçar la relació entre familiars o amics durant el període de vacances.
- Facilitació d'interacció social: moltes vegades les persones viatgen per fer noves amistats en diferents ubicacions. Les persones amb dependència com en aquest cas, amb dificultats renals, poden sentir la necessitat o curiositat de

conèixer persones que han de realitzar aquest mateix tractament i venen d'altres ciutats o països.

- Independència: en certes ocasions, el viatge pot servir per recuperar el control de les respectives vides. És molt possible, que si tenen dificultats, no viatgin de la mateixa manera o freqüència que la resta, però tot i així, necessiten sentir que són capaços de viatjar.
- El desig d'estar en un entorn natural: encara que la participació en activitats de lleure pot requerir molts problemes d'accessibilitat, moltes persones es poden sentir motivades per estar en un entorn natural.
- Aventura/risc: molts viatgers tenen la necessitat de desafiar-se a ells mateixos prenent riscos en viatges d'aventures.
- Fes-ho avui: la motivació de fer-ho avui es va originar a partir dels conceptes "la vida és curta" i "les coses que puc fer avui, poder no les puc fer demà". En aquest cas, els participants poden pensar que ara són capaços de viatjar tot i haver de cercar la destinació amb més facilitats per a ells, però que, en un futur, és possible que la seva salut empitjori i ja no els sigui possible.

### **2.13. PROMOCIÓ DE LES VACANCES I SUPORT**

El suport per els pacients de Hemodiàlisi és fonamental quan es realitza la reserva de les vacances, ja que hi ha altres elements implicats en el procés pel que fa a la reserva del tractament a l'estranger i també vols i allotjament. (Hennessy, 2012).

Es podent trobar diferents vies de suport, com per exemple el boca a boca, entre pacients. Moltes vegades són els mateixos pacients que ja han realitzat un viatge i el tractament de diàlisi en una altra destinació els que encoratgen a d'altres per realitzar aquest procés.

També, és molt important el suport dels amics i familiars i que els motivin a reservar el viatge. A més a més, és necessari el suport durant la reserva del tractament en l'hospital que els acollirà, és important que hi hagi una bona connexió entre els agents de la destinació. A part, és imprescindible que rebin suport durant les vacances, per tant, els diferents *stakeholders* també han d'estar preparats per atendre aquests casos especials.

Una idea seria millorar el sistema a través de suggeriments generats per l'usuari i fer més investigacions al respecte. Moltes vegades els pacients poden tenir millores respecte la comoditat, suport i motivacions respecte aquest procés i és necessari escoltar-les, a més, com ja s'ha dit al principi d'aquest projecte, no hi ha una gran investigació feta sobre aquest tema. (Hennessy, 2012).

## **2.14. RECOMANACIONS**

Els pacients i professionals que realitzen el procés de diàlisi han de ser conscients del beneficis que pot tenir fer turisme en ells. Una vegada es comprèn la importància del turisme en l'atenció sanitària dels pacients, es pot fer més recerca en aquesta àrea, seguit de la cooperació entre tots els organismes implicats, l'establiment d'un pla complet i la delegació de tasques. La cooperació i participació de tots els organismes és la clau de l'èxit d'un pla d'acció turística pels pacients d'hemodiàlisi (Hennessy, 2012).

Una vegada es té compresa la importància que té el turisme per a les persones que han de realitzar el tractament de diàlisi i les grans aportacions positives tant a la seva salut com al seu estil de vida, servirà perquè els *stakeholders* es comencin a coordinar per tal d'oferir experiències de qualitat de manera senzilla i a més, tenint coneixement de les seves necessitats.

## **3. COS DEL TREBALL**

En aquest apartat es desenvoluparà la part pràctica del treball. Com s'ha esmentat anteriorment, esta basada en les entrevistes fetes a diferents professionals tant del sector turístic, com ara directors d'hotel, caps de recepció, agències de viatge i punts d'informació turístics, com del sector sanitari, com seria el cap de nefrologia de la Clínica Girona, el cap de nefrologia de l'Hospital Josep Trueta, i diferent personal especialitzat en la diàlisi.

Com s'explica a la metodologia, els resultats extrets de les entrevistes es veuran reflectits en aquest punt. La classificació ha estat feta per temàtica, és a dir, dels temes més importants que es tractaven a les entrevistes i que donaven a conèixer la situació en la que es trobaria ara mateix, una persona que fa diàlisi i vol fer turisme a Girona.

### **3.1. CONEIXEMENT**

En aquest punt es valorarà, d'acord amb les entrevistes, quin és el coneixement real que es té des del sector turístic sobre aquest problema, tant en els allotjaments, com en agències de viatge, en punts d'informació i també en els transports.

En un primer moment es pot dir que no hi ha un gran coneixement previ sobre aquesta malaltia renal i el que comporta el seu tractament. En la majoria dels casos la resposta implica que no han tingut cap cas proper i que per tant no en coneixen la situació o bé, es diu que n'han, simplement, sentit a parlar, és per això que, caldria més

conscienciació i informació per part del sector turístic, tant en els allotjaments, com en el transport i les oficines de turisme, d'aquesta manera, es podrien arribar a formar connexions o bé, si més no, ajudarien a disminuir les barreres que es puguin trobar les persones amb necessitats especials.

*“ Bueno, n’he sentit a parlar però per sort no tinc cap cas proper”*

*Agent de l’Oficina de turisme de l’aeroport*

*“ No he tingut ocasió de conèixer ningú que fes aquest tractament, però si que he sentit que s’ha de fer molt sovint n?”*

*Agent de l’Alberg Cerverí*

*“ Molt poc, per sort o per desgràcia no conec a ningú que hagi estat en aquest tractament o que hagi patit una malaltia d’aquest tipus, per tant, no et sabria dir en què consisteix ni els problemes que tenen”*

*Agent de l’Hotel Carlemany*

*“ El que sé és que és una malaltia que afecta als ronyons, és lo únic que sé.”*

*Agent de l’Hotel Nord 1901*

Així doncs, com es pot comprovar, hi ha un clar buit d’informació pel que fa a aquesta malaltia i el seu tractament. Molts pocs són els que casos en que la resposta ha sigut afirmativa, però tot i així, ambigua, és a dir, que es pot interpretar de manera diferent o arribar a crear confusió. Això pot comportar, que en molts casos no s’actuï amb rapidesa o es doni una informació errònia al client.

*“ Sí, afecta als ronyons no?”*

*Agent de l’Alberg Cerverí*

*“ És una disfunció del ronyó no? Que no arriba, que per exemple, en comptes de funcionar al 100%, funciona a uns nivells molt baixos i necessites aquest tractament perquè funcioni.”*

*Agent de l’Oficina de Turisme de Girona*

Aquesta falta de coneixement es pot relacionar amb cap o poques experiències relacionades amb la diàlisi i com es veurà més endavant, no és perquè no hi hagi un volum de persones que necessitin aquest tractament i viatgin. Moltes vegades, només

es té coneixement sobre turisme accessible o bé, interès en el turisme mèdic. De fet, les persones que han de fer diàlisi, poden viatjar sense que l'allotjament on estan o bé, altres agents turístics de la zona s'adonin de que és una persona amb aquesta malaltia. Tot i això, aquest cas es dona gràcies a que el turista que ha realitzat el tractament s'ha pogut gestionar i organitzar, de manera fàcil o no, les seves vacances conjuntament amb l'hospital i per sort, no han tingut cap problema i per tant, no han hagut de recórrer a l'ajut de l'allotjament o qualsevol altre sector.

*“[...] de fet ara acabem de fer una reforma de casi bé un milió d'euros, sobretot pel tema dels banys de les habitacions, i més del cinquanta per cent d'aquest banys hem fet substitució del que és la banyera clàssica facilitant així tot el tema de l'accés, posant també unes banquetes perquè la gent s'hi pugui assentar, primer per un tema - no enganyaré eh- per un tema de necessitats del mercat.”*

*“[...] I aquí hi ha una tercera pota, que ara estem amb negociacions amb organismes internacionals o organismes mèdics fora de l'estat espanyol que portaran gent a quedar-se aquí a Girona i evidentment, un dels handicaps per gent que pateix operacions al maluc o genoll doncs, és l'accés a banyera. Una clínica privada ens va donar l'opció d'allotjar aquest turisme mèdic, i com vam veure que tenim un volum gran d'habitacions doncs farem la prova i la gent vindrà a fer el pre i el post operatori aquí a l'hotel.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

En algun cas si que s'ha tingut alguna experiència relacionada, com és per exemple el cas de l'oficina de l'aeroport, un cas en el que es va actuar trucant a l'hospital Doctor Josep Trueta per demanar informació i concretar com es realitzaria el tractament. Contràriament al que s'ha dit anteriorment, no tots els turistes amb aquesta malaltia s'han pogut gestionar correctament les seves vacances o no han sabut trobar tota la informació necessària. Així doncs, és aquí quan es demostra que en molts casos si que s'hauria de tenir més informació sobre aquest procés i per exemple,.

*“ En els 18 anys que porto a l'oficina només una sola vegada m'han preguntat. Era un senyor anglès i me'n recordo perquè em va sobtar que no vingués preparat i que no s'hagués informat abans d'on podia anar a tractar-se”.*

*Agent de l'Oficina de turisme de l'aeroport*

A més a més, a part d'informació sobre la malaltia i quin és el seu tractament, també cal saber quins són els hospitals de Girona que el realitzen per tal que, en un cas

d'urgència o bé, simplement per donar informació, es pugui actuar amb rapidesa. Cal tenir en compte que és gent que necessita renovar la sang amb freqüència i que a causa d'això, han de passar moltes hores a l'hospital, és per això que caldria saber quin és el centre més convenient per proximitat o bé per connexions de transport.

En molts casos, només es sap segur que l'hospital de referència és l'hospital Doctor Josep Trueta, i en altres es creu que es porta des d'altres hospitals. Cal dir que, tot i no tenir-ne coneixement previ, amb una simple cerca a internet, es pot trobar quins són els serveis de nefrologia de Girona i fins i tot, es pot descobrir el servei de diàlisi en vacances que ofereix Clínica Girona.

*“ El Trueta no? I no sé si el de Salt també.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

*“ Jo suposo que el Trueta o el Sta. Caterina, els dos principals. Llavors suposo que algunes clíniques privades ho fan.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

*“ No ho sé, diria que al Trueta, però no ho sé.”*

*Agent de l'Hotel Nord 1901*

També, s'ha cregut adient comentar, en les entrevistes, sobre el turisme accessible i si es creia que aquesta havia augmentat durant els anys. S'ha fet aquesta relació amb el turisme accessible per tal de saber si, en aquest cas, es tenia més conscienciació i informació. En tots els casos s'ha vist que si que es té més coneixença sobre persones amb discapacitats motores o bé en altres tipus de discapacitat, tot i que en molts moments es coincideix en que encara es necessita treballar-hi més. De fet, s'ha vist en algun article en el Punt Diari (Gonzalo, 2013), ja l'any 2013, com Girona a través del Patronat de Turisme Costa Brava, aposta per atraure el turisme accessible, més concretament a les persones amb mobilitat reduïda. Això vol dir, que s'ha aportat més informació al sector turístic sobre les necessitats que sorgeixen d'aquest impediment i a més s'han creat nous productes per aquest segment.

*“ Jo el que veig, és que aquest tipus de col·lectiu no pot anar en els llocs normals, no perquè no estiguin preparats sinó perquè no els volen. Això ens ho han dit aquí, sempre ens ho han dit grups de disminuïts, que venen i diuen que els costa molt trobar llocs que ens vulguin. A vegades han vingut grups de gent que els hi costa menjar i clar, no és fàcil.”*



*Agent de l'Alberg Cerverí*

*“ De turisme accessible sí i de turisme sanitari també.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

Tot i això, també es fa una reflexió on es valora que, no és que cada vegada hi hagi una demanda més gran de turisme accessible a Girona sinó que, abans no se'n era conscient d'aquesta demanda, i ara doncs, n'hi ha més coneixença i això fa que hi hagi més accions per ajudar a aquest segment i informar sobre les seves necessitats.

*“ Jo crec que en comptes de que cada vegada hi hagi més demanda, jo crec que sempre hi ha sigut la demanda però els agents locals no n'hem sigut, poder, conscients, llavors jo crec que cada vegada hi ha més conscienciació. Pel sol fet que cada vegada aquestes entitats tendeixen a tenir, cada vegada més, una persona responsable del turisme sènior i del turisme sostenible i accessible. El fet de que ja comenci a haver-hi un tècnic que tracti aquests temes demostra que no només hagi augmentat la demanda sinó que realment la demanda ja hi era i nosaltres en som més conscients.”*

*Agent de l'Oficina de turisme de l'aeroport*

Pel que fa a les adaptacions per els turistes amb necessitats especials, es fa referència moltes vegades, en el cas dels allotjaments, que es tenen algunes habitacions adaptades, lavabos i l'entrada de l'hotel. En el cas de l'aeroport, es diu que esta adaptat i passen uns controls molt exhaustius i, a més, hi ha personal específic per ajudar a les persones que ho necessitin. També, es fa referència en que en alguns sectors com ara en el transport i allotjament, es fa mínimament el que diu la llei, i no es busca una millora general, sinó simplement, cobrir el que diu la llei. Tot i això, es creen facilitats perquè aquest segment es decideixi a viatjar i no li sorgeixin problemes addicionals. I per això, es creu que una informació més concreta i fàcil dirigida cap a les persones que han de realitzar el procés de diàlisi, podria encoratjar-les encara més a viatjar.

*“ [...] però jo crec que com la majoria d'aquest tipus de serveis també, transport, cobreixen el que obliga la llei. Ara per exemple com allotjament, si obliguen a certs hotels a tenir dues habitacions accessibles, doncs no en tindran tres. En tema de transports, autobusos per exemple, si obliguen a que de tants autobusos en tinguis dos o en una franja horària concreta, no en tindran més.”*

*Agent de l'Oficina de turisme de l'aeroport*

*“Bé, bàsicament que hi ha d’haver una sèries de llits que no siguin lliteres, que sigui un llit normal, i després sobretot, el tema del lavabo i de la dutxa, que puguin entrar amb la cadira i tinguin baranes. Tenim dues habitacions que estan adaptades i l’entrada.”*

*Agent de l’Alberg Cerverí*

*“ Tenim un plànol de mobilitat reduïda, que esta adaptat, perquè clar, Girona, evidentment, és molt difícil, en aquest hi ha els llocs que són accessibles, els que són parcialment accessibles i no accessibles.”*

*Agent de l’Oficina de Turisme de Girona*

### **3.2. MOTIVACIONS I NECESSITATS DELS TURISTES**

Pel que fa al coneixement sobre les seves motivacions i les seves necessitats en el moment de realitzar el viatge, en moltes ocasions, es torna a comentar que no s’hi han trobat mai, o bé, que són les mateixes que pot tenir qualsevol altra persona. Clarament, com s’ha dit en la part teòrica d’aquest anàlisi, hi ha moltes motivacions diferents que es poden contemplar i, evidentment, poden ser les mateixes que pot tenir qualsevol altre turista, però des d’un punt de vista diferent. Per exemple, una motivació pot ser la d’escapar d’un entorn conegut, ara bé, per una persona que no té cap problema de salut, aquest entorn, podria ser la seva mateixa ciutat, per contra, una persona que té una malaltia crònica, aquest medi podria ser l’hospital. Així doncs, s’arriba a la conclusió de que, efectivament, les motivacions poden ser les mateixes però s’han de tenir en compte els diferents factors socio-psicològics, que poden fer canviar la perspectiva de la mateixa motivació.

*“ Com tothom no? Tothom té moltes motivacions, pot ser per vacances o alguna cosa tan senzilla com visitar els familiars. Jo no faria una diferenciació per motivacions entre les persones que tenen una necessitat especial i altres que no les tenen.”*

*Agent de l’Oficina de Turisme de l’aeroport*

*“ Clar, en el tema de la diàlisi, no t’ho sé dir, jo no ho he patit.”*

*Agent de l’Hotel Carlemany*

*“ Per què? I per què no? No sé, com qualsevol altra persona, inclús poder tenen més motiu per oblidar que estan malalts.”*

*Agent de Viatges Carrefour*

En altres ocasions, si que es valora el fet de que hi pugui haver una motivació concreta, com per exemple, com ja s'ha mencionat anteriorment, sortir del seu entorn habitual, encara que després necessitin estona per descansar o bé, no facin un turisme actiu. A més a més, s'ha de dir que en moltes ocasions la persona que està en ple tractament és convençuda per viatjar amb la resta de la família, aquestes són persones que, precisament, no tenen un bon estat físic i que no tenen més motivació que acompanyar la família i potser millorar la seva relació.

*“ Bàsicament, aquest tipus de gent necessita sortir del seu medi normal, ho diuen, encara que no vinguem a fer gaire res, està bé canviar de lloc.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

També, fent referència a les necessitats que puguin tenir, en molts casos es relaciona amb altres malalties per poder fer-se una idea del que es pot requerir en aquesta situació que pot tenir una persona amb una malaltia renal. Caldria saber quines són les necessitats exactes que poden tenir aquests turistes, ja que moltes vegades no és només repòs o bé una dieta, en la majoria dels casos es necessiten uns serveis addicionals com ara, el transport a l'hospital, que se'ls traslladi el material en el cas de la diàlisi peritoneal, assegurar-se de que tindran assistència mèdica si es tenen problemes, a més dels serveis que necessiti qualsevol altre turista.

*“Si que a nivell familiar s'ha fet pròtesi de la ròtula i pròtesi de maluc, són operacions feixugues i que et donen l'alta de l'hospital entre les 24 o 48 hores i necessiten rehabilitació i els hi recomanen fer-ho aviat. Suposo que buscaran ciutats també, més o menys adaptades, que no tinguin grans moviments i Girona, bé, diguéssim el Barri Vell es pot caminar però segurament no seria el lloc més idoni per fer una recuperació de pròtesi de maluc o de turmell, però crec que es pot encaixar.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

*“ Miraria que el tema de mobilitat fos adequada a la meva necessitat.”*

*Agent de l'Oficina de turisme de l'aeroport*

*“ Ho desconec totalment, no sé si han de portar medicaments i han d'estar en fred, que això ens passa a vegades o no sé si necessiten portar algun aparell més o si és el cas doncs el tema del seient de l'avió.”*

*Agent de Viatges Carrefour*

En alguna ocasió també, respecte les motivacions, es fa una diferenciació entre els turistes nacionals i els internacionals, és a dir, es creu que, els turistes internacionals tenen més facilitat per viatjar i sortir del país que els turistes nacionals. I, efectivament, segons un article d'*Europa press*, publicat aquest mateix 2018, la majoria dels espanyols prefereix viatjar a destins nacionals, ja que el major nombre de reserves fetes aquest any són per viatjar a les ciutats Espanyoles (Europa press, 2018).

*“ Els estrangers no solen tenir cap problema en sortir a l'estranger, són els espanyols els que solen tenir problemes per moure's, els estrangers tenen una altra mentalitat”.*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Nosaltres rebem molts turistes amb diàlisi, més que se'ns en van nostres fora, la mentalitat dels d'aquí a viatjar és més complicada.”*

*Agent de la Clínica Girona*

Es deixa clar, en alguns casos que són persones que poden portar una vida normal, poden fer qualsevol activitat, amb la limitació depenent del tipus de pacient, i que per tant la seva necessitat bàsica és poder trobar un centre que estigui a prop de la zona que es vol visitar. Certament, el més important per una persona que necessita el reemplaçament de la sang de manera artificial és un clínica on poder-ho fer sense cap problema, i a més, amb el valor afegit de poder gaudir de la ciutat sense haver de recórrer molts quilòmetres.

*“L'únic problema o en lo que t'has de fixar en la destinació és que has de buscar que hi hagi un centre a prop. Has d'agafar mapa i buscar els centres que fan diàlisi i a partir d'aquí escollir la zona, clar si no hi ha un centre de diàlisi no es pot fer.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Diàlisi peritoneal s'ha de pensar, que en principi viatgen aquells que tenen una millor condició física, en hemodiàlisi, moltes vegades no viatgen aquells que estan en la millor condició física sinó aquells que segueixen a la seva família.”*

*Agent de l'Hospital Doctor Josep Trueta*

*“ Primer en que t'agradi la destinació, després doncs mirar com estan els centres de diàlisi i si t'interessa.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Si tu tens una malaltia com ara la diàlisi, sempre aniràs o buscaràs un lloc que sàpigues que tens un servei a prop, perquè clar, suposo que això deu ser crònic i s’ha d’anar fent periòdicament.”*

*Agent de l’Oficina de Turisme de Girona*

Per acabar aquest apartat de necessitats i motivacions, en el que els agents turístics de la zona, en general, tenen un escàs coneixement, cal fer un contrast entre altres destinacions o empreses en què, els dos sectors estan connectats i saben exactament el què han d’oferir al turista amb aquesta malaltia. Un exemple podria ser DIAVERUM, empresa que motiva a viatjar als turistes i assegura que es cobriran les seves necessitats durant l’aventura. Ofereixen un guia acompanyant amb un cotxe de recolzament, la gestió de les incidències mèdiques, transport gratuït d’anada i tornada a la clínica, assegurança, entre d’altres serveis. Aquesta empresa envia pacients sobretot a Huelva, Marbella, Sevilla, Barcelona i més ciutats, però sense tenir en compte Girona.

A més a més, com a motivació, decideixen publicar el comentari d’un pacient que fa diàlisi des de fa dos anys diu “Poder viatjar em fa sentir lliure”, per tant, es pot veure com, un cas real, d’una persona en tractament, necessita viatjar per sentir-se lliure.

### **3.2.1. Alimentació**

Els aliments proporcionen energia i ajuden al cos a reparar-se. Els aliments es desfan a l’estomac i intestins. La sang recull els nutrients dels aliments digerits i els transporta a totes les cèl·lules del cos. Aquestes, agafen els nutrients de la sang i evoquen al flux sanguini els productes de rebuig. Quan els ronyons estan sans, funcionen tota l’estona per eliminar els rebuigs de la sang. Tot el rebuig sortia en el moment d’orinar. En canvi, quan els ronyons deixen de funcionar, la Hemodiàlisi és la que fa aquest procés, però, durant les sessions d’aquest tractament, tot aquest rebuig es pot acumular a la sang i fer empitjorar la salut (NIH, 2013).

Per això, és molt important mantenir una dieta on es controla la ingesta de líquid, proteïna, sodi, potassi i fòsfor.

Referent a això, en alguns moments s’ha comentat, per part del sector sanitari, que la dieta per a pacients que estan fent el tractament de la diàlisi és un punt complicat, ja que al ser una malaltia que afecta als ronyons i a més, per netejar la sang, es necessita una alimentació cuidada i vigilada per els equips mèdics.

*“Necessitats especials, clar, a part de venir aquí, en el seu hotel, necessitarien tenir una dieta una mica per ells. Tampoc és res de l’altre món però clar a vegades quan vas de vacances fas el que vols, però ells per exemple han de menjar sense sal, no poden menjar gaires fruites ni verdures, poder necessiten una dieta una mica més especial.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“La dieta és fàcil de resumir, es beu poca aigua, pocs líquids en general i es consumeix poc potassi.”*

*Agent de l’Hospital Doctor Josep Trueta*

*“És que la gent que ha de fer diàlisi no tenen cap problema, excepte la dieta que han de vigilar però és una tipologia de pacient que pot fer de tot.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Sí, aquí hi ha una dietista que porta un control, fa analítiques i fa control del sucre.”*

*Agent de la Clínica Girona*

Tot i això, des del sector turístic, com s’ha esmentat anteriorment, no hi ha coneixement sobre la malaltia i, per tant, no es té idea sobre la possibilitat de que s’hagi d’adaptar el menú per aquestes persones, un cop s’analitza la situació i tractament de l’afecció, s’arriba a conclusió de que sí podien necessitar una dieta especial. Suposadament, no hi hauria problema en un canvi o adaptació del menú, però, això, podria fer sentir dependent o diferent a les persones que estan en tractament o bé, fer sentir que se’ls hi està aplicant un tracte especial a causa de la malaltia, cosa que, majoritàriament, no agrada.

En aquest cas, es pot comparar per exemple amb les persones celíacques. Segons l’Associació de Celíacs de Catalunya, una persona amb aquesta malaltia ha de mantenir durant tot la seva vida una dieta sense gluten. Actualment, només hi ha el 2,7% de restaurants catalans que tinguin una oferta gastronòmica 100% sense gluten. Els restauradors que incorporen a les seves cartes una oferta gastronòmica sense gluten tenen beneficis socials donant suport a aquest col·lectiu i, en conseqüència, també tenen uns beneficis econòmics ( Associació Celíacs de Catalunya, 2018). Si es mirés des del punt de vista de la diàlisi, es pot veure que és un cas similar, on, pocs restaurants en tenen consciència, però que la seva implicació en la malaltia generaria un gran suport social.

*“Suposo que sí perquè afecta als ronyons.”*

*Agent de l'Hotel Nord 1901*

*“Entenc que si és afectació del ronyó, segurament en el tema líquid i dieta evidentment, pot afavorir o empitjorar aquest tractament.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

### **3.3. INFORMACIÓ**

En aquest punt es veurà la informació sobre el tractament proporcionada per els hospitals, tant en el pagament d'aquest com els coneixements que proporcionen cap al turista. A més també, s'analitzarà la informació de la què disposa el sector turístic sobre la diàlisi, i com a curiositat, sobre el turisme accessible.

Des de *Diatravel* una agència especialitzada en paquets de viatges on s'inclou la diàlisi, facilita tot tipus d'informació referent a l'assegurança, trasllat, cost, etc. I es pot demanar la informació i el pressupost des de la seva web. Altre cop, es veu que Girona no està inclosa en aquest paquet, tot i així, això no és un impediment perquè els agent de la ciutat es possessin d'acord per complementar informació i fer accions conjuntes.

#### **3.3.1. Pagament del tractament**

El tractament de diàlisi és un procediment molt costós, tant a nivell físic com a nivell econòmic. S'ha pogut confirmar que si ets ciutadà de la Unió Europea, aquest tractament serà cobert per el teu país o seguretat social. Si el turista que ha de realitzar aquest procés ve de fora la Unió Europea, haurà de ser pagat per ell mateix, tot i que es diu que en venen molt pocs, ja que és un tractament molt car que es pot permetre molt poca gent, per exemple, una sessió de diàlisi pot arribar a costar, com a mínim, entre 250 i 300 euros. Tot i això, cal dir, que és un tractament amb un cost molt inferior que en altres països com Alemanya o França.

*“Depèn del país de procedència, si és de la Unió Europea queda cobert. Si són fora de la Unió Europea ho paguen ells mateixos, però d'aquests n'hi ha molt pocs.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Aquest tractament, segons si són turistes de la comunitat europea ho paga el seu país de residència i si són d'aquí ho paga la seguretat social. Es posen d'acord les dues administracions i un paga a l'altra, clar si venen de fora la comunitat europea, aquests ho han de pagar, a vegades n'hem tingut d'Israel”.*

*Agent de la Clínica Girona*

*“El preu de la diàlisi aquí, és francament inferior al preu de la diàlisi a Alemanya. És un tractament car, com a mínim t’ha de costar 250 o 300 euros per sessió de diàlisi, i pensa que se’n fan tres a la setmana. Aquest preu per exemple, no és el mateix a Alemanya o a França, allà són 400 o 500 euros.”*

*Agent de l’Hospital Doctor Josep Trueta*

De totes maneres, tot i ser de la Unió Europea, se’t paga el tractament en concret, és a dir, no et cobreix els altres serveis, com per exemple, el de transport de l’hospital a l’allotjament, i és per això, que moltes persones, en la majoria dels casos, venen amb el seu propi transport o bé, prefereixen no pagar aquest servei addicional.

Com es diu en el marc teòric, el servei de transport adaptat o organitzat per arribar a un centre sanitari té un caràcter molt important en les seves necessitats. A més, també és primordial que es tingui informació sobre el servei o bé, sobre quins són els allotjaments més propers al centre.

*“ Normalment venen amb el seu propi transport, a més a més per venir a l’hospital el transport no està inclòs en cap cas, en el cas del transport s’ho han de pagar ells mateixos però generalment no s’ho paguen [...] el que fan moltes d’aquestes persones és agafar punts estratègics, agafen hotels a prop per poder venir caminant o a prop de l’estació de tren o bus.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Una altra cosa és el transport, abans els malalts de diàlisi tenien un transport molt fàcil, individual, ara és més complicat i només tenen un transport els turistes si la seva comunitat li paga, cosa que normalment no passa. La majoria de vegades els porta un familiar.”*

*Agent de l’Hospital Doctor Josep Trueta*

### **3.3.2. Informació que es dona des dels hospitals**

En les trobades amb diferents experts de l’hospital, s’ha donat molta informació nova sobre com es gestiona el procés de diàlisi per els turistes, si es coordinen amb altres hospitals i si els dos hospitals de Girona que realitzen diàlisi, reben turistes.

S’ha de dir, que els dos hospitals de la ciutat que realitzen diàlisi són Clínica Girona i el Josep Trueta, però, només la Clínica Girona rep turistes que han de fer el tractament



de hemodiàlisi, d'altra banda, l'hospital Josep Trueta, és expert en diàlisi peritoneal i té tots els elements necessaris i donen suport als turistes que venen i han de fer aquest tipus de diàlisi. En aquest cas, no és un pacient que ve cada dia, sinó que ve quan hi ha alguna contingència.

A més s'explica que el Trueta no rep turistes perquè és l'hospital de referència i per tant, les places lliures de les que disposen es guarden per pacients crònics aguditzats. També, és interessant comentar que, els malalts que han de fer diàlisi peritoneal, tot el material que necessiten per el tractament, l'envien abans de començar el viatge, per tal que, quan arribin, ja el tinguin a punt. Això vol dir que, han de contactar amb la seva empresa proveïdora de material i deixar clar els dies, les hores i el lloc on necessiten que arribi el que necessiten. En cas de no tenir-ho en el moment de l'arribada, sempre poden anar al l'hospital Josep Trueta i allà, se'ls hi donarà el que necessitin.

*“Nosaltres no ens toca rebre turistes amb hemodiàlisi perquè som centre de referència i aquests forats que tenim lliures els reservem pels crònics aguditzats que venen d'altres hospitals de la zona o bé, del nostre propi. Per això no en rebem, o bé, podria haver-hi algun malalt que fos hepatitis B positiva, que aquest s'hauria de dialitzar obligatòriament aquí, perquè s'han de dialitzar en una sala a part.”*

*Agent de l'Hospital Doctor Josep Trueta*

*“És que no fan turistes (Trueta), aquí fan turisme els de Palamós i nosaltres (Clínica Girona) i els que tenim més places en turistes som nosaltres.”*

*Agent de la Clínica Girona*

Tot i això, si que es comenta que es manté contacte entre els hospitals.

*“Nosaltres tenim contacte amb el Trueta, però en general nosaltres només treballem per la Clínica.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“En el cas de diàlisi peritoneal si que tenim el suport per si tenen algun problema. Un malalt amb diàlisi peritoneal viatge i el seu material teòricament va per endavant, és a dir, ell es posa en contacte amb el comercial que li serveix els seus líquids, amb la quantitat, evidentment, que hagi prescrit el seu nefròleg i se li indiquen les dates i el país on estarà, ells es comprometen a que t'arribi el material. Les bosses de peritoneal de seguida són molt voluminoses i tindries una necessitat de transportar el que no es pot transportar. Aleshores, pot passar que en un determinat moment doncs, li faltin els*

*taps de tancar les connexions o bé li falti alguna bossa perquè encara no li ha arribat, passa poques vegades però podrien venir aquí a buscar-ho i naturalment se li donaria.”*

*Agent de la Hospital Doctor Josep Trueta*

A més a més, es fa una explicació exhaustiva sobre el procediment habitual, que el turista ha de seguir, en el moment de demanar plaça per realitzar el tractament de diàlisi. Aquest, comença fent la selecció de la destinació i assegurar-te que en aquella zona hi ha un hospital que pot realitzar la diàlisi. Seguidament, en el mateix centre en el que es fa el procés habitual, es comenta que es vol demanar plaça a l'estranger per unes dates concretes i s'envia l'informe del pacient. Finalment, s'accepta o no la petició en funció de les places de les que disposa l'hospital receptor o bé, de si el mateix centre vol acceptar o no turistes.

S'obté la informació de tot aquest procés quan es pregunta o es demana a l'hospital on es realitza el tractament normalment. No hi ha cap informació en la pàgina web de Clínica Girona, excepte el formulari que han d'omplir, ni en altres pàgines referides a la ciutat.

*“ Tu per exemple dius, me'n vull anar de viatge a França, has de mirar els hospitals que estan a prop, llavors vas a al teu centre i dius que vols demanar plaça a tal lloc, després les secretàries es posen en contacte amb aquell lloc i diuen que voldrien enviar un pacient que vol venir del 3 de Juliol al 15. Llavors et diuen si hi ha plaça perquè t'han d'acceptar, perquè hi ha hospitals que no agafen turistes, perquè no volen o per logística tenen poc personal, etc. O després també el que a vegades passa és que els horaris que els hi dones no els hi van bé o també han de gestionar-se la distància, perquè clar imagina't que tens el centre a una hora de l'hospital, és que és complicat .”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Ells primer ens envien l'informe mèdic del pacient, les dades que vol venir, els problemes que té i llavors nosaltres diem sí o no.”*

*Agent de la Clínica Girona*

És important comentar que hi ha alguns casos en què es realitza la diàlisi peritoneal i no cal que vagin a l'hospital cada dia, sinó que tenen una petita màquina i se la poden realitzar en el mateix establiment. L'hospital especialitzat en diàlisi peritoneal és el

Josep Trueta, com ja s'ha comentat, tot i això, no es posa cap entrebanc per contactar amb els diferents centres en cas de problemes o dubtes.

*“ Sí, poden trucar sense cap mena de problema o venir, no hi ha cap problema.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Hi ha un sistema nou que és una maleta que te la portes tu, llavors si tenen algun problema amb aquesta han de venir aquí o anar al Trueta.”*

*Agent de la Clínica Girona*

A més, per aquest projecte, era important saber si el sector sanitari, en aquest cas el departament de nefrologia, s'implicava en el turisme en el cas de rebre turistes que haguessin de realitzar aquest tractament però a la vegada, s'interessessin per la ciutat.

Ja que s'analitza si el sector turístic està conscienciat i és posseïdor d'informació sobre aquesta malaltia, és bo saber la situació a la inversa.

En aquest cas, cal dir que no es proporciona una informació concreta dels punts turístics de la ciutat des de l'àrea sanitària i tampoc hi ha la creació d'una llista d'allotjaments, restaurant, o zones turístiques on s'indiqui que estan adaptades o bé, que tinguin coneixement sobre necessitats especials.

Per contra, DIAVERUM ha creat una guia turística amb 21 destinacions de vacances a Espanya i a més, s'inclouen consells nutricionals per els pacients així com informació pràctica com ara hotels i restaurants propers a la clínica o diferents llocs d'interès. Està tot enfocat a les necessitats que puguin tenir els pacients durant les vacances.

En canvi, a Girona, s'indica que, la informació turística es dona a nivell personal, és a dir, el que cada treballador del sector sanitari pot arribar a recomanar o aconsellar, però no hi ha res concret.

*“ Això normalment ho fas a nivell personal, perquè parles amb la gent i al final et fa gràcia però sinó...”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Fem una mica d'informació del centre, de les màquines que disposem, els horaris, personal. Si ells demanen algun consell de tipus turístic els hi donem la opinió o bé els enviem a l'oficina de turisme”.*

*Agent de la Clínica Girona*

### 3.3.3. Informació que es té en el sector turístic

Si des del sector turístic es té una informació clara i útil sobre les necessitats especials que pot tenir una persona que està passant per el procés de la diàlisi, seria més fàcil establir unes connexions entre ambdós sectors i crear una guia o xarxa on, els turistes amb aquesta malaltia obtindrien la seguretat d'un sistema que cobreix tot el que necessiten i amb el que, a més, es senten a gust.

Com s'ha comentat des de l'inici de l'apartat pràctic d'aquest projecte, es deixa clar que no hi ha coneixement sobre aquesta malaltia, tot i que, moltes vegades se'n fa relació amb turisme accessible o mèdic. Així doncs, en el punt de la informació es torna a coincidir en que, tant la informació que té el personal com la que es pot donar al client és ambigua i molt encaminada cap a turisme accessible, sense contemplar altres tipus de necessitats.

En la majoria dels casos s'indica que, es té informació sobre Girona i les activitats que s'hi poden realitzar, tot i això la informació per un turisme accessible o per persones amb necessitats especials és insuficient, o bé també es comenta en algun punt que el personal si que coneix més les àrees accessibles per persones amb discapacitats motores.

*“ Nosaltres aquest any vam fer una formació més que res per saber en què s'estava treballant actualment a les comarques de Girona. A nivell de turisme accessible el personal també té informació i sap quines són les zones i allotjaments més preparats.”*

*“ Nosaltres des de fa quatre o cinc anys que no tenim serveis d'infermeria o primers auxilis perquè Aena té un protocol d'actuació que és a partir dels tres milions de passatgers ofereixen uns serveis de primers auxilis. Llavors, al no assolir-ho ens van passar un protocol en el que ens han donat un telèfon i per qualsevol assistència a qualsevol turista a nivell mèdic, hem de trucar aquest telèfon que és el cap de Santa Coloma de Feners, algun cop ens ha passat i ve directament l'ambulància des de Santa Coloma”.*

*Agent de l'Oficina de Turisme de l'aeroport*

*“ Sí, donem informació sobre Girona, però en aquest cas de discapacitat, ens hauríem d'informar prèviament, per donar una bona informació al client.”*

*Agent de l'Hotel Nord 1901*

*“ Nosaltres donem informació de tot tipus d'activitats que poden fer, de totes maneres sempre diem al responsable, un cop estan instal·lats que visitin l'oficina de turisme,*

*clar, nosaltres donem molta informació però tot i així suposo que moltes vegades ens quedem curts. Donem llocs que poden anar, piscines, restaurants tot i que hi ha molts que no són accessibles. Relacionat amb diàlisi la veritat és que no.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

A més, es sol tenir, a vegades, més informació sobre les platges i les zones de costa que sobre la pròpia ciutat, sempre referint-se a turisme accessible, on per exemple s'indica tots els elements que ha de tenir la zona de la platja per tal de que sigui accessible, com són, pàrquings per minusvàlids, passarel·les d'accés al mar i a diferents punts de la platja, lavabos, dutxes i renta peus adaptats, entre d'altres serveis. A més, és bo dir que algunes de les platges que es tenen adaptades a la Costa Brava són, per exemple, Cadaqués, Calonge, Port de la Selva o l'Estartit.

Igual que es té informació sobre les platges accessibles, seria un tema a tractar fer fulletons amb tota la informació necessària sobre Girona i la diàlisi, és a dir, allotjaments propers a la clínica, transport, llocs d'interès, etc.

“ Tenim fulletons, ara com ara, en tenim varis, un dels que tenim és del patronat de turisme, el de platges, per exemple, que et situa molt bé les platges que estan pensades per gent amb cadira de rodes, que hi ha personal i estris necessaris perquè realment la persona pugui banyar-se. Disposem també d'una guia Braille. No tenim res concret pel que fa a la diàlisi, lo únic és que des de fa un parell d'anys, ens han vingut a visitar la Clínica Bofill i Clínica Girona per comentar-nos que per qualsevol necessitat que tingui algun client, ells estan oferint un servei a més a més d'intèrpret i un servei molt ampli d'horaris”

*Agent de l'Oficina de Turisme de l'aeroport*

Per una persona amb necessitats especials és important una cerca de la informació fàcil, és a dir, que es pugui trobar senzillament a qualsevol pàgina web. Per tant, és necessari saber si es creu s'està fent un bon us de la informació de la que disposen els establiments del sector turístic.

S'ha pogut observar que, en la majoria, no tenen exposats de forma clara els serveis dirigits a turistes per necessitats especials en la seva pàgina web, i en altres casos, es creu que sí, però que es podria millorar.

“ No, de fet quan estava pensant, estava intentant recapitular pensant si teníem algun apartat específic respecte això i no, i realment ara que tenim les habitacions adaptades per cadira de rodes, crec que no ho tenim suficientment publicat o informat, és a dir, no

*ho estem fent servir com a un avantatge competitiu envers la competència, és una cosa que m'hi has fet pensar ara”.*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

*“Sí, però molt lleugerament.”*

*Agent de l'Hotel Nord 1901*

*“ Sí, surt que tenim habitacions disponibles adaptades, ara, segurament que es pot millorar.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

Per acabar amb la informació en el sector turístic, la opinió d'experts en el sector sanitari és que els establiments turístics no estan preparats per rebre aquest tipus de turisme i que seria bo que tinguessin més informació al respecte, tot i que entenen que és un tema molt poc explotat i complicat.

*“ Jo crec que la majoria no estan preparades, el que han de fer és si hi ha algun problema trucar aquí o al Trueta i l'atenció la tenen.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Sí, estaria bé, que tinguessin més informació, però clar no està enlloc això, està molt poc explotat el tema de diàlisi i viatges, és que és complicat eh.”*

*Agent de la Clínica Girona*

#### **3.3.4. Necessitats dels proveïdors**

Com és clar, no només els turistes tenen unes necessitats especials, en aquest cas, cal estudiar quines són les del sector turístic un cop analitzen la situació sobre aquest tipus de turisme en el qual el client ha de realitzar un tractament.

Tornant a fer referència al marc teòric, es pot veure esmentat les necessitats que poden tenir els proveïdors de serveis. Aquestes són, per exemple, tenir una informació actualitzada i també tenir informació de mercat, tenir serveis a la carta i personalitzats, és molt important també el *Benchmarking*, és a dir, la tècnica de gestió que consisteix en prendre referència dels millors aspectes d'altres empreses i adaptar-ho a la pròpia incloent-hi millores, o bé, comparar els productes. També és necessari el *Networking*, crear unes relacions entre tots els *Stakeholders* de la destinació per desenvolupar

oportunitat de negoci. Finalment, també seria bo establir unes normes d'accessibilitat i adaptació en els diferents sectors.

Havent dit això, es pot veure com des del sector no es contemplan totes aquestes necessitats i es conclou que es necessitaria estudiar-ho i fer un anàlisi per poder adaptar-s'hi, a més, però, es creu que estaria bé que hi hagués més conscienciació.

*“ Hauríem d'estudiar-ho i fer una anàlisi per saber com adaptar-nos, formació de personal per conèixer de primera mà el que necessiten i també l'hotel adaptar-se a les necessitats.”*

*Agent de l'Hotel Nord 1901*

*“ Per la diàlisi poder s'hauria de conscienciar també, o fer xerrades per la gent que estem en el sector turístic, per si poden venir diferents visitants amb diferents carències.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de Girona*

També, des del punt de vista dels experts es creu que estaria bé que se'ls hi posessin més facilitats, es creu que els turistes amb necessitats especials, moltes vegades, tenen por a viatjar, i que a més, si han de buscar tots els serveis que estiguin adaptats per a ells, és complicat i es cansen. Doncs, una necessitat per els proveïdors de serveis quan s'encaren cap aquest tipus de turisme seria tenir serveis adaptats i facilitar-los clarament cap aquest segment.

*“ Casi cada any repeteixen molts, i ho recomanen. Dels proveïdors de serveis estaria bé que els hi portessin més coses, perquè aquí s'han de buscar ells totes les combinacions, s'ho han de fer tot, perquè aquí no hi ha ningú que es dediqui a ells, si que fan un vaixell, però val moltíssims diners i la gent no s'ho pot permetre. La gent té por a viatjar, perquè primer que si és gent que no té gaire facilitat en el internet buscar la ubicació a prop, el transport, la gent se'n cansa, o van a llocs que ja coneixen, els hi costa molt marxar. Els turistes venen més aquí que els d'aquí van cap a un altre lloc.”*

*Agent de la Clínica Girona*

### **3.4. BARRERES**

Cal parlar de les barreres que es poden trobar els turistes amb necessitats especials tant en la mateixa ciutat de Girona com als allotjaments o hospitals. També cal esmentar, com es creu que es podrien minimitzar aquestes barreres, per tal de, poc a

poc, anar millorant cada sector i fer la situació de viatjar més fàcil per aquells que tenen més impediments.

Com de costum, es fa referència en el marc teòric, en el que s'anomenaven els diferents tipus de barreres que es poden trobar. La primera, és la pròpia valoració de l'equip mèdic ja que, en moltes ocasions són ells mateixos els que decideixen que no és el moment d'emprendre un viatge. Seguidament, la sol·licitud de la plaça, un procés llarg en el que s'incrementen els preus de vols i allotjament. A més, la possibilitat de que no hi hagi plaça a la l'hospital que es creia més adient, això comporta que moltes vegades només quedi l'opció de buscar una clínica privada que ofereixi el servei. El llenguatge podria ser una barrera, tot i que, hi ha d'haver almenys un membre de l'equip que parli anglès. Finalment, trobaríem el transport, ja que és complicat el trajecte de l'hospital al corresponent allotjament.

Altres barreres que no formen part del sector sanitari són per exemple, la informació, la que es proporciona per part dels aeroports, companyies aèries, oficines de turisme o allotjaments, aquesta ha de ser fàcil, comprensible i concisa, d'una altra manera proporcionaria al turista confusió, i una dificultat molt gran per estar còmode en la destinació.

Havent comentat això, es pot veure com la principal barrera que es troben és la falta d'informació de la malaltia per part del sector turístic, i no saber on trobar-la. Això, pot provocar una sensació d'inseguretat al turista i que per tant, no repeteixin en la destinació, seria més fàcil per ells buscar una destinació on s'ofereixi un paquet en el que saben que tenen una assegurança, que els allotjaments coneixen les necessitats i tenen un transport inclòs.

*“No ho sé, poder una de les dificultats és que la gent no coneix aquesta malaltia, clar al no tenir informació, aquesta seria la primera dificultat.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de Girona*

*“Et diria que trobar informació no és fàcil, jo no sabia per on començar, ara, entenc que aquesta gent, que ja sap una mica el que necessita sabia a on buscar-ho.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

No només es formen barreres per parts dels diferents sectors, també, a la mateixa ciutat es poden trobar barreres físiques, al·ludint concretament a la part del Barri Vell. Una zona empedrada amb diferents desnivells, i que per tant, provoquen un ràpid cansament, més assenyalat en el cas de persones amb mobilitat reduïda o bé,



persones que fan el tractament de diàlisi que, com ja s'ha vist, surten de la sessió amb un alt nivell de cansament i necessiten recuperar-se.

*“ Barreres físiques, clar, nosaltres no podem treure escales en el Barri Vell.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de Girona*

Clar és que, es necessita que es pensi en com aquestes barreres que han sigut projectades podrien ser minimitzades. Per tant, seguidament, es fa una suposició sobre com fer aquest procés de millora. Es creu que es necessita treballar-hi i invertir en millores tant en allotjament com en la ciutat, i fins i tot, fer una política per part de l'ajuntament per potenciar aquest tipus de turisme, on hi ha unes necessitats especials. També, es comenta que des de cada empresa turística caldria implicació i treball.

*“Treballant-hi i fent una política per part de l'ajuntament més encara en això, en aquest sentit en els hotels per poder fomentar aquest turisme.”*

*Agent de l'Hotel Nord 1901*

*“No, bàsicament, és que li podem oferir un destí o un medi de transport que a aquesta persona li vagi bé, si ens ho diu, simplement és treballar-ho, no és un problema.*

*Agent de Viatges Carrefour*

A més, no només les barreres es troben des del sector turístic, també, des de l'hospital s'apunten unes dificultats, com per exemple, l'idioma, en alguns casos, o bé, que la valoració del mateix equip mèdic decideixi que no és el moment de viatjar. Així, es pot comprovar que sí hi ha problemes amb alguns idiomes com s'ha esmentat, i és un assumpte que cal resoldre ja que, el pacient necessita explicar-se clarament per projectar les seves necessitats o inquietuds. A més, la valoració de l'equip mèdic no és sempre fàcil, la seva màxima prioritat és la seguretat i salut del pacient, per tant, seran molt estrictes a l'hora de decidir si una persona pot viatjar sense gaires problemes o bé, és millor que esperi un temps en fer-ho.

*“L'idioma, nosaltres normalment, anglès i francès ja en solem parlar, però per exemple ve algun alemany que no entén res d'anglès, i clar és complicat perquè t'intenten explicar el que els hi passa i no se'ls entén.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“A veure, amb l’idioma aquí no hi ha problema, normalment aquí anglès o francès parlem, llavors hi ha el turista alemany que aquest no parla res de res, ni vol parlar, però bé, quan ho necessiten ja s’espavilen”.*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Pot ser que el mateix hospital posi problemes a l’hora de marxar, que tingui problemes a la fistula o bé que hagi tingut problemes, llavors recomanes que s’esperin o que ara no és el moment però no et posen gaires problemes per viatjar. Després seria que l’altre hospital tingués plaça.”*

*Agent de la Clínica Girona*

Oposadament, en altres casos es creu que l’idioma no és una barrera, ja que la majoria de l’equip mèdic parla francès o anglès. A més a més, al contrari que en el sector turístic, es comenta que la informació per al turista que vol fer diàlisi a Girona, es troba molt fàcilment des de la pàgina web de Clínica Girona, des de la qual poden enviar la sol·licitud. Això, és un punt a favor, ja que una informació clara i fàcil pot solucionar molts dubtes al pacient que vol dirigir-se cap aquesta destinació, en el cas contrari es podria produir un desistiment per part del turista.

*“L’idioma jo crec que aquí no és una dificultat.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Crec que la informació es pot trobar fàcilment, nosaltres tenim a la web un apartat on ells poden posar el nom i les dades personals i llavors ens han d’enviar l’informe mèdic des de l’hospital.”*

*Agent de la Clínica Girona*

Un cas una mica més diferent és la diàlisi peritoneal, un tipus de tractament en el que no cal que passin per l’hospital a no ser que es produeixin problemes. En aquest cas, la dificultat o barrera, és que el material important que necessiten per el tractament viatja per davant els turistes, és a dir, han de confiar que tindran els estris per tal de poder fer el procés al lloc i hora indicat a la seva empresa proveïdora. Tot i això, aquesta barrera pot ser minimitzada sabent que, en la destinació, tindran un hospital expert en diàlisi peritoneal que els hi pot proporcionar el material en cas de que no el disposin en el termini que l’havien demanat.

*“En el cas de diàlisi peritoneal si que tenim el suport per si tenen algun problema. Un malalt amb diàlisi peritoneal viatge i el seu material teòricament va per endavant, és a dir, ell es posa en contacte amb el comercial que li serveix els seus líquids, amb la quantitat, evidentment, que hagi prescrit el seu nefròleg i se li indiquen les dates i el país on estarà, ells es comprometen a que t’arribi el material.”*

*Agent de l’Hospital Doctor Josep Trueta*

*“Aleshores, pot passar que en un determinat moment doncs, li faltin els taps de tancar les connexions o bé li falti alguna bossa perquè encara no li ha arribat, passa poques vegades però podrien venir aquí a buscar-ho i naturalment se li donaria.”*

*Agent de l’Hospital Doctor Josep Trueta*

### **3.5. GIRONA COM A DESTÍ TURÍSTIC**

Per fer aquest estudi era necessari saber si, des del punt de vista del departament de nefrologia, es reben molts turistes que han de realitzar aquest tractament. El resultat és que se’n reben molts, sobretot durant l’estiu, setmana santa i alguns ponts, és a dir, que generalment, durant tot l’any se’n reben. A més, s’indica que generalment són turistes nacionals, seguit d’alguns provinents de França i Bèlgica. També, es diu que, normalment, venen amb el seu propi transport, i que per això quasi bé mai paguen el servei d’ambulància, tot i això, sempre busquen llocs estratègics des d’on puguin desplaçar-se caminant o estar a prop per si hi ha algun problema.

*“Molts, durant l’estiu, setmana santa i els ponts, però en general durant tot l’any molts.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Sí, bastants, estrangers i del país, en reben de tots tipus”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Normalment, sobretot d’algun punt d’Espanya, sinó francesos n’hi ha molts també i belgues.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ En general venen amb el seu propi transport, a més a més per venir a l’hospital el transport no està inclòs en cap cas, en el cas del transport s’ho han de pagar ells mateixos però generalment no s’ho paguen [...] el que fan moltes d’aquestes persones és agafar punts estratègics, agafen hotels a prop per poder venir caminant o a prop de l’estació de tren o bus.”*

*Agent de la Clínica Girona*

En el cas de si Girona, com a destí turístic, esta adaptada, es creu que, en general si que s'estan fent esforços perquè aquesta sigui accessible però que tot i així és una ciutat complexa. Sobretot, es fa referència al casc antic de la ciutat com a part més enrevessada. Tot i això, en molts casos es creu que encara queda molt per fer.

De fet, certament, Girona s'implica en la conscienciació cap al turisme accessible de tal manera que a la pàgina web de turisme es pot veure una guia de recursos accessibles. A més a més, es pot veure com hi ha diferents itineraris accessibles com per exemple el Parc de les Ribes del Ter i la Devesa, o bé, les Hortes de Santa Eugènia i les Deveses de Salt.

Altrament, és indicat dir que en la part antiga de la ciutat si que hi ha unes dificultats evidents les quals impliquen unes barreres d'accessibilitat importants. Evidentment, encara queda molt per treballar però, és cert, que hi ha implicacions pel que fa introduir productes que siguin accessibles a tothom.

*“ Girona com a tal, és una ciutat adoquinada, sobretot la part històrica, la que és la més turística, , llavors, en tema de mobilitat reduïda fa que sigui més complex, però jo crec que realment s'estan fent molts esforços en museus.”*

*Agent de l'Oficina de turisme de l'aeroport*

*“ Home, aquí a Girona hi ha molt de carrer empedrat i molta escala, no és fàcil, per anar a la catedral mateix, és fotut.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

*“ Sí, home les persones que realitzen aquest tractament surten una mica xafades de la sessió, segons quina persona no podria anar fins la muralla, hi ha una sèrie de dificultats.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“ Realment, en turisme accessible, la ciutat ara l'han estat canviant com a tal, però a Girona crec que encara falta una miqueta per ser totalment accessible, crec que la ciutat no és fàcil a nivell de centre i casc antic, estan adaptant més la voreres i els passos de vianants però crec que no es pot comparar amb moltes altres ciutats. Accessible i fàcil crec que en tema de mobilitat no és, per gent invident també és complicada, amb problemes auditius, realment no t'ho sé dir.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

D'altra banda, ja que es fa referència a si la ciutat està adaptada, també cal saber si els establiments de Girona són apropiats per rebre gent amb aquest tipus de malaltia o bé, estan adaptats, en particular, si reben aquest tipus de demanda.

Com s'esmenta en l'apartat teòric, és molt important els mobles i el disseny de l'habitació, ja que freqüentment impedeixen el lliure moviment i, en alguns casos, han de ser reorganitzats o bé, se n'han hagut de treure alguns de l'habitació. També, és molt important que hi hagi places de pàrquing adaptades i es faci un bon ús de l'ascensor.

En el punt de l'allotjament, també és important el fet de l'assistència en el moment de treure l'equipatge o bé, que es tingui la oportunitat d'estacionar a l'entrada en el moment del *Check-In*.

Per últim a comentar des del punt de vista teòric, el personal és un factor imprescindible i han de tenir un alt nivell de voluntat d'assistència i sobretot, coneixement de causa, sinó, en alguns casos es pot arribar a ser sobre protector i transmetre una falsa sensació de dependència.

A Girona, es pot observar com, es té coneixença de que es té una quantitat important de persones amb mobilitat reduïda i, és per això que, la majoria dels allotjament ofereixen algunes habitacions adaptades, sobretot, fent èmfasi en que es tenen banys on es pot entrar i moure's amb cadira de rodes. Tot i això, no s'especifica sobre altres serveis que poden oferir, com per exemple ajuda especialitzada o si el personal té coneixement.

*“ De turisme accessible sí i de turisme sanitari també.”*

*“Sí, de fet ara acabem de fer una reforma de casi bé un milió d'euros, sobretot pel tema dels banys de les habitacions, i més del cinquanta per cent d'aquest banys hem fet substitució del que és la banyera clàssica facilitant així tot el tema de l'accés, posant també unes banquetes perquè la gent s'hi pugui assentar, primer per un tema - no enganyaré eh- per un tema de necessitats del mercat.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

*“ Bé, bàsicament que hi ha d'haver una sèries de llits que no siguin lliteres, que sigui un llit normal, i després sobretot, el tema del lavabo i de la dutxa, que puguin entrar*

*amb la cadira i tinguin baranes. Tenim dues habitacions que estan adaptades i l'entrada.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

*“ Jo crec que els hotels van agafant cada vegada més consciència, sobretot si es renoven.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de Girona*

Així mateix, l'aeroport de Girona també és un punt important de la ciutat, és per això que també és necessari saber si està adaptat i quines ajudes es poden proporcionar des d'allà.

En un principi, s'ha comentat que està adaptat, ja que Aena passa uns controls molt estrictes, i per tant, des de l'oficina de turisme de l'aeroport també els han de passar.

*“ En general sí, crec que sí, perquè Aena passa uns controls de qualitat bastant estrictes i nosaltres com a oficina de turisme també.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de l'aeroport*

A més a més, des de l'aeroport s'ofereix un servei d'ajuda, anomenats PMR (Personal de Mobilitat Reduïda), que faciliten el moviment per l'interior de la infraestructura per les persones que ho necessites de manera gratuïta. Per això, es creu que es podria ampliar aquest concepte per persones amb una malaltia renal i que, necessiten ajuda amb el seu equipatge, maleta amb la màquina de diàlisi o altres aspectes com la informació o el transport.

*“ Hi ha els PMR que és el Personal de Mobilitat Reduïda, és un servei gratuït que el pot sol·licitar qualsevol usuari i a l'aeroport hi ha un panell molt gran que t'indica amb simbologia bastant clara i hi ha el botó groc que alerta a un noi perquè vingui a ajudar-te, vagis en cadira de rodes, en croses o simplement perquè t'agafi del braç o l'equipatge.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de l'aeroport*

Pel que fa a la diferenciació entre escollir un destí o un altre, com podria ser Girona, es creu que hi ha una distinció entre la decisió per part de persones amb necessitats especials i els turistes sense cap problema mèdic.

Evidentment, hi ha un factor molt important que és que han de fer un tractament variis dies per setmana, i per tant, necessiten una clínica adequada i a més, estigui en una bona ubicació o bé, tingui unes bones connexions de transport. El més probable és que no s'esculli un destí on la clínica disponible es situí a una hora de camí o bé, sigui complicat arribar-hi.

Alguns comentaris, han estat que segurament es miren més la destinació, per assegurar-se que hi tindran tot el que necessiten, sobretot temes més concrets com una sanitat fàcil i accessible. En alguns casos, la sanitat pot dificultar molt la tria del destí, pot ser que sigui difícil accedir-hi o bé que no tingui tot el que necessita el pacient.

*“Home, suposo que sí, s’ho miren més.”*

*Agent de l’Hotel Nord 1901*

“Jo suposo que es fixen en que hi hagi una sanitat accessible i fàcil per ells.”

*Agent de Viatges Carrefour*

Des del sector sanitari es té clar que, en un primer moment, la destinació ha d’agradar però el punt més important, com ja s’ha comentat, és que hi hagi un centre de diàlisi, i que a més, hi hagi la possibilitat de que estigui a prop de la zona que es vol visitar.

“ Primer en que t’agradi la destinació, després doncs mirar com estan els centres de diàlisi i si t’interessa.”

*Agent de la Clínica Girona*

*“Has d’agafar mapa i buscar els centres que fan diàlisi i a partir d’aquí escollir la zona, clar si no hi ha un centre de diàlisi no es pot fer.”*

*Agent de la Clínica Girona*

### **3.5.1. Relacions entre *stakeholders***

Per les persones que viatgen i tenen unes necessitats especials, és important una bona connexió o relació entre els diferents grups d’interès de la destinació.

*Diatravel* o DIAVERUM són els exemples més clars de bones relacions i connexions entre variis *stakeholders*, no tan a nivell de destinació sinó només a nivell de coordinació com a *tour* operador o agència de viatges amb els seus proveïdors, ja que ofereixen viatges on s’inclou el vol, el trasllat de l’aeroport a l’allotjament, l’estada,

visites i excursions, assegurança especial per diàlisi i la gestió de la plaça a la clínica. Tot això, adaptat a persones que han de fer diàlisi, on tots els proveïdors saben el que comporta i en tenen coneixença.

Aquí, concretament, s'ha pogut veure amb les diferents entrevistes que no hi ha una relació entre aquests *Stakeholders*, és a dir, molts establiments no treballen d'acord amb altres. En altres ocasions, es rep informació tant de la destinació com d'establiments, com és el cas de les oficines de turisme, però no hi ha una connexió entre aquestes dues parts.

*“ Més aviat, tenim coneixement d'algun allotjament, però ens haurien de venir a informar més, perquè poder si que hi ha algú que té algun producte específic però si no ens el posa en coneixement nosaltres no ho sabem.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de Girona*

*“Nosaltres com a oficina no, no compartim informació, al contrari ens donen informació a nosaltres, sobretot des del patronat”.*

*Agent de l'Oficina de Turisme de l'aeroport*

També, s'indica que, treballar conjuntament, incloent el sector sanitari i el turístic, seria molt útil per rebre més turistes i incrementar la qualitat de la seva estada. Clarament, un sistema en el que l'allotjament té coneixement de les necessitats que poden tenir els seus turistes amb necessitats especials pot atraure molt més aquest segment, i més, si es sap que tenen unes bones relacions amb els hospitals més propers.

*“ Segur que aniria millor, el que passa que suposo que aquí, ni per un costat (allotjaments) ni per l'altre (sanitat) , no ens hem creuat i no sabem exactament ni quines són les seves necessitats i suposo que nosaltres tampoc sabem que hi ha aquest tipus de client potencial que té unes necessitats específiques.”*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

*“Clar, és que si hi hagués una xarxa, tots sortiríem beneficiats, per exemple, els hospitals tindrien més pacients, els hotels si es coordinessin bé, que estiguessin al voltant dels centres de diàlisi, home seria una bona oportunitat, posar un hotel que ofertes per gent de diàlisi, ostres seria molt xulo, i a prop dels centres de diàlisi, és que no n'hi ha eh.”*

*Agent de la Clínica Girona*



Pel que fa al sector més afectat per les dificultats cap a les persones amb necessitats especials, es coincideix, en varis casos, en que tots tenen unes barreres importants.

Tant en el cas de l'allotjament com en el del transport, s'ha pogut comprovar que hi ha un buit de coneixement pel que fa a aquesta malaltia, a més, si que es té coneixement sobre altres tipus de necessitats, com per exemple, per persones amb mobilitat reduïda, però, tot i així, encara falta implicació i millores pel que fa a relacions entre agents del sector i coneixement.

*“Potser tot una mica, el transport i l'allotjament s'haurien d'adaptar una mica més a aquest tipus de turisme, que és desconegut ara mateix jo crec.”*

*Agent de l'Hotel Nord 1901*

*“ Jo diria que tant el transport, l'allotjament i la restauració estan afectades, van lligades, un darrera l'altre.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Una mica tot, jo crec que estan millorant molt però encara falta molt.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

Per contra, hi ha opinions, algunes per part del sector sanitari, que es diu que el transport seria el sector que podria estar més afectat per certes dificultats, i es comenta que a l'allotjament no haurien de tenir problema.

*“No els allotjaments no i l'hospital tampoc, jo crec que el transport, abans aquí teníem una empresa que ens anava molt bé però ara n'hi ha una altra més econòmica que arriben potser més tard a casa, acaben diàlisi a les 16:00h i si són els últims a repartir, potser arriben a casa a les 18:00h.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“Allotjament jo entenc que no ha de tenir problemes, clar abans m'has dit que ho poden fer a l'hospital o poden portar la seva pròpia màquina i fer-ho ells, jo entenc que aquí per fer-ho ells s'han de garantir unes condicions suposo de higiene bastant importants, i entenc que si ho fan aquí ho poden fer a casa seva, i això segurament s'hauria de tenir en compte a nivell de neteja i en quines mesures de neteja han d'estar tots aquests aparells per netejar i desinfectar i jo crec que és el propi afectat el que ha de tenir cura també. I ara que estic dient això, estic pensant que poder, fins i tot hem tingut clients d'aquest tipus i no ens en hem adonat”.*

*Agent de l'Hotel Carlemany*

Per finalitzar aquest apartat, és necessari comentar la implicació del sector públic en les millores d'accessibilitat i informació cap als diferents agents de la destinació.

Com es veia una línia més amunt, quan es comentava Girona com a destí turístic, s'ha vist com sí que es van fer millores com per exemple, la creació de més rutes per persones amb mobilitat reduïda i informació a la web sobre varis aspectes per persones amb diferents tipus de discapacitats. Certament, es fa de manera lenta.

Des del sector turístic i sanitari, les opinions són dispars, però en el que sí es coincideix és que es treballa de manera lenta i es fan les millores mínimes molt a poc a poc. Fins i tot, en alguns casos es pensa que les entitats públiques treballen més que les entitats privades, ja que costa molt veure beneficis a curt termini gràcies a aquestes millores.

*“Sí, ja va ser un gran què, que la normativa d'Albergs, cases de colònies i això, és obligatori tenir, ara un mínim de places per persones amb cadira de rodes i lavabos adaptats, però bé, ara s'ha aturat molt, no hi ha inversions. Pel que fa a les vies públiques i transport, no crec que s'estigui treballant, ja fa uns anys que no es mou res.”*

*Agent de l'Alberg Cerverí*

*“ Jo crec que ara per ara l'esforç l'esta fent més l'entitat pública i el privat costa més perquè clar, hi ha una inversió econòmica que s'ha de fer que poder després tornen en forma de beneficis més a llarg termini. Fer veure al privat que això li portarà una rendibilitat més endavant potser costa més. Els allotjaments també crec que estan fent l'esforç en aquest sentit, però, bé, jo crec que van molt poquet a poquet” .*

*Agent de l'Oficina de Turisme de l'aeroport*

*“Jo diria que sí, sempre es pot més com a tot, però sí.”*

*Agent de Viatges Carrefour*

*“S'han fet alguns treballs, poder en els museus faltaria una mica, però clar tot té un cost molt elevat. Jo crec que en el tema de mobilitat reduïda han adaptat la ciutat, que és lo més fàcil.”*

*Agent de l'Oficina de Turisme de Girona*

*“Tot es va fent molt a poc a poc perquè, també s’ha de dir, que no tenim gaires facilitats per part de les entitats públiques, per poder fer una rampa a l’entrada, ens ha costat molt”.*

*Agent de l’Hotel Carlemany*

També, cal mostrar les opinions, que des d’un altre punt de vista, indiquen que les entitats públiques no s’impliquen en realitzar millores a la ciutat. Aquesta apreciació es fa sobretot des del sector sanitari.

*“No, no ho crec, segurament farien falta més polítiques o bé des de l’associació d’hostaleria més implicació en aquest tema.”*

*Agent de l’Hotel Nord 1901*

*“No, en res.”*

*Agent de la Clínica Girona*

*“La sanitat, en general, està molt malament, en aquest sentit hem d’intentar millorar, actualment, no està implicat.”*

*Agent de la Clínica Girona*

Per contra, es diu que aquí, hi ha facilitat per tal de que un turista pugui venir a fer diàlisi, es creu fins i tot, que el fet d’enviar gent des d’aquí a altres llocs és més difícil que no pas, que els turistes vinguin a Girona.

Cert és que, hi ha agències que faciliten un paquet turístic per persones que fan diàlisi, tot i així, a vegades agrada més una de les destinacions que no s’ofereixen o bé, no bé es vol preparar el viatge pel seu compte. Enviar persones des d’aquí a un destí turístic que està bastant demanat és un fet complicat, ja que altres ciutats tenen menys places de diàlisi o en tenen massa demanda. Per contra, aquí a Girona, concretament, Clínica Girona, té moltes places per turistes que venen a fer diàlisi. A més, a la costa, també es disposen d’altres hospitals per fer el tractament com per exemple a Palamós.

*“El sistema els hi posa fàcil, és a dir, en els centres perifèrics, nosaltres no perquè som l’hospital de referència, però els altres com ara Clínica Girona, Palamós o Figueres. El que accepta més turistes és Clínica Girona. L’administració posa molt pocs inconvenients, els malalts són sempre ben rebuts.”*

*Agent de l’Hospital Dr. Josep Trueta*

*“Una altra cosa és quan nosaltres fem d’exportadors de turistes a qualsevol país, fins i tot dintre de la pròpia Catalunya, és complicat, perquè el programa està molt atapeït, aleshores, si tu t’estàs dialitzant aquí i vols anar al mes d’agost a Palma de Mallorca, doncs tindràs molts problemes perquè és molt difícil que et diguin que sí. El turisme interior, és un turisme complicat, perquè no sempre es disposen de places. Si vols anar al mes d’octubre és relativament fàcil però a l’agost i juliol no hi ha places. Vull dir, que per els turistes que venen a Girona els és molt més fàcil encabir-se que no pas si enviem turistes fora, perquè aquí sempre hem tingut aquesta cultura, i la Clínica Girona sempre ha tingut una capacitat logística molt gran.”*

*Agent de l’Hospital Dr. Josep Trueta*

#### **4. PROPOSTES DE MILLORA**

Un cop havent analitzat tant teòricament com de manera pràctica les connexions que tenen els agents de Girona pel que fa a les persones amb necessitats especials i el seu coneixement sobre el tema, s’ha cregut adient realitzar unes propostes de millora per tal que la ciutat sigui més funcional i fàcil, i per tant, basades en minimitzar les barreres esmentades per els turistes que han de realitzar el tractament de la diàlisi. Aquestes seran projectades a continuació i també en forma de tríptic informatiu.

La primera proposta seria obtenir més coneixement sobre la malaltia en els establiments turístics, oferint cursos de formació per part de professionals sanitaris i informació.

Seguidament, crear una relació entre alguns establiments del sector turístic i el sector sanitari, per exemple, telèfons de contacte directes per qualsevol problema o dubte.

En tercer lloc, facilitar l’arribada a l’allotjament en cas que arribin a l’aeroport o l’estació. Això vol dir, proporcionar des de l’establiment un transport per aquestes persones que tenen una necessitat especial per tal que sigui més fàcil la càrrega i descàrrega de l’equipatge i el trajecte no tingui complicacions.

En quart punt, parlant de transport, seria bo realitzar un acord entre centres hospitalaris i diferents allotjaments implicats en voler minimitzar les barreres per aquests turistes, i oferir un transport també, de l’allotjament a la clínica els dies i hores acordats.

A més, parlant d’acords entre ambdós sectors, es podrien pactar unes visites o excursions, pensades i adaptades per persones amb necessitats especials. Per

exemple, una visita al casc antic però pensada amb pauses, dreceres, amb el material o medicaments necessaris i sabent les limitacions exposades per l'equip mèdic.

Tot i això, aprofitant la creació d'una connexió entre diferents agents d'ambdós sectors, facilitaria molt al turista la realització de paquets preparats tot inclòs, és a dir, la reserva de la plaça a la clínica, l'allotjament, el transport a l'hospital, l'assegurança especial de diàlisi i alguna visita o excursió. I que, aquesta oferta, s'oferís tant des de la Clínica Girona com des de l'allotjament.

Des del sector públic s'hauria d'invertir més en millores per la mobilitat a la ciutat, però, a banda d'això, els allotjaments també haurien de fer una mínima inversió per millorar l'accessibilitat i mobilitat dins l'establiment.

Per part del sector sanitari, caldrien unes pautes clares mentre el turista és a Girona, és a dir, una guia assessora sobre menús, hores que necessita descansar, telèfons de contacte directe i informació sobre la clínica, i a més, informació sobre les seves limitacions a l'hora de visitar les ciutats i les seves recomanacions.

També, oferir més possibilitat d'interpret, això vol dir, no només que algú de l'equip mèdic parli anglès sinó que, a més, hi hagi una persona intèrpret amb varis idiomes, per exemple francès i alemany, que pugui traduir bé les necessitats o preocupacions de cada pacient.

Per acabar, dir que seria també molt oportú, oferir una assegurança o informació sobre contractar-se una, tot i no contractar el paquet turístic, que es pugui demanar des de la mateixa clínica i que aquesta, cobreixi tant problemes amb el pacient com incidències amb la màquina.

Fent aquestes petites millores, Girona seria una destinació fàcil i que atrauria a molts turistes que es troben dins aquest segment de mercat. Persones que necessiten trobar molta informació i que a més, estiguin segures que els agents de la ciutat també en tenen coneixement.

## **5. CONCLUSIONS**

Com es pot veure des de l'inici d'aquest projecte, ja s'introdueix que es valora un tema poc considerat per el sector turístic, com és viatjar i haver de realitzar el tractament de diàlisi al mateix temps.

Certament, cada vegada hi ha més pacients tant a nivell mundial com europeu i nacional. Això vol dir, que aquesta malaltia i en conseqüència, la realització del seu

tractament va en augment. Això no vol dir, que per tenir la necessitat o dependre d'una màquina de diàlisi per extreure les toxines i l'accés d'aigua de la sang, aquestes persones no sentin la necessitat de viatjar i no s'hagin de sentir dignificats.

S'escull Girona pel fet que és una ciutat propera i de la qual es té coneixement, a part de ser una destinació turística amb interès creixent. Era important saber si era accessible i adequada per a tothom. L'elecció de la ciutat, es creu que ha sigut un encert, una ciutat històrica amb molt de potencial turístic, a prop de la costa i amb bona comunicació. A més a més, per la seva mida, ha estat possible fer una anàlisi més exhaustiva dels diferents agents que hi tenen un rol.

Per tal de complir els objectius ja formulats amb anterioritat i que seran recordats *a posteriori*, es van concretar els conceptes més importants a seguir per desenvolupar el marc teòric, on tot s'argumentava a través d'articles, llibres i altres pàgines web. En la part pràctica, es creen apartats categoritzats per temàtica i que, estan basats en les entrevistes efectuades amb diferents professionals del sector turístic i sanitari. En aquest cas, les entrevistes eren semiestructurades, és a dir, hi havia unes preguntes prèviament establertes, però aquestes podien anar variant segons l'entrevistat o podien sorgir noves preguntes segons el tema que s'estigués tractant. La forma d'estructurar aquest projecte s'ha cregut i demostrat que era la més adient per tenir un coneixement previ sobre el tema i seguidament, el coneixement i opinions que en tenen els agents de Girona.

Per concloure més concretament sobre el cos del treball, cal dir que el primer objectiu proposat era analitzar la manera com els diferents agents de la ciutat actuen i intervenen per poder rebre turistes que segueixen el tractament de diàlisi. Per tant, saber si hi ha suficient organització i preparació per part dels agents i *Stakeholders*, així com també quines relacions existeixen entre ells, cooperació, informació compartida, etc.

Així doncs, es pot dir que els diferents agents de Girona actuen i fan les seves intervencions basant-se amb altres malalties o necessitats de les que es tenen més coneixement per part seva com per exemple, turisme accessible o bé, turisme mèdic. En molts casos, la resposta es basava en persones amb mobilitat reduïda, així com totes les accions de millora. A més, apareix el concepte de turisme mèdic ja que algun establiment intenta atraure aquest tipus de turisme i fa les remodelacions necessàries per aquest.

A més a més, segons es comenta per part dels entrevistats, no hi ha una participació activa per part del sector públic en millores per persones amb necessitats especials, en molts casos es comenta que es fan les accions mínimes com per exemple, pàrquings.

A part de no tenir un coneixement de la malaltia i les seves necessitats, no existeixen relacions entre els agents del sector turístic a Girona i tampoc entre ambdós sectors. Cert és que, en molts casos es comparteix informació sobre els allotjaments a l'oficina de turisme, però no informació rellevant sobre les necessitats dels clients que puguin tenir més dificultats.

Un objectiu derivat del primer, era conèixer si els hospitals s'organitzaven de manera especial, si tenen contacte entre ells per aquests casos i si donen informació sobre el que podran fer o no en la destinació els turistes i també, sobre com actuar en cas d'emergència durant el viatge.

Un cop fetes les entrevistes, es pot veure com si que hi ha una bona connexió entre hospitals de la ciutat, tot i que, no hi ha un procés d'actuació especial quan hi ha un turista que necessita el tractament de diàlisi.

Cal dir, que la clínica encarregada de la hemodiàlisi és la Clínica Girona i l'expert en diàlisi peritoneal és l'Hospital Doctor Josep Trueta. Els turistes, en cada cas, s'han de dirigir a l'establiment hospitalari corresponent. Quan es vol viatjar a Girona, en el cas d'hemodiàlisi, és l'equip mèdic del lloc d'origen qui en farà la valoració, un cop fet, enviaran l'informe a la destinació i la clínica d'aquesta mirarà si hi ha plaça. En diàlisi peritoneal, el pacient ha d'enviar el seu material abans d'iniciar el viatge, ja que és molt pesat i de difícil transport. Només han d'anar a l'hospital en el cas de que el seu material no hagi arribat a temps, o bé, tinguin alguna dificultat amb aquest tipus de diàlisi.

Molta informació se'ls hi dona des de l'hospital d'origen, i un cop aquí, se'ls dona a conèixer les instal·lacions i equipaments de la clínica però no es dona informació sobre quines activitats podrien realitzar, les limitacions o barreres que es poden trobar en la destinació o altres curiositats turístiques al respecte. El cas de l'idioma a l'hospital, segons algunes persones, no és una gran barrera ja que, el personal de l'equip mèdic parla anglès i francès. De totes maneres, sempre hi ha turistes procedents d'altres destinacions com Alemanya, que no entenen bé algunes explicacions en altres idiomes o bé, no saben com explicar les seves necessitats.

El tercer objectiu era saber si els turistes tenen problemes a l'hora de desplaçar-se en avió i a més, si es podia acudir, en cas d'emergència amb la diàlisi peritoneal o la màquina que s'utilitza, a algun hospital.

Així doncs, com s'ha esmentat els clients no tenen inconvenient en viatjar amb la màquina si envien els materials, com ara els líquids, prèviament a la destinació, això vol dir que no els podrien portar amb ells a l'avió i que per tant, han de confiar en que l'empresa transportadora tindrà el que es necessita a temps a la destinació.

A més, a les pàgines web de les companyies que es troben a l'aeroport de Girona no es troba cap informació al respecte. En algunes, es troba informació sobre persones amb mobilitat reduïda i en altres, es dona directament el número de contacte o e-mail per si es té algun dubte. Això provoca desconfiança en el turista per viatjar en aquestes companyies o fins i tot, el desistiment de fer el trajecte en avió. El mateix passa amb el transport ferroviari, no hi ha informació a part de uns mínims per persones amb mobilitat reduïda.

En el cas de Ryanair, es pot trobar a preguntes freqüents el dubte de com viatjar amb la màquina de diàlisi i per tant, contestat acuradament per la companyia. Que aquesta pregunta estigui a les preguntes formulades amb freqüència fa pensar que, no és un tema en el que no calgui cap explicació i que a més, no és només una sola persona que necessita tenir-ne coneixement. Per això, caldria especificar en les respectives pàgines web més informació sobre les facilitats cap a les persones que necessiten aquest tractament.

Tot i això, pel que fa al mateix aeroport, està adaptat a persones amb mobilitat reduïda i a més, consta de PMR (Personal de Mobilitat Reduïda) que ajuden a persones amb necessitats especials a desplaçar-se per l'aeroport. Normalment, les persones que fan el tractament de diàlisi, ja preparen les vacances amb anterioritat, tot i així, i com ja s'ha demostrat en algun cas, n'hi ha que encara no tenen clar on les podran atendre i fer el procés mentre estan a la destinació. En el cas esmentat a la part pràctica, des de l'oficina de turisme de l'aeroport es va trucar a l'hospital Doctor Josep Trueta, i es va actuar amb rapidesa ja tenint en compte que, aquest era l'hospital de referència a Girona. Però, es pensa que, estaria bé que tant des del punt d'informació com el diferent personal de l'aeroport poguessin informar de quin hospital està disponible normalment per a turistes que han de realitzar hemodiàlisi, com arribar-hi i quins allotjaments estan al voltant. I el mateix en el cas de la diàlisi peritoneal.



També, era un objectiu analitzar la ciutat com a destinació turística, si és una bona zona per fer turisme per persones que han de fer aquest tractament. Així doncs, es creu que Girona és una ciutat que no té una gran grandària i que per tant, es pot passejar còmodament per ella. Una ciutat amb molt d'encant, història i cultura. Tot i això, hi ha zones en la que els obstacles incrementen per a les persones que no tenen una mobilitat fluïda. S'ha comprovat que en la majoria dels casos es pensa que el Barri Vell és una àrea poc agradable, parlant sempre d'accessibilitat, en el sentit que no es pot circular fàcilment si es té mobilitat reduïda. En el cas de la diàlisi, no tots els pacients tenen problemes de mobilitat, tot i això, si que tenen un fàcil cansament, sobretot el dia que s'ha fet el tractament. A part d'això, tenint en compte l'edat i deixant a part altres problemes mèdics que alguns pacients poden tenir, els turistes que fan diàlisi poden gaudir de Girona amb certa facilitat.

Per això, es creu que si el sector públic s'impliqués en millorar els accessos a aquesta àrea i a més, els agents turístics s'interessessin per conèixer les necessitats i la malaltia, s'atrauria l'atenció d'aquest segment i a més, augmentaria la seva satisfacció en la destinació.

Com a últim objectiu, es volia comprovar si els allotjaments i establiments tenien coneixement sobre la malaltia, el procés que han de realitzar els turistes, els problemes que es troben i les seves necessitats. Un cop feta la investigació, com ja s'ha comentat breument a l'inici d'aquest apartat, es pot dir que no es té coneixement sobre la malaltia i que, generalment, es tendeix a relacionar-ho amb turisme accessible o turisme mèdic. En molts casos s'admet que saben que el problema ve dels ronyons i que han de traslladar-se a un centre mèdic regularment. També, pel que fa a les barreres que es poden trobar, s'accepta que, en gran part, és la informació que se'n té. A més, pel que fa a les necessitats, coincideixen en que cal una clínica que els hi realitzi el tractament.

Per tal que una persona que necessita fer el tractament de diàlisi se senti còmoda en una destinació cal que hi hagi informació, no només per els diferents agents del sector sinó també informació dirigida cap a elles, que sigui fàcil i entenedora. Per això, cal conscienciar-se de que aquests turistes tenen unes necessitats específiques més enllà de trobar una clínica.

No totes les barreres es redueixen a la informació, moltes vegades, l'idioma, l'equip mèdic del lloc de residència, el trasllat de l'aeroport a l'allotjament o bé, de l'allotjament a l'hospital, també ho són, i per tant, cal poder-les minimitzar.

I lligant-ho amb les dificultats, no només la clínica és una necessitat per als turistes, sinó també el transport a l'hospital i que si cal, estigui adaptat, una informació fàcil, un allotjament adaptat i amb personal empàtic i amb coneixement de causa i unes dietes controlades per l'equip mèdic, entre d'altres.

Per acabar, les motivacions, es comenta que poden ser les mateixes que qualsevol altra persona, però, el punt de vista d'una persona que s'està tractant una malaltia i el d'una altra que no té cap problema mèdic poden ser molt diferents. Com s'explica en el marc teòric, la necessitat de sortir d'un entorn mundà, per una persona en ple tractament podria ser sortir del mateix hospital i mateix recorregut diari, per una altra sense cap problema, pot ser sortir de la seva ciutat i descobrir nous indrets. Una altra motivació pot ser avaluar-se a un mateix, saber on són els límits o bé, viure l'aventura.

Finalment, és per això que s'han fet les propostes de millora que s'han vist prèviament com per exemple, proporcionar des del sector sanitari al sector turístic més coneixement, crear una relació entre ambdós sectors, oferir transport, etc . Aquestes no són difícils d'aplicar, simplement cal coordinació entre ambdós sectors i connexions, traspàs d'informació i implicació en minimitzar les barreres que es puguin ocasionar.

### **5.1. AGRAÏMENTS**

Un cop finalitzat el Treball de Final de Grau, cal agrair al tutor/ tutora que ha ajudat, proporcionat informació, guiat, corregit i aconsellat durant el llarg del curs per tal de que es poguessin complir els objectius presentats amb èxit.

A més, també és necessari agrair a tots els entrevistats per el seu temps, simpatia i implicació en el projecte.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Aena (s.d.). Aeroport de Girona – Costa Brava [en línia] .  
<<http://www.aena.es/es/aeropuerto-girona-costa-brava/conocenos.html> >
- Ajuntament de Girona (2018). Turisme accessible [en línia] .  
<<http://www.girona.cat/turisme/cat/accessibilitat.php?tipus=mob#resultats>>
- Associació Celiacs de Catalunya (2018). Per què oferir menús sense gluten [en línia].  
<[https://www.celiacscatalunya.org/ca/oferir\\_menus\\_sense\\_gluten](https://www.celiacscatalunya.org/ca/oferir_menus_sense_gluten)>
- Blasco, T., Otero, L. (2008). “Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista”, *Técnicas cualitativas*, 1-5. Doi :  
10.1080/09669582.2010.499172.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and issues* [en línia] (1a ed.). UK: The Charlesworth Group. Doi:10.1080/21568316.2011.603886.
- Buhalis, D., Darcy, S. & Ambrose I. (2012). *Best practice in accessible: inclusion, disability, ageing population and tourism* [en línia]. (1a ed.). UK: The Charlesworth Group. Doi:10.1080/13683500.2012.754848.
- Clínica DAM (2018). Dieta para pacientes con enfermedad renal y diálisis [en línia].  
<<https://www.clinicadam.com/salud/5/007135.html>>
- Clínica Girona (s.d.). Servei de Nefrologia i Hemodiàlisi [en línia].  
<[http://www.dialisigirona.com/girona-costa\\_brava.php](http://www.dialisigirona.com/girona-costa_brava.php)>
- Clinical Kidney Journal (2018). The European Renal Association – European Dialysis and Transplant Association (ERA-EDTA): Registry Annual Report 2015 [en línia]. 108-122. <<https://academic.oup.com/ckj/article/11/1/108/4791408>>
- Comissió de seguiment del registre de malalts renals de Catalunya (2016). Informe de malalts renals de Catalunya [en línia] .  
<[http://trasplantaments.gencat.cat/web/.content/minisite/trasplantament/registres\\_activitat/registre\\_de\\_malalts\\_renals/arxius/Informe-estadistic-RMRC-2016.pdf](http://trasplantaments.gencat.cat/web/.content/minisite/trasplantament/registres_activitat/registre_de_malalts_renals/arxius/Informe-estadistic-RMRC-2016.pdf)>
- Daniels, M.J., Drogin, E.B., & Wiggings B.P. (2005). “Travel Tales: an interpretative analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities”, *Tourism Management*, 26(6), 919-930. Doi:  
10.1016/j.tourman.2004.06.010

Ecam (s.d.). Guia de recursos per a discapacitats [en línia]  
<[http://www.ecom.cat/catala/e91a\\_conceptes\\_basics.php](http://www.ecom.cat/catala/e91a_conceptes_basics.php)>

Europa Press (2018). La mayoría de españoles prefiere viajar a destinos nacionales este 2018. Epturismo [en línia].  
<<http://www.europapress.es/turismo/nacional/noticia-mayoria-espanoles-prefiere-viajar-destinos-nacionales-2018-20180106105942.html>>

Fernández (2006). Com analitzar dades qualitatives? *Butlletí LaRecerca* [en línia], 7, 1-13.

Fresenius Kidney Care (s.d.). Diàlisis peritoneal en el hogar [en línia]  
<<https://www.freseniuskidneycare.com/es/ckd-treatment/home-peritoneal-dialysis/types-of-pd>>

Galera, E. (2015). Definición de dependencia: ¿Cómo define la ley la dependencia? Deusto Salud [en línia].  
<<https://www.deustosalud.com/blog/teleasistencia-dependencia/definicion-dependencia-define-ley-dependencia>>

Generalitat de Catalunya (2014). Què és i com es reconeix la situació de dependència [en línia].  
<[http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematicos/persones\\_amb\\_dependencia/que\\_es\\_i\\_com\\_es\\_reconeix\\_la\\_situacio\\_de\\_dependencia/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/persones_amb_dependencia/que_es_i_com_es_reconeix_la_situacio_de_dependencia/)>

Generalitat de Catalunya (2015). Diàlisi peritoneal [en línia].  
<<http://decisionscopartides.gencat.cat/ca/decidir-sobre/malaltia-renal-cronica-avancada/opcions-de-tractament/dialisi/dialisi-peritoneal/#bloc5>>

Gestair (2018). Pàgina web de Gestair [en línia].< <http://www.gestair.com/>>

Gonzalo, J. (2013). Girona vol atreure el turisme accessible. El Punt Avui [en línia].  
<<http://www.elpuntavui.cat/economia/article/18-economia/681993-girona-vol-atreure-el-turisme-accessible.html>>

Hennessy, M. (2012). *Accessible Tourism: Exploring dialysis patients world of travel 2012* (Tesi doctoral no publicada). Universitat de Girona, Girona.

Heraldo (2017). Salud: Crecen un 6% personas que necesitan diálisis o trasplante renal en un año [en línia].

<<https://www.heraldo.es/noticias/suplementos/salud/2017/10/10/crecen-personas-que-necesitan-dialisis-trasplante-renal-espana-ano-1201154-1381024.html>>

Hospital Universitari de Girona Doctor Josep Trueta (s.d.). Diàlisi [en línia].

<<http://icsgirona.cat/ca/contingut/hospital/126>>

Jet2.com (2018). Pàgina web de Jet2 [en línia].

<<https://www.jet2.com/faqs/medical-and-special-assistance#gsc.tab=0>>

McCabe, S. (2009). "Who needs a holiday? Evaluating Social Tourism", *Annals of Tourism Research*, 36(4), 667-688. Doi:10.1016/j.annals.2009.06.005

Muñoz L. (2015). EFE: Salud. Hemodiàlisi: dieta, cuidados y estilo de vida [en línia].

<<http://www.efesalud.com/hemodialisis-dieta-cuidados-y-estilo-de-vida/>>

NIH (2016). Kidney Disease Statistics for the United States [en línia].

<<https://www.niddk.nih.gov/health-information/health-statistics/kidney-disease>>

Organización Mundial de la Salud (2018). Datos y estadísticas [en línia].

<<http://www.who.int/gho/es/>>

Pifer Trinh B., Mccullough Keith P., Port Friedrich K., Goodkin David A., Maroni Bradley J., Held Philip J., I Young Eric W. (2002). Mortality risk in hemodialysis patients and changes in nutritional indicators: DOPPS. *Kidney International: dialysis – transplantation*, 62, 2238-2245 [en línia].

<[http://www.kidneyinternational-online.org/article/S0085-2538\(15\)48794-0/pdf](http://www.kidneyinternational-online.org/article/S0085-2538(15)48794-0/pdf)>

Pobeda (2018). Pàgina web de Pobeda [en línia].

<<https://www.pobeda.aero/>>

Poria, Y., Reichel, A., & Brandt Y. (2011). "Dimensions of a hotel experience of people with disabilities: an exploratory study", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 571-591. Doi: 10.1108/09596111111143340.

Renfe (s.d.). Con la sociedad y la accesibilidad [en línia].

<[http://www.renfe.com/empresa/RSE/compromisos\\_y\\_acciones/social.html](http://www.renfe.com/empresa/RSE/compromisos_y_acciones/social.html)>

Rodriguez Gómez, G. (1996). "Metodología de la investigación cualitativa", *Cómo hacer investigación cualitativa*, 363. Doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.

Ryanair (2018). Pàgina web de Ryanair [en línia].

<<https://www.ryanair.com/es/es/>>

Ryanair (2018). Preguntes freqüents[en línia].

<https://www.ryanair.com/es/es/informacin-util/centro-de-ayuda/faq/equipaje2#0-12>

Sabatino, A., Regolisti, G., Gandolfini, I., Delsante, M., Fani, F., Gregorini, M., & Fiaccadori, E. (2017). "Diet and enteral nutrition in patients with chronic kidney disease not on dialysis: a review focusing on fat, fiber and protein intake", *Journal of nephrology*, 30(6), 743-754. Doi: 10.1007/s40620-017-0435-5.

SEDEN (2018). Diaverum presenta la primera Guía Turística para el Paciente Renal [en línia].

<<https://www.seden.org/diaverum-presenta-la-primera-guia-turistica-para-el-paciente-renal-1062>>

Shi, L., Cole, S. & Chancellor, H.C. (2012). "Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments", *Tourism Management*, 33(1), 228-231. Doi: 10.1016/j.tourman.2011.02.007.

Thomas Cook Airlines (2018). Pàgina web de Thomas Cook [en línia].

<<https://www.thomascookairlines.com/en/fly-with-us/special-assistance/healthy-flying.jsp>>

Transavia (2018). Pàgina web de Transavia [en línia].

<<https://www.transavia.com/es-ES/inicio/>>

TUI (2018). Pàgina web de TUI [en línia].

<<https://www.tui.co.uk/flight/>>

TUI fly (2018). Pàgina web de TUI Fly [en línia].

<<https://www.tuifly.be/es>>

Viccionari (s.d.). Agent turístic [en línia].

<[https://ca.wiktionary.org/wiki/agent\\_tur%C3%ADstic](https://ca.wiktionary.org/wiki/agent_tur%C3%ADstic)>

## **7. ANNEXOS**

En aquest apartat es podran veure les diferents entrevistes realitzades a diferents professionals tant del sector turístic com del sanitari. S'ha cregut important adjuntar-les ja que no és un material que es pugui trobar i estan fetes i encaminades per assolir els objectius establerts. A més, també es podrà trobar un tríptic de creació pròpia on es mostren les propostes de millora ja esmentades.

### **7.1 ENTREVISTES**

#### **Agent de l'hotel Nord 1901**

##### **Empreses allotjament/ agències/ restauració**

##### **Coneixement sobre la malaltia i els serveis necessaris**

- Sap què és una malaltia renal i què causa?

“ El que sé és que és una malaltia que afecta als ronyons, és lo únic que sé.”

- Sap que hi ha persones per les que no és necessari el trasllat a l'hospital i poden realitzar el tractament des de casa, o l'hotel, en el cas que estiguin de viatge?

“ No.”

- Ha tingut mai alguna experiència personal o amb algun client que s'hagi trobat en aquest casos?

“ No, crec que no.”

- Quines creu que són les necessitats més importants per les persones que han de realitzar el tractament de diàlisi? I pel que fa a altres tipus de necessitats específiques?

“ Suposo que anar al metge habitualment i tenir una revisió constant.”

- Creu que poden necessitar una dieta especial?

“ Suposo que sí perquè afecta als ronyons.”

- Sap quins són els hospitals de Girona que realitzen aquest tipus de tractament?

“ No ho sé, diria que al Trueta, però no ho sé.”

## **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial (pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ Jo no ho he vist així.”

- Per què creu que no és així?

“ Bueno sobretot perquè nosaltres estem tractant un altra tipus de turisme, que estaria més ambientat en el turisme esportiu, de bicicletes i el tema del turisme mèdic no el conec.”

- Per què creieu que les persones amb necessitats especials volen viatjar? Quines poden ser les seves principals motivacions?

“ Suposo que per conèixer segones opinions, per veure els tractaments que fan a altres llocs i viatgen suposo per recomanació.”

- Creu que hi ha diferència entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“ Home, suposo que sí, s'ho miren més.”

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?
  - o Creu que, en el cas de les persones que realitzen el tractament de diàlisi, les dificultats es comencen a formular abans d'iniciar el viatge? En quin sentit?

“ Sí, suposo que sí.”

- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)

“ Potser tot una mica, el transport i l'allotjament s'haurien d'adaptar una mica més a aquest tipus de turisme, que és desconegut ara mateix jo crec.”

- En el vostre allotjament teniu habitacions adaptades?

“ Doncs gairebé no, si que tenim algunes habitacions que funcionen com a adaptades però no crec que tinguin l'equipament necessari, l'entrada i els banys de lo que és la



zona del *Hall* de recepció, sí, el que seria menys accessible és el tema de les habitacions.”

- Creu que aquestes barreres o dificultats poden ser minimitzades? Com?

“ Treballant-hi i fent una política per part de l'ajuntament més encara en això, en aquest sentit en els hotels per poder fomentar aquest turisme.”

### **Anàlisi d'*Stakeholders*, rols, etc.**

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ No, no ho crec, segurament farien falta més polítiques o bé des de l'associació d'hostaleria més implicació en aquest tema.”

- A la vostra empresa teniu alguna oferta especial o serveis especials per aquest tipus de demanda? Com esteu adaptats? Feu diferenciació entre tipus de discapacitat (mobilitat, mental, sensorial, etc.)

“ No.”

- Doneu informació sobre Girona a l'hotel? I en el cas de que vingués una persona amb discapacitat motora, sabríeu com informar o on recomanar?

“ Sí, donem informació sobre Girona, però en aquest cas de discapacitat, ens hauríem d'informar prèviament, per donar una bona informació al client.”

- Quines són les seves necessitats prioritàries com a proveïdor d'un servei en relació als turistes amb alguna dependència? (formació als professionals, altres activitats...)

“ Hauríem d'estudiar-ho i fer una anàlisi per saber com adaptar-nos, formació de personal per conèixer de primera mà el que necessiten i també l'hotel adaptar-se a les necessitats.”

- Creuen que des de la pàgina web es dona la informació suficient a les persones amb necessitats especials per allotjar-se al seu hotel/ per menjar al seu restaurant...?

“ Sí, però molt lleugerament.”

## **Agent de l'Oficina de Turisme de Girona**

### **Empreses allotjament/ agències/ restauració**

#### **Coneixement sobre la malaltia i els serveis necessaris**

- Sap què és una malaltia renal i què causa?

“ És una disfunció del ronyó no? Que no arriba, que per exemple, en comptes de funcionar al 100%, funciona a uns nivells molt baixos i necessites aquest tractament perquè funcioni.”

o Sap en què consisteix el tractament de diàlisi?

“ S'ha d'anar, no sé si és un dia sí i un dia no, a l'hospital però els medicaments ja no sé.”

o Ha tingut mai alguna experiència personal o amb algun client que s'hagi trobat en aquest casos?

“ No, mai.”

- Quines creu que són les necessitats més importants per les persones que han de realitzar el tractament de diàlisi? I pel que fa a altres tipus de necessitats específiques?

“ Clar, que en la destinació hi hagués un centre especialitzat.”

- Sap quins són els hospitals de Girona que realitzen aquest tipus de tractament?

“ Suposo que hi ha el Trueta, i no sé si hi deu haver també alguna clínica, poder Clínica Girona.”

#### **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial (pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ El turisme inclusiu genera una quantitat molt gran de diners però se'n perd una altra molt gran perquè, clar, no hi ha serveis per aquest col·lectiu.”

- En el cas de que us vingui algú amb dificultats motores, quines rutes o què aconselleu anar a veure?

“ Tenim un plànol de mobilitat reduïda, que esta adaptat, perquè clar, Girona, evidentment, és molt difícil, en aquest hi ha els llocs que són accessibles, els que són parcialment accessibles i no accessibles.”

- Creu que hi ha diferencia entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“Jo crec que sí, per exemple, si tu tens una malaltia com ara la diàlisi, sempre aniràs o buscaràs un lloc que sàpigues que tens un servei a prop, perquè clar, suposo que això deu ser crònic i s'ha d'anar fent periòdicament.”

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?

“ No ho sé, poder una de les dificultats és que la gent no coneix aquesta malaltia, clar al no tenir informació, aquesta seria la primera dificultat.”

- En el cas de turisme accessible, quines són les barreres que es poden trobar?

“ Barreres físiques, clar, nosaltres no podem treure escales en el Barri Vell.”

“ Jo crec que els hotels van agafant cada vegada més consciència, sobretot si es renoven.”

- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)

“ Per la diàlisi poder s'hauria de conscienciar també, o fer xerrades per la gent que estem en el sector turístic, per si poden venir diferents visitants amb diferents carències.”

### **Anàlisi d'Stakeholders, rols, etc.**

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ S'han fet alguns treballs, poder en els museus faltaria una mica, però clar tot té un cost molt elevat. Jo crec que en el tema de mobilitat reduïda han adaptat la ciutat, que és lo més fàcil.”

- Creuen que des de la pàgina web es dona la informació suficient a les persones amb necessitats especials per allotjar-se al seu hotel/ per menjar al seu restaurant...?

“ A la de l’Ajuntament sí, a baix de tot posa accessibilitat i si que hi ha informació.”

- Treballen conjuntament amb altres empreses turístiques o organitzacions en relació amb el turisme accessible? Quin és el seu rol en aquesta xarxa de contactes?

“ Més aviat, tenim coneixement d’alguns allotjaments, però ens haurien de venir a informar més, perquè poder si que hi ha algú que té algun producte específic però si no ens el posa en coneixement nosaltres no ho sabem.”

### **Agent de l’agència de viatges Carrefour**

Empreses allotjament/ agències/ restauració

Coneixement sobre la malaltia i els serveis necessaris

- Sap què és una malaltia renal i què causa?

“ Sí, em sona.”

- En el cas de que algú que fes diàlisi us demanés anar fora, què faríeu?

“ Doncs, en funció del que necessiti, si té alguna necessitat específica amb l’hotel, doncs se li demana a l’hotel, poc més podem fer, si ha de portar algun aparell o alguna cosa així per pujar en el medi de transport, doncs el mateix, ha de portar la documentació en l’idioma que pertoqui, per els controls que li puguin fer.”

- Sap de què consta el seu tractament?

“ No”.

- Quines creu que són les necessitats més importants per les persones que han de realitzar el tractament de diàlisi? I pel que fa a altres tipus de necessitats específiques?

“ Ho desconec totalment, no sé si han de portar medicaments i han d’estar en fred, que això ens passa a vegades o no sé si necessiten portar algun aparell més o si és el cas doncs el tema del seient de l’avió.”

- Sap quins són els hospitals de Girona que realitzen aquest tipus de tractament?

“ No.”

### **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial (pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ No ho sé, ho desconec.”

- Per què creieu que les persones amb necessitats especials volen viatjar? Quines poden ser les seves principals motivacions?

“ Per què? I per què no? No sé, com qualsevol altra persona, inclús poder tenen més motiu per oblidar que estan malalts.”

- Creu que hi ha diferència entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“ Jo suposo que es fixen en que hi hagi una sanitat accessible i fàcil per ells.”

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?

“ No en tinc n'idea”

- Creu que, en el cas de les persones que realitzen el tractament de diàlisi, les dificultats es comencen a formular abans d'iniciar el viatge? En quin sentit?

“No, bàsicament, és que li podem oferir un destí o un medi de transport que a aquesta persona li vagi bé, si ens ho diu, simplement és treballar-ho, no és un problema.”

Anàlisi d'Stakeholders, rols, etc.

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ Jo diria que sí, sempre es pot més com a tot, però sí.”

- A la vostra empresa teniu alguna oferta especial o serveis especials per aquest tipus de demanda? Com esteu adaptats? Feu diferenciació entre tipus de discapacitat (mobilitat, mental, sensorial, etc.)

“ No, bàsicament gent amb cadira de rodes, això si t'ho diuen, doncs, ja busques habitacions accessibles per gent amb discapacitats, però ofertes especials no tenim, ho busquem al moment que ens hi trobem i tampoc tenen tarifes especials.”

## **Agent de l'hotel Carlemany**

### **Empreses allotjament/ agències/ restauració**

#### **Coneixement sobre la malaltia i els serveis necessaris**

- Sap què és una malaltia renal i què causa?
  - o Sap en què consisteix el tractament de diàlisi?

“ Molt poc, per sort o per desgràcia no conec a ningú que hagi estat en aquest tractament o que hagi patit una malaltia d'aquest tipus, per tant, no et sabria dir en què consisteix ni els problemes que tenen”.

- Quines creu que són les necessitats més importants per les persones que han de realitzar el tractament de diàlisi? I pel que fa a altres tipus de necessitats específiques?

“ Doncs no et sabria dir, perquè això de la diàlisi... no sé si necessiten un temps de marge per recuperar-se, en el qual necessiten un espai de tranquil·litat per recuperar-se”.

- o Creu que poden necessitar una dieta especial?

“ Entenc que si és afectació del ronyó, segurament en el tema líquid i dieta evidentment, pot afavorir o empitjorar aquest tractament”.

- Sap quins són els hospitals de Girona que realitzen aquest tipus de tractament?

“ No, jo suposo que el Trueta o el Sta. Caterina, els dos principals. Llavors suposo que algunes clíniques privades ho fan”.

- o En cas de problemes amb la màquina de diàlisi, que poden portar els clients, saben a qui acudir? O saben qui els podria donar informació i ajuda relacionada?

“ Evidentment no, seria el nefròleg no? Però n'idea”.

#### **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial (pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ De turisme accessible sí i de turisme sanitari també”.

- Aquí a l'hotel ho teniu adaptat per turisme accessible?

“ Sí, de fet ara acabem de fer una reforma de casi bé un milió d'euros, sobretot pel tema dels banys de les habitacions, i més del cinquanta per cent d'aquest banys hem fet substitució del que és la banyera clàssica facilitant així tot el tema de l'accés, posant també unes banquetes perquè la gent s'hi pugui assentar, primer per un tema - no enganyaré eh- per un tema de necessitats del mercat. El nostre hotel està dirigit a un segment de negoci i per altra banda hi ha un mercat secundari d'esportista d'elit i aquest també prefereix més el tema dutxa que banyera. I aquí hi ha una tercera pota, que ara estem amb negociacions amb organismes internacionals o organismes mèdics fora de l'estat espanyol que portaran gent a quedar-se aquí a Girona i evidentment, un dels *handicaps* per gent que pateix operacions al maluc o genoll doncs, és l'accés a banyera. Una clínica privada ens va donar l'opció d'allotjar aquest turisme mèdic, i com vam veure que tenim un volum gran d'habitacions doncs farem la prova i la gent vindrà a fer el pre i el post operatori aquí a l'hotel”.

- I arrel d'aquest turisme mèdic que feu, les persones que fan diàlisi si tinguessin més informació respecte sobre l'estada aquí, organitzant-ho amb l'hospital, no es podria atraure aquest sector?

“ Segur, el que passa que suposo que aquí, ni per un costat ni per l'altre, no ens hem creuat i no sabem exactament ni quines són les seves necessitats i suposo que nosaltres tampoc sabem que hi ha aquest tipus de client potencial que té unes necessitats específiques. Ara estic pensant una cosa, que podré em diràs que no té res a veure amb això però, diguéssim amb la gent de la resta de la província de Girona que s'ha d'apropar a la ciutat per fer tots els tractaments de Quimio o Radioteràpia i que moltes vegades necessiten un allotjament per, un cop fan aquest tractament reposar un dia o dos perquè estan híper dèbils o bé perquè viuen lluny doncs aquí estarien a prop de la clínica, ja et dic, ho estic comparant amb aquest tipus de malaltia que si que hem tingut i estan més sensibles, necessiten estar tranquils i venen a descansar”.

- Per què creieu que les persones amb necessitats especials volen viatjar? Quines poden ser les seves principals motivacions?

“ Clar, en el tema de la diàlisi, no t'ho sé dir, jo no ho he patit, si que a nivell familiar s'ha fet pròtesi de la ròtula i pròtesi de maluc, són operacions feixugues i que et donen l'alta de l'hospital entre les 24 o 48 hores i necessiten rehabilitació i els hi recomanen

fer-ho aviat. Suposo que buscaran ciutats també, més o menys adaptades, que no tinguin grans moviments i Girona, bé, diguéssim el Barri Vell es pot caminar però segurament no seria el lloc més idoni per fer una recuperació de pròtesi de maluc o de turmell, però crec que es pot encaixar”.

- Creu que hi ha diferència entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“ Jo crec que no miraran primer la ciutat sense haver mirat si hi ha un bon centre mèdic que hi puguin realitzar el seu tractament”.

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?

“ Realment, en turisme accessible, la ciutat ara l’han estat canviant com a tal, però a Girona crec que encara falta una miqueta per ser totalment accessible, crec que la ciutat no és fàcil a nivell de centre i casc antic, estan adaptant més la voreres i els passos de vianants però crec que no es pot comparar amb moltes altres ciutats. Accessible i fàcil crec que en tema de mobilitat no és, per gent invident també és complicada, amb problemes auditius, realment no t’ho sé dir”.

- o Creu que, en el cas de les persones que realitzen el tractament de diàlisi, les dificultats es comencen a formular abans d’iniciar el viatge? En quin sentit?

“ És que ja et dic, mai m’he arribat a plantejar aquest volum de gent. Et diria que trobar informació no és fàcil, jo no sabia per on començar, ara, entenc que aquesta gent, que ja sap una mica el que necessita sabia a on buscar-ho. Altre cosa és que ho trobessin a Girona i que aquí aquests centres estiguessin preparats i receptius. A mi si em truca un client amb aquestes característiques, et diria que 99`9% de recepció es quedaria mort, com m’estic quedant jo ara, i dirien, molt bé diàlisi, què puc fer jo per vostè? I tema hospital dirien, clar, evidentment, Clínica Girona i podríem trucar i preguntar com ho haurien de fer, suposo que faríem això, però clar jo mai m’hi he trobat, i estic segur que hi ha un X per cent de gent que han passat per això però mai ho han demanat a l’hotel”.

- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)



“ Allotjament jo entenc que no ha de tenir problemes, clar abans m’has dit que ho poden fer a l’hospital o poden portar la seva pròpia màquina i fer-ho ells, jo entenc que aquí per fer-ho ells s’han de garantir unes condicions suposo de higiene bastant importants, i entenc que si ho fan aquí ho poden fer a casa seva, i això segurament s’hauria de tenir en compte a nivell de neteja i en quines mesures de neteja han d’estar tots aquests aparells per netejar i desinfectar i jo crec que és el propi afectat el que ha de tenir cura també. I ara que estic dient això, estic pensant que poder, fins i tot hem tingut clients d’aquest tipus i no ens en hem adonat”.

“ Tot es va fent molt a poc a poc perquè, també s’ha de dir, que no tenim gaires facilitats per part de les entitats públiques, per poder fer una rampa a l’entrada, ens ha costat molt”.

- Creu que aquestes barreres o dificultats poden ser minimitzades? Com?

#### **Anàlisi d’*Stakeholders*, rols, etc.**

- Creu que el sector públic s’implica en millorar l’accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ Ara per qualsevol nova construcció, diguéssim per tema de mobilitat i accessibilitat, es posen molts entrebancs, en el tema per exemple de que tu dius que vols fer una rampa, i et diuen no, aquesta rampa s’ha de fer cap a dintre, no pot sortir cap a fora. És a dir, nosaltres perquè ja som un hotel amb uns certs anys i ens ha costat poder habilitar accessos a coses que ja estan fetes antigament, jo entenc que moltes coses de les que es fan ara si que realment ho han adaptat però si tu voltes per Girona, tots aquests llocs que ja tenen uns anys, és difícil adaptar-ho i segurament de la manera que ho voldries adaptar o podries fer-ho et trobes amb algun entrebanc important”.

- A la vostra empresa teniu alguna oferta especial o serveis especials per aquest tipus de demanda? Com esteu adaptats? Feu diferenciació entre tipus de discapacitat (mobilitat, mental, sensorial, etc.)

“ No específicament, però si que hem col·laborat, ja és la segona vegada que amb el patronat es convida a una *influencer*, a una senyora mediàtica, que em sembla que és americana i ve amb el seu gos pigall i el seu home, ella és invident i esta una setmana aquí a Girona, bé, no només a Girona també va a visitar els voltants. El que fa aquesta senyora és valorar tots aquests atractius turístics des del punt de vista del turisme accessible, en aquest cas, com a persona invident i que va acompanyada del seu gos pigall. Persona invident i a més a més, estrangera, vull dir que, A, ja hi ha una dificultat

de mobilitat i , B, també les limitacions de la parla, perquè clar, la senyora parla només anglès. Però, bé, és una senyora que esta respectada i que evidentment de les recomanacions que fa serveixen per millorar i fa una propaganda interessant. Clar, quan es fa el Barri Vell, és el millor lloc per caminar per una persona invident? Segurament no, però l'encant que té aquest territori segurament no hi seria si fossin carrers normals”.

- Quines són les seves necessitats prioritàries com a proveïdor d'un servei en relació als turistes amb alguna dependència? (formació als professionals, altres activitats...)

“ Primer de tot volen ser tractats com la resta, això ens ho manifesten sempre, si que evidentment però a nivell intern intentem tenir una mica més de cura. Per exemple, en el restaurant només acceptem el gos pigall, i per tant informar el cambrer i també que pugui informar a la gent. En tema de les habitacions, estan més preparades i més adaptades en menys obstacles, perquè es puguin sentir igual de còmodes però sense tants entrebancs”.

- Creuen que des de la pàgina web es dona la informació suficient a les persones amb necessitats especials per allotjar-se al seu hotel/ per menjar al seu restaurant...?

“ No, de fet quan estava pensant, estava intentant recapitular pensant si teníem algun apartat específic respecte això i no, i realment ara que tenim les habitacions adaptades per cadira de rodes, crec que no ho tenim suficientment publicat o informat, és a dir, no ho estem fent servir com a un avantatge competitiu envers la competència, és una cosa que m'hi has fet pensar ara”.

- Treballen conjuntament amb altres empreses turístiques o organitzacions en relació amb el turisme accessible? Quin és el seu rol en aquesta xarxa de contactes?

“ No, hem treballat amb l'associació MIFAS, organitzem sempre uns esdeveniments aquí a l'hotel però clar no inclouen allotjament, però si que tenim gent amb cadira de rodes o mobilitat reduïda que ve sovint aquí a l'hotel”.

## **Agent de l'Alberg Cerverí**

Empreses allotjament/ agències/ restauració

### **Coneixement sobre la malaltia i els serveis necessaris**

- Sap què és una malaltia renal i què causa?

“ Sí, afecta als ronyons no?”

○ Sap en què consisteix el tractament de diàlisi?

“ No he tingut ocasió de conèixer ningú que fes aquest tractament, però sí que he sentit que s'ha de fer molt sovint n?”

○ Ha tingut mai alguna experiència personal o amb algun client que s'hagi trobat en aquest casos?

“ Aquí a l'Alberg ha vingut, a vegades, gent que tenia familiars allà a l'hospital i s'ha allotjat aquí uns dies, però tampoc massa.”

- Quines creu que són les necessitats més importants per les persones que han de realitzar el tractament de diàlisi? I pel que fa a altres tipus de necessitats específiques?

“ Clar, entenc que són gent que s'ha de desplaçar sovint a l'hospital, suposo que necessiten un servei d'ambulàncies.”

○ I aquí a l'Alberg podríeu contactar amb algun hospital o heu hagut de contactar mai?

“ No, a vegades quan algú s'ha trobat malament aquí hem trucat o bé hem demanat un taxi.”

- Sap quins són els hospitals de Girona que realitzen aquest tipus de tractament?

“ El Trueta no? I no sé si el de Salt també.”

○ En cas de problemes amb la màquina de diàlisi, que poden portar els clients, saben a qui acudir? O saben qui els podria donar informació i ajuda relacionada?

“ Clar no sé, no ens hi hem trobat mai, gent que vingués amb la màquina mai. Tot i que aquí, si que hem tingut gent amb disminucions o a vegades tenim clubs que van en cadira de rodes i tenim unes habitacions preparades.”

- I quines són les característiques d'aquestes habitacions?

“ Bé, bàsicament que hi ha d'haver una sèries de llits que no siguin lliteres, que sigui un llit normal, i després sobretot, el tema del lavabo i de la dutxa, que puguin entrar amb la cadira i tinguin baranes. Tenim dues habitacions que estan adaptades i l'entrada.”

### **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial (pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ Jo el que veig, és que aquest tipus de col·lectiu no pot anar en els llocs normals, no perquè no estiguin preparats sinó perquè no els volen. Això ens ho han dit aquí, sempre ens ho han dit grups de disminuïts, que venen i diuen que els costa molt trobar llocs que ens vulguin. A vegades han vingut grups de gent que els hi costa menjar i clar, no és fàcil.”

- Per què creieu que les persones amb necessitats especials volen viatjar? Quines poden ser les seves principals motivacions?

“ Bàsicament, aquest tipus de gent necessita sortir del seu medi normal, ho diuen, encara que no vinguem a fer gaire res, està bé canviar de lloc.”

- Creu que hi ha diferència entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“ No, simplement les persones amb necessitats especials normalment ja venen amb els seus vehicles, que ja és un gran què. Però per exemple a vegades ens han vingut grups que fan servir el tren i clar per anar del Barri Vell a l'estació a peu, clar, t'hi està una estona. Clar miren que els hi sigui fàcil.”

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?

“ Home, aquí a Girona hi ha molt de carrer empedrat i molta escala, no és fàcil, per anar a la catedral mateix, és fotut.”

- Creu que, en el cas de les persones que realitzen el tractament de diàlisi, les dificultats es comencen a formular abans d'iniciar el viatge? En quin sentit?

“ Clar, desconec aquesta situació, ara mateix no t'ho sabria dir, no et podria contestar.”

- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)

“ Una mica tot, jo crec que estan millorant molt però encara falta molt.”

- Com creu que Girona treballa per millorar l'accessibilitat o serveis?

“ Sí, ja va ser un gran què, que la normativa d'Albergs, cases de colònies i això, és obligatori tenir, ara un mínim de places per persones amb cadira de rodes i lavabos adaptats, però bé, ara s'ha aturat molt, no hi ha inversions. Pel que fa a les vies públiques i transport, no crec que s'estigui treballant, ja fa uns anys que no es mou res.”

#### **Anàlisi d'Stakeholders, rols, etc.**

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ Jo diria que poder abans hi havia més predisposició, però ara s'ha frenat molt tot. Jo penso que el màxim que es fa és fer places de pàrquing, ara, rebaixar voreres això costa molt, fa uns anys que no es fa gaire res.”

- Quines són les seves necessitats prioritàries com a proveïdor d'un servei en relació als turistes amb alguna dependència? (formació als professionals, altres activitats...)

“ Nosaltres estem oberts a rebre grups de gent d'aquest tipus, els hem d'acceptar, i a més tenim una funció social, en la xarxa d'albergs i per tant doncs, contents de poder-ho tenir.”

- Creuen que des de la pàgina web es dona la informació suficient a les persones amb necessitats especials per allotjar-se al seu hotel/ per menjar al seu restaurant...?

“ Sí, surt que tenim habitacions disponibles adaptades, ara, segurament que es pot millorar.”

- Creu que més endavant seria bo treballar en el tema de la diàlisi, en el sector públic també?

“ Sí perquè moltes vegades fan només el que saben fer, que és accessible i adaptar una mica la ciutat.”

- Es dóna informació respecte la possibilitat de realitzar diàlisi a Girona i les facilitats que hi pugui haver? I quin altre tipus d'informació enfocada a persones amb necessitats específiques dóna la seva empresa?

“ Nosaltres donem informació de tot tipus d'activitats que poden fer, de totes maneres sempre diem al responsable, un cop estan instal·lats que visitin l'oficina de turisme, clar, nosaltres donem molta informació però tot i així suposo que moltes vegades ens quedem curts. Donem llocs que poden anar, piscines, restaurants tot i que hi ha molts que no són accessibles. Relacionat amb diàlisi la veritat és que no.”

### **Agent de l'oficina de turisme de l'aeroport**

#### **Empreses allotjament/ agències/ restauració**

#### **Coneixement sobre la malaltia i els serveis necessaris**

- Sap què és una malaltia renal i què causa?

- Sap en què consisteix el tractament de diàlisi?

“ Bueno, n'he sentit a parlar però per sort no tinc cap cas proper”

- Ha tingut mai alguna experiència personal o amb algun client que s'hagi trobat en aquest casos?

“ En els 18 anys que porto a l'oficina només una sola vegada m'han preguntat. Era un senyor anglès i me'n recordo perquè em va sobtar que no vingués preparat i que no s'hagués informat abans d'on podia anar a tractar-se”.

- I quina va ser la seva resposta?

“ En aquest cas, me'n recordo perfectament que era un senyor que se'n anava a un càmping a l'Estartit, i clar, em va dir això, que cada tres dies s'havia de canviar la sang. Llavors, clar, em va xocar que no ho tingués preparat, vaig pensar que era un procés que havia de portar planejat de casa. El que vaig fer va ser trucar al Trueta, i el problema va ser que en aquell moment el torn de guàrdia no parlaven anglès, en el torn que vaig trucar no hi havia cap infermera ni metge que parlés anglès. Vam quedar

doncs, que trucaria més tard però, que, ara ho dic de memòria, però que havia d'anar a la planta 5 i que no hi hauria problema, que hi anés al cap de 2 dies que parlarien amb ell i que ho tindrien preparat”.

- Quines creu que són les necessitats més importants per les persones que han de realitzar el tractament de diàlisi? I pel que fa a altres tipus de necessitats específiques?

“ Suposo que, realment que els hi puguin oferir un servei periòdic, que sigui una cosa molt regular i estricte”.

- Es va comentar alguna cosa del trasllat a l'hospital?

“ A nosaltres no, en tot moment es el Trueta ens va dir que hi anés, però no ens van comentar que hi hagués una ambulància o així per acompanyar-lo. Clar, una vegada aquest turista va parlar amb el Trueta, no sé si li van oferir, perquè clar, aquest senyor me'n recordo que venia per més de 10 dies, vull dir que no era una visita d'un sol dia, que realment periòdicament hauria de passar pel Trueta”.

- Llavors, va tenir clar que l'hospital al que us havíeu de dirigir era al Trueta?

“ Bueno, sí, perquè és l'hospital de referència. Clar, nosaltres estem a l'aeroport de Girona, llavors per proximitat vam trucar al Trueta”.

- En cas de problemes amb la màquina de diàlisi, que poden portar els clients, o en el cas que hagi succeït algun problema mentre volaven, saben a qui acudir? O saben qui els podria donar informació i ajuda relacionada?

“ Nosaltres des de fa quatre o cinc anys que no tenim serveis d'infermeria o primers auxilis perquè AN té un protocol d'actuació que és a partir dels tres milions de passatgers ofereixen uns serveis de primers auxilis. Llavors, al no assolir-ho ens van passar un protocol en el que ens han donat un telèfon i per qualsevol assistència a qualsevol turista a nivell mèdic, hem de trucar aquest telèfon que és el cap de Santa Coloma de Farners, algun cop ens ha passat i ve directament l'ambulància des de Santa Coloma”.

- Llavors, per exemple, en el cas que se li ha extraviat la màquina a l'aeroport vosaltres trucaríeu a la seva empresa de segurs o se'n encarregaria la companyia o parlaríeu directament amb la companyia?

“ La nostra prioritat és el turista, llavors, si cal posar-se en contacte amb una companyia de seguros ens hi posarem”.

- En aquest cas , lo més lògic és que es dirigeixin a vosaltres o directament amb la companyia que han volat?

“ Nosaltres podem fer d'enllaç entre el passatger i la companyia, no hi ha cap problema tampoc, però si la companyia no dóna gaire peu a solucionar-ho...”.

- En el cas que hagin de volar amb la seva pròpia màquina vaig veure que hi havia uns requisits, sobretot en la bateria. Si es troben en que no han vist aquesta informació i no han pogut volar, es dirigeixen directament a vosaltres o a la companyia igual que en el cas anterior?

“ La veritat, al no havent-s'hi trobat mai, pues jo suposo que clar, si la companyia ja no els deixa volar nosaltres aquí no ens hi podem posar, si això no estigués especificat en la política de la companyia llavors haurien de fer un full de reclamacions, passar per consum...”.

### **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial (pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ Jo crec que en comptes de que cada vegada hi hagi més demanda, jo crec que sempre hi ha sigut la demanda però els agents locals no n'hem sigut, poder, conscients, llavors jo crec que cada vegada hi ha més conscienciació. Pel sol fet que cada vegada aquestes entitats tendeixen a tenir, cada vegada més, una persona responsable del turisme sènior i del turisme sostenible i accessible. El fet de que ja comenci a haver-hi un tècnic que tracti aquests temes demostra que no només hagi augmentat la demanda sinó que realment la demanda ja hi era i nosaltres en som més conscients”.

- I creu que l'aeroport esta adaptat?

“ En general sí, crec que sí, perquè AN passa uns controls de qualitat bastant estrictes i nosaltres com a oficina de turisme també”.

- I les companyies a l'hora de volar, en són conscients?



“ En són conscients però jo crec que com la majoria d'aquest tipus de serveis també, transport, cobreixen el que obliga la llei. Ara per exemple com allotjament, si obliguen a certs hotels a tenir dues habitacions accessibles, doncs no en tindran tres. En tema de transports, autobusos per exemple, si obliguen a que de tants autobusos en tinguis dos o en una franja horària concreta, no en tindran més”.

- Per què creieu que les persones amb necessitats especials volen viatjar? Quines poden ser les seves principals motivacions?

“ Com tothom no? Tothom té moltes motivacions, pot ser per vacances o alguna cosa tan senzilla com visitar els familiars. Jo no faria una diferenciació per motivacions entre les persones que tenen una necessitat especial i altres que no les tenen”.

- Creu que hi ha diferència entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“ Jo crec que sí que hi ha alguna diferència depenent de la necessitat”.

- En què es fixaria en el moment de triar una destinació si hagués de fer atenció a alguna necessitat especial? O en què creu que es fixa aquest segment de mercat?

“ Miraria que el tema de mobilitat fos adequada a la meva necessitat”.

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?

“ Girona com a tal, és una ciutat adoquinada, sobretot la part històrica, la que és la més turística, , llavors, en tema de mobilitat reduïda fa que sigui més complex, però jo crec que realment s'estan fent molts esforços en museus”.

- Creu que, en el cas de les persones que realitzen el tractament de diàlisi, les dificultats es comencen a formular abans d'iniciar el viatge? En quin sentit?

“ Clar, jo suposo que has d'anar molt ben preparat, t'has de preparar molt bé les teves vacances o l'escapada que facis. No pot ser una motivació més esporàdica que pot tenir una altra persona que no tingui aquest problema. Clar, jo suposo que ha d'estar tot més ben planificat, un esforç de planificació abans del viatge més auster que poder una altra persona”.

- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)

“ Jo crec que ara per ara l'esforç l'esta fent més l'entitat pública i el privat costa més perquè clar, hi ha una inversió econòmica que s'ha de fer que poder després tornen en forma de beneficis més a llarg termini. Fer veure al privat que això li portarà una rendibilitat més endavant potser costa més. Els allotjaments també crec que estan fent l'esforç en aquest sentit, però, bé, jo crec que van molt poquet a poquet” .

### **Anàlisi d'Stakeholders, rols, etc.**

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ Crec que ara comença, sí, bé, ja fa uns anys que va començar però ara la conscienciació és més elevada”.

- Quines són les seves necessitats prioritàries com a proveïdor d'un servei en relació als turistes amb alguna dependència? (formació als professionals, altres activitats...)

“ Nosaltres aquest any vam fer una formació més que res per saber en què s'estava treballant actualment a les comarques de Girona. A nivell de turisme accessible el personal també té informació i sap quines són les zones i allotjaments més preparats”.

- I a l'aeroport s'ofereix algun servei d'ajuda? Per exemple, en el cas que venen sols amb la cadira de rodes i necessiten ajuda, o bé per ajudar amb la màquina de diàlisi?

“ Hi ha els PMR que és el Personal de Mobilitat Reduïda, és un servei gratuït que el pot sol·licitar qualsevol usuari i a l'aeroport hi ha un panell molt gran que t'indica amb simbologia bastant clara i hi ha el botó groc que alerta a un noi perquè vingui a ajudar-te, vagis en cadira de rodes, en crosses o simplement perquè t'agafi del braç o l'equipatge” .

- Tenen algun tipus d'informació sobre la diàlisi o el protocol que s'ha de seguir?

“ Tenim fulletons, ara com ara, en tenim varis, un dels que tenim és del patronat de turisme, el de platges, per exemple, que et situa molt bé les platges que estan pensades per gent amb cadira de rodes, que hi ha personal i estris necessaris perquè realment la persona pugui banyar-se. Disposem també d'una guia Braille. No tenim res

concret pel que fa a la diàlisi, lo únic és que des de fa un parell d'anys, ens han vingut a visitar la Clínica Bofill i Clínica Girona per comentar-nos que per qualsevol necessitat que tingui algun client, ells estan oferint un servei a més a més d'intèrpret i un servei molt ampli d'horaris".

- A nivell d'opinió, creu que si hi hagués una guia preparada per aquestes persones, indicant per exemple els hospitals, tipus d'allotjaments i les rutes, es podria atraure més a aquest segment de mercat?

" Sí, clar, i tant, per exemple no sé si és el consorci de les vies verdes que s'estan posant molt fort en el tema de l'accessibilitat, ja que em sembla que ara han comprat unes cadires de rodes. I sembla que ara que esta més preparat la gent amb cadira de rodes s'anima més a viatjar" .

- Treballen conjuntament amb altres empreses turístiques o organitzacions en relació amb el turisme accessible? Quin és el seu rol en aquesta xarxa de contactes?

" Nosaltres com a oficina no, no compartim informació, al contrari ens donen informació a nosaltres, sobretot des del patronat".

## **Agent de Clínica Girona**

### **Hospitals**

#### **Informació objectiva**

- Reben molts turistes que venen a visitar Girona però han de realitzar el tractament de diàlisi?

" Sí, bastants, estrangers i del país, en reben de tots tipus"

- Qui paga el seu tractament?

" Aquest tractament, segons si són turistes de la comunitat europea ho paga el seu país de residència i si són d'aquí ho paga la seguretat social. Es posen d'acord les dues administracions i un paga a l'altra, clar si venen de fora la comunitat europea, aquests ho han de pagar, a vegades n'hem tingut d'Israel".

- Hi ha algun pla especial per a elles? Tenen les mateixes atencions o tractament que la resta?

" Tenen les mateixes condicions que la resta".

- Quin tipus de necessitats especials tenen? I com es pot transformar això en el tipus de necessitats que poden tenir quan viatgen, és a dir, quan són turistes? Què s'ha d'esperar dels proveïdors turístics?

“ Necessitats especials, clar, a part de venir aquí, en el seu hotel , necessitarien tenir una dieta una mica per ells. Tampoc és res de l'altre món però clar a vegades quan vas de vacances fas el que vols, però ells per exemple han de menjar sense sal, no poden menjar gaires fruites ni verdures, poder necessiten una dieta una mica més especial. N'hi ha alguns que estan una mica més fotuts i necessiten transport des del seu hotel cap a la clínica i a la inversa, però també hi ha gent que aquest servei no els hi cobreix, depèn si ho autoritzen des del centre d'origen normalment se'ls hi posa”.

- La persona que realitza diàlisi té un cansament més ràpid que la resta? Quins altres problemes pot tenir? **( si no fan referència abans a aquest tema)**
- En el cas que el pacient tingués un imprevist o el tractament es realitzés amb dificultats, hi ha algun pla d'emergència?

“ Necessiten una persona al seu costat que sàpiga una mica de què va el tema, clar, si estan allà connectats poden tenir algun mareig”.

“ Hi ha un sistema nou que és una malateta que te la portes tu, llavors si tenen algun problema amb aquesta han de venir aquí o anar al Trueta”.

- Se'ls dona informació o consells addicionals útils per la seva estada? Com per exemple, llocs més fàcils a visitar o restaurants amb més varietat de menú?

“ Sí ens la demanen sí, però normalment volen anar a la costa, la majoria dels turistes són nacionals”.

- Tenen contacte amb altres hospitals o organitzacions per atendre aquest segment?

“ Ells primer ens envien l'informe mèdic del pacient, les dades que vol venir, els problemes que té i llavors nosaltres diem sí o no”.

- Casi ve totes les persones o la majoria de persones que fan diàlisi tenen alguna dependència?

“ N'hi ha que no, però també hi ha que sí que tenen un grau bastant elevat, normalment venen amb la família i se'l emporten a tot arreu però aquesta persona esta bastant fotuda”.

## Facilitats

- Tenen facilitats o bé, eines per minimitzar les barreres o dificultats que es puguin trobar, com per exemple el llenguatge amb aquestes persones? De quin tipus?

“ A veure, amb l'idioma aquí no hi ha problema, normalment aquí anglès o francès parlem, llavors hi ha el turista alemany que aquest no parla res de res, ni vol parlar, però bé, quan estan fotuts ja s'espavilen”.

## Turisme accessible a Girona

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial ( pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ Sí en general, segur”.

- Creu que Girona és una ciutat turísticament fàcil per una persona que realitza el tractament de diàlisi?

“ Sí, home les persones que realitzen aquest tractament surten una mica xafades de la sessió, segons quina persona no podria anar fins la muralla, hi ha una sèrie de dificultats.”

- Perquè creu que les persones amb necessitats especials volen viatjar? Quines poden ser les seves principals motivacions?

“ Els estrangers no solen tenir cap problema en sortir a l'estranger, són els espanyols els que solen tenir problemes per moure's, els estrangers tenen una altra mentalitat”.

- En què es fixaria en el moment de triar una destinació si hagués de fer atenció a alguna necessitat especial? O en què creu que es fixa en aquest segment de mercat?

“ Primer en que t'agradi la destinació, després doncs mirar com estan els centres de diàlisi i si t'interessa.”

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?

- Creu que, en el cas de les persones que realitzen el tractament de diàlisi, les dificultats es comencen a formular abans d'iniciar el viatge? En quin sentit?

“Crec que la informació es pot trobar fàcilment, nosaltres tenim a la web un apartat on ells poden posar el nom i les dades personals i llavors ens han d'enviar l'informe mèdic des de l'hospital”.

“Alguna vegada hi havia hagut alguna agència que s'hi dedica a això, però ara no.”

- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)

“No els allotjaments no i l'hospital tampoc, jo crec que el transport, abans aquí teníem una empresa que ens anava molt bé però ara n'hi ha una altra més econòmica que arriben potser més tard a casa, acaben diàlisi a les 16:00h i si són els últims a repartir, potser arriben a casa a les 18:00h.”

### **Stakeholders**

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“Gens”

- Treballen conjuntament amb empreses turístiques o organitzacions en relació als turistes que són pacients vostres? Quin és el seu rol en aquesta xarxa de contactes?

“No treballem, no sé perquè, però normalment solen enviar ells directament l'informe”.

- Es dona informació respecte la possibilitat de realitzar diàlisi a Girona i les facilitats que hi pugui haver? On?

“Fem una mica d'informació del centre, de les màquines que disposem, els horaris, personal. Si ells demanen algun consell de tipus turístic els hi donem la opinió o bé els enviem a l'oficina de turisme”.

- Si és el cas, creu que el personal de les empreses turístiques esta preparat per si es produís algun problema/ imprevist amb les persones amb necessitats específiques? Com?

“ Jo crec que la majoria no estan preparades, el que han de fer és si hi ha algun problema trucar aquí o al Trueta i l’atenció la tenen.”

## **Agent de Clínica Girona**

### **Hospitals**

#### **Informació objectiva**

- Reben molts turistes que venen a visitar Girona però han de realitzar el tractament de diàlisi?

“ Bastants, sí que n’hem portat algun, un dels casos va ser una persona que venia de “\_”, venia amb la seva mare, i aquesta senyora ens pagava el servei a nosaltres, li fèiem factura, i no sé com anava però el seu país li tornava lo pagat pel servei.”

- Qui paga el seu tractament?

“ En principi crec que la seguretat social cobreix aquest tractament.”

- Hi ha algun pla especial per a elles? Tenen les mateixes atencions o tractament que la resta?

“ Bé, doncs igual, ser amables i depèn de la forma de ser de cadascú.”

- Quin tipus de necessitats especials tenen? I com es pot transformar això en el tipus de necessitats que poden tenir quan viatgen, és a dir, quan són turistes? Què s’ha d’esperar dels proveïdors turístics?

“ Totes, per sort o per desgràcia estan fent un tractament mèdic i fins que no reben el trasplantament doncs estan una mica aïllats, n’hi ha que a vegades no ho accepten gaire bé i clar s’ha de tenir un tracte amable i entendre que és gent que està malalta i necessiten cuidados.”

- La persona que realitza diàlisi té un cansament més ràpid que la resta? Quins altres problemes pot tenir?

“ Sí clar.”

- En el cas que el pacient tingués un imprevist o el tractament es realitzés amb dificultats, hi ha algun pla d’emergència?

“ Nosaltres depenem de la nostra coordinadora, doncs la que ha de dir si s’ha d’anar a buscar i on.”

- Se'ls dóna informació o consells addicionals útils per la seva estada? Com per exemple, llocs més fàcils a visitar o restaurants amb més varietat de menú?

“ Nosaltres per exemple en el nostre cas, no en donem cap.”

- Tenen contacte amb altres hospitals o organitzacions per atendre aquest segment?

“ Nosaltres tenim contacte amb el Trueta, però en general nosaltres només treballem per la Clínica.”

- Les persones que fan diàlisi, tenen totes una dependència? O la majoria?

“ La gran majoria sí.”

### **Facilitats**

- Tenen facilitats o bé, eines per minimitzar les barreres o dificultats que es puguin trobar, com per exemple el llenguatge amb aquestes persones? De quin tipus?

“ L'idioma jo crec que aquí no és una dificultat.”

### **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial ( pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ Jo sé que fa uns anys teníem moltes més turistes que ara, abans teníem una sala només per turistes, si que és veritat que ara tenim més pacients i l'aforament s'ha reduït, però jo recordo que n'hi havia molts més anys anteriors.”

- Creu que Girona és una ciutat turísticament fàcil per una persona que realitza el tractament de diàlisi?

“ Potser sí, no sé, suposo que també van més per la costa, aquí Girona no sé.”

- Creu que hi ha diferència entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“I tant, depèn de les dificultats de cada persona i depèn de lo que busquin.”



- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)

“ Jo diria que tant el transport, l'allotjament i la restauració estan afectades, van lligades, un darrera l'altre.”

- Les persones que fan diàlisi han de fer una dieta especial?

“ Sí, aquí hi ha una dietista que porta un control, fa analítiques i fa control del sucre.”

### **Stakeholders**

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ Aviam, la sanitat, en general, està molt malament, en aquest sentit hem d'intentar millorar, actualment, no està implicat.”

- Treballen conjuntament amb empreses turístiques o organitzacions en relació als turistes que són pacients vostres? Quin és el seu rol en aquesta xarxa de contactes?

“ Sí crec que hi ha una bona connexió, més en general cap el Trueta, que és l'altre hospital aquí Girona que fa diàlisi, però després també hi ha Figueres i Palamós.”

- Si és el cas, creu que el personal de les empreses turístiques esta preparat per si es produís algun problema/ imprevist amb les persones amb necessitats específiques? Com?

“ Sé que fa temps aquí teníem un panell informatiu que hi havia sempre un full que posava que si volies realitzar vacances doncs t'ho organitzaven, però ara ja fa molts anys que no hi és.”

### **Agent de Clínica Girona**

#### **Hospitals**

#### **Informació objectiva**

- Reben molts turistes que venen a visitar Girona però han de realitzar el tractament de diàlisi?

“ Molts, durant l'estiu, setmana santa i els ponts, però en general durant tot l'any molts.”

- Qui paga el seu tractament?

“ Depèn del país de procedència, si és de la Unió Europea queda cobert. Si són fora de la Unió Europea ho paguen ells mateixos, però d'aquests n'hi ha molt pocs.”

- Normalment d'on venen?

“ Normalment, sobretot d'algun punt d'Espanya, sinó francesos n'hi ha molts també i belgues.

- I solen venir amb avió o amb el seu propi transport?

“ Normalment venen amb el seu propi transport, a més a més per venir a l'hospital el transport no està inclòs en cap cas, en el cas del transport s'ho han de pagar ells mateixos però generalment no s'ho paguen [...] el que fan moltes d'aquestes persones és agafar punts estratègics, agafen hotels a prop per poder venir caminant o a prop de l'estació de tren o bus.”

- Quin tipus de necessitats especials tenen? I com es pot transformar això en el tipus de necessitats que poden tenir quan viatgen, és a dir, quan són turistes? Què s'ha d'esperar dels proveïdors turístics?

“ Casi cada any repeteixen molts, i ho recomanen. Dels proveïdors de serveis estaria bé que els hi portessin més coses, perquè aquí s'han de buscar ells totes les combinacions, s'ho han de fer tot, perquè aquí no hi ha ningú que es dediqui a ells, si que fan un vaixell, però val moltíssims diners i la gent no s'ho pot permetre. La gent té por a viatjar, perquè primer que si és gent que no té gaire facilitat en el internet buscar la ubicació a prop, el transport, la gent se'n cansa, o van a llocs que ja coneixen, els hi costa molt marxar. Els turistes venen més aquí que els d'aquí van cap a un altre lloc. ”

“ Sí, estaria bé, que tinguessin més informació, però clar no està enlloc això, està molt poc explotat el tema de diàlisi i viatges, és que és complicat eh.”

- La persona que realitza diàlisi té un cansament més ràpid que la resta? Quins altres problemes pot tenir?

“ sí, és que la diàlisi en si ja és un tractament molt cansat. Hi ha gent que ve a la tarda per després anar directament a descansar, o ja es planegen el dia per no fer gaire res després del tractament.”

- Se'ls dona informació o consells addicionals útils per la seva estada? Com per exemple, llocs més fàcils a visitar o restaurants amb més varietat de menú?

“ Això normalment ho fas a nivell personal, perquè parles amb la gent i al final et fa gràcia però sinó...”

- Vosaltres turísticament no informeu?

“ No, i això també estaria molt bé veus, crec que estaria bé una relació entre aquests sectors.”

- Tenen contacte amb altres hospitals o organitzacions per atendre aquest segment?

“ És que no fan turistes, aquí fan turisme els de Palamós i nosaltres (Clínica Girona) i els que tenim més places en turistes som nosaltres.”

- Els turistes que porten la seva pròpia màquina, poden recórrer a vosaltres en cas de problemes? O bé han de consultar l'empresa fabricant o l'assegurança?

“ Sí, poden trucar sense cap mena de problema o venir, no hi ha cap problema.”

### **Turisme accessible a Girona**

- Creu que hi ha una demanda cada vegada més gran de turisme accessible o persones amb algun tipus de necessitat especial ( pel que fa a l'accessibilitat) a Girona?

“ No en tinc n'idea, si que sé que la gent que té alguna dificultat cada vegada està més conscienciada que pot fer més coses.”

“ Nosaltres rebem molts turistes amb diàlisi, més que se'ns en van nostres fora, la mentalitat dels d'aquí a viatjar és més complicada.”

“ Tu per exemple dius, me'n vull anar de viatge a França, has de mirar els hospitals que estan a prop, llavors vas a al teu centre i dius que vols demanar plaça a tal lloc, després les secretàries es posen en contacte amb aquell lloc i diuen que voldrien enviar un pacient que vol venir del 3 de Juliol al 15. Llavors et diuen si hi ha plaça perquè t'han d'acceptar, perquè hi ha hospitals que no agafen turistes, perquè no volen o per logística tenen poc personal, etc. O després també el que a vegades passa és que els horaris que els hi dones no els hi van bé o també han de gestionar-se la distància, perquè clar imagina't que tens el centre a una hora de l'hospital, és que és complicat .”

- Creu que Girona és una ciutat turísticament fàcil per una persona que realitza el tractament de diàlisi?

“ Sí i tant, Girona és una ciutat maca, que és petita i bastant accessible per moure's amunt i avall.”

- Quin consell donaria a una persona que està en tractament de diàlisi i vulgui viatjar?

“ Si surt de diàlisi, millor que no faci gaires esforços.”

- Creu que hi ha diferència entre les persones amb necessitats especials i les que no en el moment de triar Girona com a destinació?

“ L'únic problema o en lo que t'has de fixar en la destinació és que has de buscar que hi hagi un centre a prop. Has d'agafar mapa i buscar els centres que fan diàlisi i a partir d'aquí escollir la zona, clar si no hi ha un centre de diàlisi no es pot fer.”

- Quines creu que són les principals barreres o dificultats que tenen els turistes amb necessitats especials quan visiten Girona?

“ L'idioma, nosaltres normalment, anglès i francès ja en solem parlar, però per exemple ve algun alemany que no entén res d'anglès, i clar és complicat perquè t'intenten explicar el que els hi passa i no se'ls entén.”

- o Creu que, en el cas de les persones que realitzen el tractament de diàlisi, les dificultats es comencen a formular abans d'iniciar el viatge? En quin sentit?

“ Pot ser que el mateix hospital posi problemes a l'hora de marxar, que tingui problemes a la fístula o bé que hagi tingut problemes, llavors recomanes que s'esperin o que ara no és el moment però no et posen gaires problemes per viatjar. Després seria que l'altre hospital tingués plaça.”

- Quin sector creu que esta més afectat per aquestes dificultats? (transport, restauració...)

“ Clar, és que si hi hagués una xarxa, tots sortiríem beneficiats, per exemple, els hospitals tindrien més pacients, els hotels si es coordinessin bé, que estiguessin al voltant dels centres de diàlisi, home seria una bona oportunitat, posar un hotel que ofertes per gent de diàlisi, ostres seria molt xulo, i a prop dels centres de diàlisi, és que no n'hi ha eh.”

- Creu que el sector turístic està preparat per rebre gent que ha de fer diàlisi o necessitats especials?

“ És que la gent que ha de fer diàlisi no tenen cap problema, excepte la dieta que han de vigilar però és una tipologia de pacient que pot fer de tot.”

### **Stakeholders**

- Creu que el sector públic s'implica en millorar l'accessibilitat a Girona? O en facilitar les connexions entre hospitals per realitzar aquest tractament?

“ No, en res.”

- Es dona informació respecte la possibilitat de realitzar diàlisi a Girona i les facilitats que hi pugui haver? On?

“ Ara hi ha un centre que van obrir a Blanes, que es promocionen com a centre de diàlisi a la Costa Brava, però jo diria que els allotjament allà tampoc estan coordinats.”

### **Agent de l'Hospital Doctor Josep Trueta**

#### **Hospitals**

#### **Informació objectiva**

“La majoria saben que aquí hi ha un servei de referència, el nostre servei de diàlisi peritoneal és especialment potent, tenim més malalts en diàlisi peritoneal que cap servei de nefrologia de tot Catalunya. Però són malalts que no visitem, que només els veiem si hi ha alguna contingència. A vegades, hi ha petites coses puntuals logístiques, ells arriben i allò que s'havia d'haver complert, que és que tinguessin en el lloc d'arribada ja preparades les seves bosses, pot ser que encara no les tinguin i que estiguin per rebre i han de passar un dia aquí fins que en busquin alguna. L'altre suport més important en peritoneal és doncs, evidentment, totes les complicacions que puguin tenir, com per exemple, infeccions.”

“Diàlisi peritoneal s'ha de pensar, que en principi viatgen aquells que tenen una millor condició física, en la hemodiàlisi, moltes vegades no viatgen aquells que estan en la millor condició física sinó aquells que segueixen a la seva família.”

“El sistema els hi posa fàcil, és a dir, en els centres perifèrics, nosaltres no perquè som l'hospital de referència, però els altres com ara Clínica Girona, Palamós o Figueres. El

que accepta més turistes és Clínica Girona. L'administració posa molt pocs inconvenients, els malalts són sempre ben rebuts.”

“Normalment, o ja coneixen el centre d'altres anys o bé, a través de la seva administració, es posen en contacte amb el PAIR (Programa d'Atenció a la Insuficiència Renal), i des d'allà es distribueix des de fa molts anys el flux de turistes.”

“Nosaltres no en rebem cap, llevat de que aquests malalts d'hemodiàlisi facin alguna complicació, o llevat de que el malalt encara no tingui fet els seus papers, hi ha vegades que venen malalts sense res organitzat i clar, dius vostè viatge i no ha arreglat cap cosa, llavors, t'arriben a urgències i clar, estan en la obligació de dialitzar-se.”

“El sistema és fàcil i no hi ha negació de malalts, sempre que hi hagi un conveni, que existeix a través d'un formulari dels països de la Unió Europea, amb el qual saben que es cobrarà aquest tractament des del país d'on ve el turista.”

“No sol haver-hi problemes amb els malalts que venen, per molts motius, primer perquè aquí hi ha alguna plaça lliure, en els últims anys, la pressió sobre els hospitals i els centres de diàlisi ha anat una mica a la baixa, s'ha trasplantat molt. De manera que hi sol haver-hi algunes places lliures.”

“Nosaltres no ens toca rebre turistes amb hemodiàlisi perquè som centre de referència i aquests forats que tenim lliures els reservem pels crònics aguditzats que venen d'altres hospitals de la zona o bé, del nostre propi. Per això no en rebem, o bé, podria haver-hi algun malalt que fos hepatitis B positiva, que aquest s'hauria de dialitzar obligatòriament aquí, perquè s'han de dialitzar en una sala a part.”

“En el cas de diàlisi peritoneal si que tenim el suport per si tenen algun problema. Un malalt amb diàlisi peritoneal viatge i el seu material teòricament va per endavant, és a dir, ell es posa en contacte amb el comercial que li serveix els seus líquids, amb la quantitat, evidentment, que hagi prescrit el seu nefròleg i se li indiquen les dates i el país on estarà, ells es comprometen a que t'arribi el material. Les bosses de peritoneal de seguida són molt voluminoses i tindries una necessitat de transportar el que no es pot transportar. Aleshores, pot passar que en un determinat moment doncs, li faltin els taps de tancar les connexions o bé li falti alguna bossa perquè encara no li ha arribat, passa poques vegades però podrien venir aquí a buscar-ho i naturalment se li donaria.”

“L’administració d’un determinat país demana diàlisi amb el país on es vol viatjar, contacta amb el PAIR, i el PAIR es posa en contacte amb el centre dialitzador, sobretot l’hospital ha de fer arribar un informe clínic complet.”

“El preu de la diàlisi aquí, és francament inferior al preu de la diàlisi a Alemanya. És un tractament car, com a mínim t’ha de costar 250 o 300 euros per sessió de diàlisi, i pensa que se’n fan tres a la setmana. Aquest preu per exemple, no és el mateix a Alemanya o a França, allà són 400 o 500 euros.”

“A algú que vingui de fora la Unió Europea en principi s’ho paguen ells.”

“La dieta és fàcil de resumir, es beu poca aigua, pocs líquids en general i es consumeix poc potassi.”

“Evidentment, l’hemodiàlisi has de concertar prèviament un centre.”

“Una altra cosa és quan nosaltres fem d’exportadors de turistes a qualsevol país, fins i tot dintre de la pròpia Catalunya, és complicat, perquè el programa està molt atapeït, aleshores, si tu t’estàs dialitzant aquí i vols anar al mes d’agost a Palma de Mallorca, doncs tindràs molts problemes perquè és molt difícil que et diguin que sí. El turisme interior, és un turisme complicat, perquè no sempre es disposen de places. Si vols anar al mes d’octubre és relativament fàcil però a l’agost i juliol no hi ha places. Vull dir, que per els turistes que venen a Girona els és molt més fàcil encabir-se que no pas si enviem turistes fora, perquè aquí sempre hem tingut aquesta cultura, i la Clínica Girona sempre ha tingut una capacitat logística molt gran.”

“Una altra cosa és el transport, abans els malalts de diàlisi tenien un transport molt fàcil, individual, ara és més complicat i només tenen un transport els turistes si la seva comunitats li paga, cosa que normalment no passa. La majoria de vegades els porta un familiar.”

“Per els malalts la seva via d’informació és la seva unitat de diàlisi.”

## 7.2 TRÍPTIC

<p><b>Aquí poden veure les propostes de millora més adients per afavorir el turisme i la diàlisi a Girona</b></p> <p><b>PER A QUÈ?</b></p> <p>L'objectiu d'aquestes propostes és afavorir la connexió entre els diferents agents de Girona, així com millorar les condicions i donar més facilitats als turistes que han de realitzar diàlisi.</p>	<p><b>DADES DE CONTACTE</b></p> <p>Plaça de Sant Domènec nº3 Universitat de Girona 972418000</p>  	<p><b>TURISME I DIÀLISI A GIRONA</b></p>  
--	---	--

<p>1. Obtenir més <b>coneixement</b> sobre la malaltia en els establiments turístics, oferint <b>cursos de formació</b> per part de professionals mèdics i informació. </p> <p>2. Crear una <b>relació entre alguns establiments</b> del sector turístic i el sector sanitari. Ex: Telèfons de contacte directe. </p> <p>3. <b>Facilitar</b> l'arribada a l'allotjament en cas de que arribin a l'aeroport o l'estació. Ex: proporcionar des de l'establiment un transport per aquestes persones que tenen una necessitat especial.</p>	<p>4. Realitzar un <b>acord entre centres hospitalaris i diferents allotjaments</b> implicats i oferir un <b>transport</b> també, de l'allotjament a la clínica els dies i hores acordats.</p> <p>5. Pactar unes <b>visites o excursions</b>, pensades i <b>adaptades</b> per persones amb necessitats especials.</p> <p>6. Realitzar <b>paquets preparats tot inclòs</b>, és a dir, la reserva de la plaça a la clínica, l'allotjament, el transport a l'hospital, l'assegurança especial de diàlisi i alguna visita o excursió. </p>	<p>7. <b>Inversions en millores</b> tant del sector públic com del sector privat.</p> <p>8. Deixar unes <b>pautes clares</b> per part de l'equip mèdic mentre el turista és a Girona. Ex: <b>Guia assessora</b>, contactes, etc. </p> <p>9. Oferir més <b>possibilitat d'intèrpret</b>, això vol dir, no només que algú de l'equip mèdic parli anglès sinó que, a més, hi hagi una persona intèrpret amb <b>coneixements de les necessitats</b>.</p> <p>10. Oferir contractar una <b>assegurança</b> o bé, oferir-ne la informació.</p>
---	---	--